

2017

ステキなお店をつくる情報誌

3

月刊 オミセラブ

vol.64

CONTENTS

メルマガ読者の集め方

3月のセミナー・イベント情報

今月の情報発信のヒント

お店にオススメの一冊

「売れる販売員が新人のために書いた 接客・販売の教科書」

Column - サロンの顧客管理のススメ

Column - 講座を大幅増量！バレンタインキャンペーン開催中！

Column - インサイトを活用しよう！



メルマガ読者の集め方



穂口大悟

代表取締役 お客様係

ついに後厄が終わりました！助けてくれた皆様ありがとうございます～。なんとか生き残ったので今年はご恩返しにハッスルしてまいりますよ～

2 017年は安定経営を目指すぞ～！と意気込んだ方、多いと思います。僕が考える安定経営のキメは「どれだけお客様リスト蓄え、活用しているか」です。ようは、一度ご来店いただいた既存客や、来店する可能性が高い見込客のリストをたくさん持っていて、そのリストを活用しているお店は安定経営ができている、ということです。

お客様リスト活用の方法にも色々ありますが、王道はお客様のメールアドレスを収集して、メルマガジン（メールの一斉配信。略して「メルマガ」）を送信し、ご来店につなげる、という方法です。

でも、お客様のメールアドレスってなかなか集まらないんですね。

メルマガ読者の集め方

ということで、すぐにできて効果のあるメルマガ読者の集め方を5つばかりご紹介しましょう。もしまだ取り組んでいないものがあればやってみてください。

ホームページにメルマガ登録フォームをつくる。

バナーを目立つ所に配置する

まずは、メルマガ登録フォームですよ。これがないと始まりません。また、メルマガ登録フォームのバナーもページの下部と上部の両方に配置し、「今日はご予約しなくても、メルマガには登録してね」という導線をつくっておいてください。

ブログを書いたら、メルマガに誘導するフッターを付ける

頑張っているブログの下部（フッターといいます）に、メルマガへの誘導文とメルマガ登録フォームへのバナーを付けてみましょう。ブログを読んで内容に共感してくれた見込客が、メルマガに登録して下さる可能性が高まります。

メール講座（ステップメール）を企画し始める

メール講座とは、登録頂くと準備しておいたメールがイチから順番に配信されるしかけです。「自宅でできる小顔習慣10日間メール講座」「引き寄せ体質になる7日間メール」「穂口大悟の365日ブツダのことば」のようなメール講座を用意しておけば、お店に興味のある見込客が登録してくれやすくなります。

ご来店時カルテのメール欄に、許可を問う文章を加える

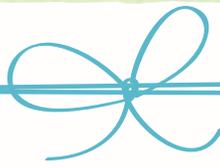
カルテのメールアドレス欄でメールを送って良いかどうかの確認をしていないので、メールアドレスは収集しているのに、メルマガが送れない！というお店が結構あるようです。カルテのメールアドレス欄に「ご記入いただいたアドレスには、当店からのご案内をお送りいたします」等ひと言書いておくだけでOKです。

イベントではアンケートを取る

外部での講師活動やイベント出展、お店でのイベントなどではアンケートを取るようにしましょう。アンケートのメールアドレス欄には、カルテと同じく許可の文言を付けておきましょう。イベントはたくさん見込客と出会うチャンス。しっかりリストを収集するしかけを作っておくことが大切です。

ということで、今回はメルマガ読者の集め方について考えてみました。冒頭でも述べましたが、お店がお客様のリストを蓄えることは安定経営に必要な条件です。現在、お客様リストを蓄える取り組みを行っていないのであれば、安定経営のためにメルマガ読者を増やす活動をはじめてみてください。

