

## オリジナルロゴの作成をおすすめする理由

弊社のお店のホームページ簡単作成システム「リウムスマイル!」には、簡単なロゴマークの作成機能が付いています。ですが、これはあくまでホームページの仕上がりをイメージしてもらう為のもので、実際に使う際にはオリジナルのロゴマークの作成をおすすめしております。

ロゴマークはただ単に美しくければよいというわけではなく、お店のコンセプトを象徴するものでなければなりません。あなたのお店がどうありたいかという理念、哲学が込められてないと「仏造って魂入れず」になってしまいます。

その理念の象徴であるロゴマークを、お店づくりから、ホームページやチラシ、ショップカードなどで統一することで、お客様の心にお店のサービス、接客、理念を長く留めていた

だくことにつながります。

「我々はお客様の美を追求します」  
「我々のお店の商品は安全です」  
「我々は常に誠実に対応します」

そんなあなたのお店の理念、宣言をロゴマークに込めましょう。そして、そのロゴとともに、ホームページで多に熱く語ってください。

それが同業他社との差別化につながり、あなたのお店のブランドイメージとなっていきます。



藤田憲一  
取締役最高技術責任者

久しぶりに甲子園で野球観戦してきました。

## WEBデザイナーの一ちゃん デザインのある生活

### 人間の心理に与える色の影響

今月は「ピンク」色をご紹介します。  
ピンクは恋愛の色で、女性的なイメージがあり、幸福・優しさ・可愛らしさ・おだやかな暖かさなどを感じさせるほか、精神的な充足感を与えて、円満な気持ちにしてくれ効果がある色です。肌を美しく見せるという効果もあります。  
合わないだろうと思っていても実際に当ててみると意外とはまる意外性のある色です。  
色が及ぼすマイナス面があまり見当たらない色です。

ピンクの心理効果としては、

- 幸せな気持ち、優しい気持ちになる
- 心も体も若くなる
- 緊張をやわらげる
- 愛らしく見える
- 愛情を求めるようになる

があります。

ピンクは美しくなるためには必要な色です。幸せな気分を作り女性ホルモンの分泌を助けます。血行をよくし肌の潤いを保つピンクは積極的に取り入れたい色です。

ピンクのイメージからなる性格は次のようなものがあります。

- 優しい ● 世話好き ● 甘え上手 ● 外見美
- ロマンチスト ● ヒロイン ● 思いやりがある ● 繊細
- 女性らしさがある ● こびる ● 見た目を大事にする

女性らしさを表せるピンクは、エステ・ネイル・スクール・化粧品など、女性の関係するホームページにはすく取り入れられる色です。

リウムスマイル!にも、ピンクを取り入れたいような種類のデザインスキンがありますのでご覧くださいね!



の一ちゃん  
WEBデザイナー

もうすぐ水泳の大会に出ます!  
今年は去年より練習頑張ってます!!

## じゃすみんの オミセラブ修行日記

### 商用利用可!フリーフォント

今までフリーフォントというと、英語だったり、日本語でもひらがなやカタカナのみのものが多かったのですが、最近は漢字も使える日本語のフリーフォントが増えてきています。しかも、商用利用OKなものも沢山あります!

私のオススメは女性的なふんわりとした印象を与える名前通りの「はんなり明朝」と、使える漢字が多いやわらかな丸ゴシック「Rounded M+」です。重宝しています。



じゃすみん  
WEBデザイナー

USJのハリーポッター行ってきました!  
フロズンバタービールおいしかったです!

他にもかわいらしい手書き風のフォントや毛筆体のフォントもありますので、検索してお好きなフォントをダウンロードしてみてくださいね。 ※利用規約は必ずお読みください!

ちなみに、リウムスマイル!画像編集機能の一つ、外部サービス「Pixlr」ではインストールされたフォントを使用できます!ぜひ、オリジナルのバナーを作るときに使ってみてください。

平成26年10月15日発行

発行人 穂口大悟  
編集人 有限会社リウム

# 月刊 オミセラブ

2014

# 11

大変なことになる前に!  
顧客管理って  
どうやるの?



