

オミセラブ

5月号

月刊オミセラブ

5

2013

平成25年04月15日発行

発行人 穂口大悟
編集人 有限会社リウム

顧客管理はじめての一步 常連様からはじめてみよう!

裏話 システム開発

自動バックアップ機能搭載

リウムのふじたです。
最近、人間のミス、失敗について考察された本を読みました。その本にはミスを少なくする方法もありましたが、重要なのはミスからどう学ぶかと、ミスしてしまった場合にどう対処するかが重要だと書かれてました。
ミスをしない人間はいないという前提で考える事が重要だと。
ということで、最近弊社サービス「リウムスマイル！」の開発で、操作ミスしてしまった場合になんとか回復できる保険のような機能アップに注力しております。
その一つで、ホームページの内容をうっかり保存せずに閉じてしまった場合などに、復元できるような機能を追

加しました。そのようなミスが起こるのは1年に1回かもしれないませんが、もし起きてしまった場合でも保険があるという安心感は毎日感じられますからね。また、うっかり消してしまった文章を復元したり、修正する前の文章を確認できたりするような新機能も開発中です。
安心して、新しいコンテンツの追加、更新がどんどんできるよう、システムがサポートする機能を充実させていきますのでご期待ください!



藤田憲一
取締役最高技術責任者
ジャイアンツ強いですね…

WEBデザイナーのーちゃん デザインのある生活

広告物のデザイン

広告物を作成される時、デザインは大切です。デザインを考える上で、大切なことはどのようなことでしょうか。
カッコいいこと、カワイイこと、目立つこと、これらももちろん大切なのですが、「その広告物を受け取っていた、自分のお店のターゲットとなるお客様のことを考えてデザインすること」がデザインを考える上で一番大切だと思えます。

好きな色、こだわりの凝ったデザインで、自分が納得する広告物ができたとしても、それを受け取ったお客様がどのように感じるかで、広告物として意味があるものかどうかが決まってきます。ホームページのデザインや、内容でも同じことが言えると思います。

自分の好きな色、内容でホームページを作ってしまったいませんか？
お店のお客様が好きそうな色、欲しい情報を、今一度考えてみてはいかがでしょうか！



のーちゃん
WEBデザイナー
最近、家の近くの天満市場で買う魚にハマっています。新鮮で美味しい!

じゃすみんの オミセラブ修行日記

料理を撮るときのちょっとしたコツ

料理の写真を撮ったけど、きれいに撮れない! ってことよくあるかと思いますが。私もよくあります。最近スマートフォンカメラアプリが充実してきて、加工することでおいしくきれいな写真にすることができます。でも、加工せずにきれいに撮るのがやっぱり良いですよ。
料理をきれいに撮るときのちょっとしたコツは、



じゃすみん
WEBデザイナー
はやく暖かくなってほしいです…

1. 料理の斜め45度上から撮る
 2. 全体よりもアップで撮る
 3. ホワイトバランスを調整する
- です。細かく言うと料理のレイアウトなど色々ありますが、大まかに言うところの3つが重要になります。
この3つのコツに気をつけながら、料理を撮ってみてください! 結構上手に撮れるかもしれませんよ。

月刊オミセラブ2013年 5月号



顧客管理ははじめの一歩 常連様からはじめてみよう！

ご存知でしたか？リウムスマイル！のベシックプランでも「顧客管理」と「メール」の機能がご利用いただけることを！（もっとも、顧客管理できる人数は30人まで、メール配信は月に1回までとの制限があります）

今回は顧客管理のはじめの一歩と題して、顧客管理でできることや、最初にやるべきことを簡単に説明したいと思います！

顧客管理するといふことあるの？

顧客管理ってやったほうが良いのはわかるんだけど、具体的にどんなメリットがあるんだろう・・・そんなお気持ちのサロンやお店のオーナーさんは多いと思います。まずは顧客管理のメリットについて考えてみましょう。

■ 顧客管理のメリット

1. 接客がよりグレードアップ



顧客情報と接客履歴を残していれば、ご予約前にお客様のプロフィールを確認したり接客内容の履歴が確認できるので、より深い接客ができるようになります。

2. お客様へのメールやDMで簡単にフォロー



接触のあったお客様や、お問い合わせ頂いたことのある見込みのお客様のデータが顧客名簿として残してあると、メールやDMでキャン

ペーンやイベントのお知らせ、お役立ち情報配信などのフォローが簡単にできるようになります。

3. パースデーや記念日などのパーソナルなフォロー



お客様のお誕生日や記念日を記録しておけば、システムが対象の方を覚えてくれたり、自動的におめでとうメールを送ったり、お客様おひとりおひとりへのフォローができます。

4. サンキューメールやご無沙汰メールも



お客様のご来店をカルテに記録しておけば、ご来店後のサンキューメールの配信や、ご来店が無い方へのフォローが自動で行えたりします。

まだまだあるとは思いますが、代表的なメリットをあげてみました。要は、お客様に対して「あなたのことは忘れていないよ！ずっと想っていますよ！」

という努力なんですね、顧客管理って。

常連様からはじめよう！

ちょっとやってみようかしら・・・という方におすすめるのが、「常連様顧客管理」で小さく始める方法。

少数の常連様のデータだけを顧客名簿に登録してみて、実際に来店記録やメールをやってみる。それで便利にお客様のためになりそう



代表取締役お客様係 穂口大悟

暖かくなったのでジョギングを復活しようかな～と思う今日このごろです。

なら全てのお客様に広げる・・・という考え方です。

手順は、

1. 顧客管理の目的と必要な情報を考える

- 接客記録の確認でサービスを向上させたい
- 接客記録をスタッフ間で共有したい
- メール本文中に顧客情報を差し込みたい
- 条件別に内容を分けて情報発信したい
- 誕生日・記念日におめでとうフォローがしたい
- ご来店サンキューフォローやご無沙汰フォローがしたい