うちの場合はどうすれば？という時は、お気軽にリウムスマイル！サポートまでご連絡くださいね！



\\ 3月のセミナー・イベント情報 ///

- Seminar Schedule -

3/1 Wednesday

AM 9:30
~
AM 11:30

ホームページデザイン総チェック講座

プロのデザイナーからのホームページのアドバイスを聞いて、今現在のデザインから更に素敵なデザインにする講習会です。

3/2 Thursday

PM 2:00
~
PM 4:00

予約管理と顧客カルテで接客向上講座

「予約カレンダー」を使って予約管理を楽に行い、「顧客カルテ」で接客やフォローに活かす方法を勉強する講習会です。

3/6 Monday

PM 2:00
~
PM 4:00

ヘッドライン画像作成講座

画像作成ツールを使って、オリジナルヘッドライン画像をご自身で作る方法をお伝えします。作り方を知れば、ご自宅でもできるようになりますよ!

PM 4:00
~
PM 6:00

予約管理と顧客カルテで接客向上講座

「予約カレンダー」を使って予約管理を楽に行い、「顧客カルテ」で接客やフォローに活かす方法を勉強する講習会です。

3/7 Tuesday

AM 9:30
~
AM 11:30

メルマガフォロー講座

見込みのお客様や、ご来店頂いているお客様をメルマガでフォローするしくみを作って、お客様からずっと愛されるサロンを作りましょう。

PM 4:00
~
PM 6:00

ブログ&Facebook活用講座

小さなサロンならではのブログの書き方と書き続けていくための計画の立て方、そしてSNS活用のコツをお伝えする講習会です。

3/8 Wednesday

AM 9:30
~
AM 11:30

【無料】チョイ聞き質問会

リウムスマイル!を作ったリウムメンバーに直接操作やシステムの応用について質問できる2時間のゆる〜い質問会です。

PM 2:00
~
PM 4:00

ブログ&Facebook活用講座

小さなサロンならではのブログの書き方と書き続けていくための計画の立て方、そしてSNS活用のコツをお伝えする講習会です。

3/9 Thursday

PM 4:00
~
PM 6:00

ヘッドライン画像作成講座

画像作成ツールを使って、オリジナルヘッドライン画像をご自身で作る方法をお伝えします。作り方を知れば、ご自宅でもできるようになりますよ!

3/10 Friday

AM 9:30
~
AM 11:30

ヘッドライン画像作成講座

画像作成ツールを使って、オリジナルヘッドライン画像をご自身で作る方法をお伝えします。作り方を知れば、ご自宅でもできるようになりますよ!