今月の情報発信のヒント

冬がやってくる!季節感を先取りした情報発信を

今月のメルマガテンプレート

家族が揃ったら!3世代あったか鍋プラン



# 特集

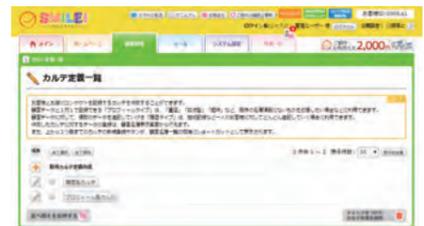
## 大変なことになる前に！ 顧客管理ってどうやるの？

「そろそろお客様の管理始めないと、大変なことになりそうなんだけど・・・」  
お客様数を増やしてきたお店やサロンさんが、一度は通る道ですね。

顧客管理をしっかりやれば、お客様とのやりとり履歴が残るのでお客様が増えてもキメの細かい接客が維持できますし、お客さまとの約束も忘れません。また、最近お越しになっておられないお客様へのフォローをタイミング良く教えてくれたり、見込のお客様と既存のお客様にメルマガやDM等で積極的なフォローもできるようになります。

ですが、実際に顧客管理を行なうのはハードルが高い。「一体何から始めたら・・・」と迷ってしまうのも当然です。そこで、今回は顧客管理を始める流れを3ステップで簡単にご紹介しましょう。

### 1. 顧客カルテをつくろう



まずは、お客様のどんな情報を記録するのかを考えて、お客様カルテを作成します。お客様のプロフィール的な個人情報を記録するカルテと、お客様とのやりとりを記録するカルテが必要になります。後々お客様と会う時、フォローする時に

どんな情報を記録しておくべきか、記録しないでおくべきか、の判断が必要です。

### 2. お客さま情報とやりとりを記録しよう



カルテが作成できたら、お客様の情報とやりとりを記録していきましょう。これまでの紙のカルテやセミナーアンケート、名刺などがある場合はプロフィール的なカルテにじゃんじゃん入力します。また、ご来店があった、接触があったお客様とのやりとりは、やりとりカルテに記録していきます。記録して足りない項目や余計な項目があった場合はカルテを調整してもよいですね。

### 3. 蓄積された顧客情報をフォローに使う



お客様の情報が蓄積されてきたら、メルマガやDMなどでフォローを行います。また「今日が誕生日の方」「6ヶ月以上ご来店無の方」などの特定条件のお客様を



### 代表取締役 お客様係 穂口大悟

僕の住む大阪府の南河内地域では、10月といえば秋祭！僕も20年ぶりに本格的に参加します！楽しみ！

教えてくれるアラート機能などをセットして個別のフォローも可能になります。

このように顧客管理は、「カルテをつくる」→「カルテに記録する」→「蓄積された情報を使ってフォローする」の3つのステップから成り立ちます。どんなに複雑なくみもこの流れが基本になりますので、初めて顧客管理にトライされる場合は、この基本パターンに沿ってはじめるといいでしょう。

リウムスマイル!のベーシックプランをご利用中の方でも、顧客管理が100名様まで、メール配信が月に1回だけは可能ですので是非試してみてください！

#### 顧客管理の始め方を動画と電子書籍マニュアルで紹介！

今回ご紹介した顧客管理の始め方を、動画と電子書籍のマニュアルで詳しく紹介しています。

#### 電子書籍マニュアルダウンロード方法

1. リウムスマイル!のHPを開きます
2. 上部メニューの「マニュアル」をクリック
3. 「お店とサロンのためのお客様ラブマーケティング完全ガイド[Kindle版]」をクリック
4. 「Amazonで買う(307円)」をクリック