などなど、顧客情報を管理してやりたことを考えてみて、そのためにどんな顧客情報をお客様からいただけないかを書き出してみよう。

2. 常連さんの情報を登録してみる

カルテに必要な顧客情報をためられるように項目を追加したり修正したりした後に、実際に常連さんの情報を登録してみよう。

3. メールでフォローしてみよう

まずは、登録したお客様全員に月に一回のメールを配信してフォローしてみよう。すごく便利なのに気づくと思います！メールは継続的に続けることが反響アップの一番のコツです。最初はあまり反響がないと思いますがコツコツ続けましょう。

4. カルテなどを記録して接客に活かす

ご来店されたお客様との接客の記録をカルテに残していきましょう。すると次回の接客がとて濃いのものになることに気づかれると思います。

今回は顧客管理のスタートについて小さく始める方法をご紹介しました。

現在リウムスマイル！をご利用中で未だ顧客管理機能を使いこなしていない方は、是非常連様限定で始めてみてください！

プレミアムサポートが「コンサルサポート」になりました！

従来プレミアムサポートとして、月単位でご契約いただいております弊社コンサルタントによるサポートを、面談およびスカイプによるスポットのコンサルティングとしてリニューアルすることとなりました。

コンサルサポートの内容

- ホームページを見直したい
- ブログやホームページのコラムを更新していきたい
- デザインリニューアルしたい、綺麗にしたい

- SNSやブログなどと連携させていきたい
- メルマガの企画や計画を立てたい
- コラボの企画を考えている

などなど、60分間8,400円でコンサルタントに直接相談できます。相談の内容やアドバイスは、後日メールにて議事録としてお送りしますので、ご相談後も活用できます。

※画像作成や企画書作成などの作業はコンサルサポートに含まれません

コンサルサポート料金

60分	8,400円
延長	4,200円 / 30分
出張費用	4,200円+大阪市営地下鉄本町駅からの交通+宿泊費（必要な場合）

くわしくは、リウムスマイル！管理画面「サポート」の「コンサルサポート」をご覧ください。

お知らせ

ゴールデンウィークは計画的に！

ゴールデンウィークが繁忙期のお店も、ゴールデンウィークが閑散期のお店もしっかりとした事前の対策が必要です！
また、ゴールデンウィーク後の準備もしっかりと行っておきましょう！



● 5月のキーワード

- 初物
新茶・初鯉などの入荷情報、新メニュー
- 5月病
5月病対策コース、カラーなどの提案
- 母の日
ギフト・母の日コース・母の日外食
- 梅雨対策
傘・雨具・カビ対策
- 夏対策
ダイエット・部分やせ・紫外線対策

● 5月の気候

	平均気温	最高気温	最低気温	相対湿度
上旬	18.2	22.9	13.9	62
中旬	19.3	24	15.1	64
下旬	20.7	25.5	16.6	62

大阪(1971~2000の平均値) 気象庁HP気象統計情報

使える！5月のメルマガテンプレート

● メルマガポイント

5月といえばゴールデンウィーク！
ゴールデンウィークに絡めた提案を行えば季節感バッチリです。
・休暇のため時間があるので何かを集中して行う
・行楽に出かけるのでその準備やケア
などを提案したいですね。

5月のメルマガテーマ

GWに合わせてメルマガを送るとすると、こんなテーマが考えられるっす！

ヘアサロン

「GWにパーマでイメージチェンジしませんか？」

エステサロン

「GWで日焼けしちゃったら！自分でできる緊急ケア方法」

飲食店

「お出掛けの日の晩ごはんは・・・ママおたすけコース」

GWはお客様もテンションが上がる時期っす！
メルマガに上手に取り入れてくださいっす！



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！

お出掛けネイルで差をつけよう！

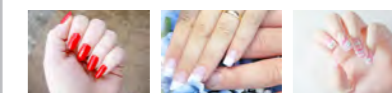
ちほこ様
来週から待ちに待ったゴールデンウィークです
ね！もちろんリウムは通常通り営業しておりますが、お客様がウキウキされているのを見ると私も嬉しくなります！💖💖

せっかくの長いお休みですから、
・普段よりもビビットなカラーに
・普段よりもキレイなアートやストーンを
みたいに、ネイルも普段よりもゴージャスにしてみませんか？

リウムではゴールデンウィークスペシャル企画を会員様限定で行います！

🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸

ゴールデンウィークネイル☆会員様限定☆



- ・ドライケア
 - ・カラーグラデーション8本
 - ・ラメグラデーション2本
 - ・ストーンorフラワーアート4本
 - ・ジェルコート
- 126,000円 → **6,300円！**

🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸

ご予約はこちら ☎ 06-XXXX-XXXX

ぜひぜひこの機会にいつもよりもちょっぴりゴージャスなネイルで、最高のお休みにしてください！ご来店お待ちしております！