PM 2:00
~
PM 4:00

【無料】チョイ聞き質問会

リウムスマイル!を作ったリウムメンバーに直接操作やシステムの応用について質問できる2時間のゆる〜い質問会です。

PM 4:00
~
PM 6:00

メルマガフォロー講座

見込みのお客様や、ご来店頂いているお客様をメルマガでフォローするしくみを作って、お客様からずっと愛されるサロンを作りましょう。

3/13 Monday

AM 9:30
~
AM 11:30

ブログ&Facebook活用講座

小さなサロンならではのブログの書き方と書き続けていくための計画の立て方、そしてSNS活用のコツをお伝えする講習会です。

PM 4:00
~
PM 6:00

ホームページデザイン総チェック講座

プロのデザイナーからのホームページのアドバイスを聞いて、今現在のデザインから更に素敵なデザインにする講習会です。

3/14 Tuesday

AM 9:30
~
AM 11:30

ブログ&Facebook活用講座

小さなサロンならではのブログの書き方と書き続けていくための計画の立て方、そしてSNS活用のコツをお伝えする講習会です。

PM 4:00
~
PM 6:00

【無料】チョイ聞き質問会

リウムスマイル!を作ったリウムメンバーに直接操作やシステムの応用について質問できる2時間のゆる〜い質問会です。

3/24 Friday

PM 2:00
~
PM 4:00

ブログ&Facebook活用講座

小さなサロンならではのブログの書き方と書き続けていくための計画の立て方、そしてSNS活用のコツをお伝えする講習会です。

3/28 Tuesday

PM 2:00
~
PM 4:00

ホームページデザイン総チェック講座

プロのデザイナーからのホームページのアドバイスを聞いて、今現在のデザインから更に素敵なデザインにする講習会です。

セミナー・イベント
お申し込みについて

- リウムスマイル! ホームページの「セミナー・イベント」カレンダーよりお申し込みください。
URL : http://riumsmile.jp/calendar_11.html
- セミナー参加費：ユーザー様 3,000円/ユーザー様以外 5,000円 ※チョイ聞き質問会は無料
- 各セミナー・イベントは前払い制となっております。受講日までにお支払いお願い致します。
- どの講座でも「パソコン(無線LANがご利用いただけるもの)」をお持ちください。





今月の情報発信の

ヒント



ホームページのブログやメルマガなどで
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！



もうすぐ春！という希望が膨らむ月！仕掛けましょう！

寒さもだんだんと和らいで、春の予感！こうなるとお客様の消費意欲も活発になってきます。新しいことをはじめめる意欲がみなぎるのもこの月。

これまで冬のトーンで営業してきた売り場やサロンの雰囲気の一掃を行い、「春のやる気」を先取りすることがポイント。ひな祭りやホワイトデーなどイベントも多いので、お客様の置かれている状況を想像してこちらから仕掛けていきましょう！あわせてホームページのデザインリニューアルなども行っていきたいですね。

最高気温	13.7	最低気温	5.6
平均気温	9.4	相対湿度	59

大阪(1981~2010の平均値) 気象庁HP気象統計情報



3月のブログ・メルマガのヒント

例にあげたキーワードから、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！

3月のポイント

寒暖がくり返し、気温の変動も激しいですが、確実に春へ進んでいく季節。4月からの新生活への準備や行楽も増え、お客様の購買活動も活発化します。

3月の行事・暦・祭り

- 3月 3日：ひな祭り（桃の節句） / 3月 8日：国際女性デー
- 3月10日：塩釜神社帆手祭 / 3月11日：春日大社春日祭
- 3月14日：ホワイトデー / 3月17日：彼岸の入り
- 3月20日：春分 / 3月23日：彼岸明け

3月のキーワード

- 春の行楽**
バーベキュー・お花見・お弁当・アウトドアグッズ
- ホワイトデー**
服飾小物・スイーツ・メイク・ネイル
- 春休み・新年度**
子供服・文房具・ランチコース・歓送迎会
- 病気対策**
インフルエンザ対策・風邪対策・花粉症・冷え対策
- 旬の食材**
ひなあられ・水菜・たけのこ・菜の花・いちご





お店におすすめの一冊！

売れる販売員が新人のために書いた 接客・販売の教科書

販売員の離職率は高く、多くの人が実績を出せないことに悩みながら入社3年未滿で退職してしまいます。加えて、販売員の教育はほぼ行なわれず、「本人任せ」になっているのが現場の現実です。

本書は、販売実績が伸び悩んでいる20代、30代の女性販売員向けに、婦人服の販売競争が最も激しい新宿のデパートで売上1位を10年維持、年間1億円超を売り上げたトップ販売員が、出勤前の心構えからお客さまへのアプローチ、お会計・お包み・お見送りまで、接客する時のしぐさ、振る舞いを含めた行動ポイントを、販売の一連の流れのなかで解説する本。

店長や先輩から指導を受けるチャンスがなくても、職場に相談相手がいなくても、大丈夫。本書を読めば、一流のノウハウをこっそり独学できます！

単行本：170ページ 出版社：日本実業出版社（2016/11/3）

著者 たかみず保江さんからのメッセージ

接客販売のベースはどの業種も全て同じ

現在も時間を見つけては様々な業種で接客販売をしている私が確信していることです。

『売れる販売員が新人のために書いた接客・販売の教科書』は、様々な業種で売れる販売員、リピーターが多い接客パーソンが当たり前のように行っているお客様の心を掴むスタンス(仕事への姿勢)とスキル(技術)を書いています。