#### 動画視聴の方法

1. リウムスマイル!のHPを開きます
2. 上部メニューの「マニュアル」をクリック
3. 「お店とサロンのためのお客様ラブマーケティング完全ガイド[youtube動画版]」をクリック
4. 動画中央の「▶」をクリック

## 今月の情報発信のヒント

ホームページのコラムやブログ、メルマガなどでお客様にお役立ち情報をお伝えするためのヒントをお伝えします！

## 冬がやってくる！季節感を先取りした情報発信を

11月になるとそろそろ冬の気配が。季節を先取りした提案で、お客様をその気にさせましょう。

### 11月のキャンペーンネタ

#### 季節キーワード

衣替え・紅葉・レジャー・冬支度

#### レジャー・アウトドア

レジャー、アウトドア用品・外出着

#### 衣料品

アウター・肌着・マフラー

#### その他

お歳暮の予約・忘年会早割・食料品日用品まとめ買い

平均気温	13.6	最高気温	17.6	最低気温	9.9	相対湿度	64
------	------	------	------	------	-----	------	----

大阪(1981~2010の平均値) 気象庁HP気象統計情報

## 11月のコラム(ブログ)・メルマガのヒント

11月はこんなコラム(ブログ)の更新や、メルマガを配信してみるとお客様のハートをキャッチしやすいです！

例にあげたタイトルから、自分のお店やサロンでどんな情報発信ができるか考えてみてください。最初は上手にできなくても、慣れていくとコツが掴めるものです！

### リラクゼーションサロン

「この冬のぎっくり腰対策はこの体操」

「女性の冷えにはこのツボ！」

### エステサロン

「冬の乾燥対策、しっとり肌の3箇条」

「冬から始める食生活ダイエットのすすめ」

### 保険代理店

「安全な雪道ドライブの方法」

「冬の火災からお家を守る10の準備」



### メルマガテンプレートを利用しよう！

今回ご紹介したメルマガテンプレートは

リウムスマイル! 管理画面「メール」  
本文「装飾メール」-「メールテンプレート」アイコン

からご利用いただけます！このテンプレートを活用して、オリジナルのメルマガづくりにチャレンジしてみてください！



### 家族が揃ったら!3世代あったか鍋プラン

井上様  
いつもお世話になっております。  
海鮮料理りうむ亭の店長ほぐちです。

めっきり寒くなりましたね?! ❄️  
寒くなると、恋しくなるのが鍋! ❄️

りうむ亭では、おじいちゃん・おばあちゃん世代、  
おとうさん・おかあさん世代、お子様世代の3世代が楽しめる鍋プランを用意しております! 🍲



クエ鍋+和牛しゃぶしゃぶ+カレー鍋プラン  
3世代が楽しめる、お魚・お肉・カレー鍋をセットにしたプランです。  
七五三などでみんなが集まったら、是非お試しください! 🍲

❄️メール会員様限定❄️  
お一人様 4500円 → **3800円**  
(お子様は半額料金)  
でご奉仕させていただきます!



お越しをお待ちしております! ❄️

ご予約・お問い合わせは ☎️06-XXXX-XXXX

## リウムスマイル!チョイ聞き質問会

11月20日(木曜日)14時~16時

今回は「顧客管理」についてご説明します!  
顧客管理の流れをざっくり説明します。ちょっとした疑問も質問していただけますのでお気軽にご参加ください!

料金: リウムクライアント様とのお友達(無料)  
申し込み: [http://riumsmile.jp/webform\\_45.html](http://riumsmile.jp/webform_45.html)



## リウムスマイル!ユーザー講習会

11月25日(火曜日)14時~ **残席3名**

【ユーザー限定】顧客管理スタート講習会  
接客やフォローに活かしやすい業種には本当に使っていただきたい、便利な顧客管理機能についてご説明します!

料金: テキスト代 2,000円  
(テキストをお持ちの方は無料)  
申し込み: [http://riumsmile.jp/webform\\_96.html](http://riumsmile.jp/webform_96.html)