例えば、お客様に声を掛ける時、お客様の右側と左側どちらから声を掛けるのが正解なのでしょうか？

長年現場で多くのお客様を接客してきたわかったのは、人には「苦手側」と「得意側」があるということです。人には話しかけられた時や会話をしているときにスムーズに受け入れられる側と違和感を持つ側、があるということ

です。ご自身が誰かと道を歩く時や、カウンターで横並びに座る時などを想像すると分かりやすいかもしれません。この「苦手側」「得意側」を見極めるサインが「お客様が持っているバックの方向」なのです。お客様は苦手側は無意識にバックをもってガードしている傾向にあります。ですから、バックを持っていない方向から感じよい笑顔でお声を掛けると、心を開いて下さりやすくなるのです。本書にはこのような、効果絶大なアクションや接客での心の在り方がたくさん書かれています。

ぜひお手にとって、ご自身のお店の接客に活かしていただければ嬉しいです。



たかみず 保江さん

接客・販売コンサルタント
ブライトスターUniversity株式会社 代表

大学卒業後、ジャヴァグループ入社。婦人服(株)ピッキーに配属され、1ヶ月で店長に抜擢。その後、サザビーリーグ(株)ファーストカンパニーに転職。ANAYI新宿伊勢丹店にサブで配属され、翌年店長に昇格。

スーパーバイザー、エリアマネージャーを経て、2006年に販売統括課長に。社内初の女性役職者となる。全国店舗で自ら販売をしながらスタッフ指導を行ない、短期間で次々に売上を上げる。特に、担当の新宿伊勢丹店は10年連続社内全国1位。個人売上も8年連続社内全国1位を維持。2008年、ブランドや企業にこだわることなく、多くの販売員の力になるため独立。

現在は、ショップスタッフに向けた接客・販売の研修・セミナーの講師や、得意とする現場に立ちながらの臨店指導などで全国のショップを駆け回りながら、自身の技術をベースにした「ミラクル接客塾」で後進の育成に努める。カリスマ販売員としてメディアにも多数出演。



ブライトスターUniversity株式会社

Brightstar University Co., Ltd.

〒470-0155

東京都港区南青山2-11-13 南青山ビル4F

ブライトスターUniversity株式会社

TEL.050-3368-4286

E-MAIL. info@mirakurujyuku.com

HP. http://mirakurujyuku.com

システム開発裏話

サロンの顧客管理の ススメ



藤田憲一 取締役最高技術責任者
スマホを今話題の格安Simに変えました～

みなさんはおお客様の情報や対応履歴などはキチンと管理されていますか？

サロンは勿論のことですが、士業、講師、各種スクールの先生など、すべてのお仕事に共通することですが、お客様の情報は宝物です。宝物というのは単に営業的な利益うんぬんということだけではなく、お客様お一人お一人のことをキチンと把握することは、お客様サービス向上につながるという意味です。

お客様のお名前や、年齢や住所、ご職業などの基本的な名簿項目から、来店日時や施述履歴、施述前後の写真や会話内容などを細かく記録しておく、お客様へのきめ細かいサービスやスムーズな対応に役立ちます。「記憶に頼ってる…」とか、「昔はやってたんだけど…」という方は、是非記録するようにしてみてください。

リウムスマイル！などのクラウドCRM（顧客管理システム）を使うと、出先からでもスムーズに対応できますし、様々なしぼりこみ条件で一斉メール配信したりラベル印刷したりなどでできてとても便利です。

弊社のリウムスマイル！では、サロン、お店の形態に合わせたカルテの形をカスタマイズすることができますので、ユーザー様は是非活用してみてくださいね。

また、リウムスマイル！では先日の機能アップデートで、顧客名簿にタグ（属性）を付ける機能が付きました。これにより、サロンオリジナルのタグを顧客名簿に付けて簡単に管理することが可能です。

例えば、常連さんなどに「VIP」タグを付けたり、「シルバー」、「ゴールド」、「プラチナ」などといったオリジナルの属性を付けたりできます。タグは自由につけていただけますので、サロンの形態にあった活用をしていただけます。

詳しい使い方は、マニュアルページの「顧客管理」に用意しておりますので、ご覧いただいで是非ご利用ください。

また、ご不明点などございましたら、サポートにお問合せください！

リウムでは、少しでもリウムスマイル！の機能をご理解いただき、サロン（お店）のファンづくりのために活用いただきたいという想いから、毎月様々な講座を開催しています。

ですが、「行きたいんだけど、○曜日にはやってないの？」「この時間はどうしても参加できないんだよね・・・」など、曜日や時間が合わずにご参加いただけないという声をよくお聞きます。

リウムでも、セミナーの日程を考えると、できるだけ前月と曜日がかぶらないように、前月の前半に行った講座は後半に、など考えて設定していますが、時間に関しては14:00～16:00という一択しかありませんでした。

そこで、バレンタインデーに乗りかき！？バレンタインキャンペーンとして、「2017年2月14日～2017年3月14日」の期間内に、今までの時間帯以外にも講座を開催させていただきます！

■ 講座内容

こちらの講座を月に3回ずつ開催いたします。

【小さなサロンのネット集客講座】

- ブログ&Facebook活用講座

- 予約管理と顧客管理講座
- メルマガフォロー講座
- ホームページデザイン総チェック講座
- ヘッドライン画像作成講座

【その他講座】

- チョイ聞き質問会

■ 時間

時間帯も

9:30～11:30 / 14:00～16:00 / 16:00～18:00
という3パターンになります。

「気になる講座があったけど、曜日や時間が合わないのよね～」という方は、ぜひこの機会に、ご予約に合う講座はないかご確認いただけましたら幸いです。

また、こちらの講座はリウムスマイル！ユーザー様外の方もご参加いただけます！ご興味のある方や、ホームページなどで悩みをお持ちのお知り合いなどいらっしゃいましたら、ぜひ一緒にお申込みください。

たくさんの方にご参加いただけますことを、楽しみにお待ちしております！詳しい、日程情報や、お申込みは同封の「3月のイベント・セミナー」をご確認くださいね！

デザインのある生活

講座を大幅増量！ バレンタインキャンペーン 開催中！



のーちゃん WEBデザイナー

7年振りにスノーボードに行きました！
7年間ほったらかしだとピンディングが引きちぎれました・・・（怪我はありません！）

オミセラブ日記 インサイトを活用しよう！



じゃすみん WEBデザイナー

早く春になってほしいです・・・

ブログをFacebookに投稿する時、時間を考えて投稿していますか？

「ブログを公開したときに一緒に・・・」や「たまたま気づいたときにシェアしている」など、まちまちな時間に投稿されている方は多くいらっしゃるかと思います。

ですが、ちょっと待ってください。あなたは、いつもFacebookをどんな時間に見ていますか？Facebookをいつも見てないと気が済まない！という方以外は、日に1～2回ぐらいで、ある程度決まった時間にしかFacebookを見てらっしゃらないかと思います。その見ている時間に被らずに投稿すれば、当然いいね！やコメントなどの反応は少なくなります。

だからこそ「ファンのオンライン時間帯」は何時なのかを把握して投稿すると、多くのファンに見てもらえ、

いいね！やコメントなどの反応をしてもらえる可能性がグッと高まりますよ！

そのファンのオンラインの時間帯ですが、実はご自身のFacebookページの「インサイト」という機能で確認することができます。

インサイトでは、ファンのオンラインの時間帯だけでなく、自分のFacebookページのいいね！の推移、ユーザー属性、投稿の反応などなど・・・いろいろなデータを見れます。

最初はファンがFacebookにログインしている時間に投稿して、その次はどんな記事にいいね！が沢山ついてくるのか見て投稿していく・・・と、お客さんが反応してくれるような記事をあげていこうにしましょう！それがゆくゆくは集客につながってきます！