

2017

ステキなお店をつくる情報誌

11

月刊

オミセラブ

vol.72

CONTENTS

なぜ、繁盛店はカルテをつけるのか

11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

「アイデアがあふれ出す 行動が加速する 1本線ノート術」

Column - お役立ちブログの書き方

Column - 読みづらい!! 文字の装飾過多について

Column - リウムスマイル! のご紹介特典キャンペーン

なぜ、繁盛店は カルテをつけるのか



穂口大悟
代表取締役 お客様係

10月は河内のだんじり祭り。体中アザだらけになってますが、やめられません～

繁盛店とはどんなお店のことでしょうか。「テレビに出るような有名店」「セレブパーチーとかしちゃうような経営者のお店」「予約が取れないブームに乗ったお店」・・・どれも繁盛店だとは思いますが。ですが、僕、穂口が考える真の繁盛店とは、ファン（リピーター）が沢山いるお店なんです。ファンが沢山いるということは、無理せず継続的なご来店が見込めるので、一過性の繁盛ではなくずっと繁盛し続けるお店なんですね。

リウムスマイル！をご利用のお店には、ぜひとも、真の繁盛店になっていただきたい！と思うのであります。

さて、僕がこのようなファンが沢山いる「真の繁盛店」と接していて気づいたのは、ほとんどのお店が「カルテ的なものをつけている」という共通点でした。カルテという形じゃなくても、アンケートだったり、お客様ノートだったり、自分へのメールだったり、なんらかの形でお客様との「やり取り」を記録しているのです。

これ、真の繁盛店への道の秘密じゃないですかね。

やり取りを記録するメリット

カルテでもなんでも良いのですが、お客様とのやり取りを記録すると、お店にとって良いことが多いんですね。真の繁盛店の方はそこをわかっているのでは？と思うのです。

やり取り記録メリット1 「記憶の定着」

ご来店されたお客様とのやり取りを何らかの形で記録することで、やり取りの記憶が頭に定着します。人間って言語化することで記憶が定着しやすくなるといいますからね。お客様とのやり取りの記憶が定着していると、当然サービスの質は上がるでしょう。

やり取り記録メリット2 「ご来店前に準備ができる」

前回お越しになられたお客様とのやり取りを、ご来店前に見ることによって、接客のシミュレーションができます。「どんなサービスをするのか」「どんな会話をするのか」「なにか特別扱いできないか」などなど、忙しいお店での業務のなかの本の数十秒ですが、接客前にシミュレーションすることでワンランク上の接客が可能になるでしょう。

やり取り記録メリット3 「きめ細やか風になれる」

沢山のお客様とのやり取りをすべて明確に覚えることは不可能です。ですが記録しておくことで、例えば、数年前に一度

だけご来店されたお客様とのやり取りも思い出すことができます。つまり、全部覚えなくても、きめ細やかな対応ができるようになるのです。お客様に「多分覚えていないと思うけど、数年前に・・・」なんて言われた時はチャンス！記録をサッと調べて「覚えておりますよ。〇〇〇をご注文いただいた〇〇〇様ですね」と返答できれば「きめ細やか風」が簡単に演出できます。

やり取り記録メリット4 「来店後のフォローができる」

お客様の連絡先情報ややり取りが記録されていると、ご来店後のフォローが可能になります。メールマガジンや年賀状などのお客様全員へのフォローはもちろん、デジタルのカルテを登録しておけば3ヶ月ご来店の無いお客様をピックアップして教えてくれたり、誕生日5日前のお客様だけを教えてくれたりします。

リウムスマイル！でのやり取り管理

リウムスマイル！では、ベーシックプランでも100名までの顧客管理機能が利用できます。

この機能を利用すると、

- ・カルテ（ご来店のやり取り記録）
- ・ホームページからのご予約
- ・こちらからのメール送信
- ・お客様からのメール受信

などが、自動的に履歴として蓄積されるので、どんなやり取りをしてきたのが一目瞭然になります。



また、「ご無沙汰さん」や「バースデーさん」を知らせてくれるアラート機能やメルマガ（一斉メール配信）機能とも連動するので、ご来店後のフォローも簡単に行なえます。

真の繁盛店をめざすなら、ぜひ顧客管理機能を活用して、お客様とのやり取り記録にチャレンジしてみてくださいね。

11月のセミナー・イベント情報

Seminar Schedule

S

M

T

W

T

F

S

29	30	31	1	2  デザイン 14:00  ブログ&FB 16:00	3	4
5	6  チョイ聞き 9:30  画像作成 16:00	7  デザイン 9:30  メルマガ 14:00  予約管理 16:00	8	9	10  ブログ&FB 9:30	11
12	13	14  画像作成 9:30	15  メルマガ 9:30  予約管理 14:00	16	17	18
19	20	21	22	23	24  予約管理 9:30  チョイ聞き 14:00  メルマガ 16:00	25
26	27  ブログ&FB 14:00  デザイン 16:00	28	29	30  画像作成 14:00  チョイ聞き 16:00	1	2

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。
- 講座には「パソコン(無線LAN内蔵のもの)」をお持ちください。 ※チョイ聞き質問会は不要



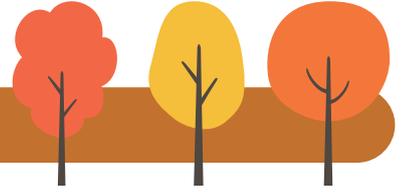


今月の情報発信の

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！



冬到来! 季節の変わり目はチャンス

11月になるとそろそろ冬の気配が。
年末の盛り上がり控え、消費も一段落になりがちに。
気候は本格的な冬を迎える時期ですので、お客様の「肌
感覚」に訴える販売促進を検討してみましょう！



最高気温	17.6	最低気温	9.9
平均気温	13.6	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！

11月のポイント

気候も良くなり、レジャーやアウトドアなど外出が活発になる時期です。後半は冷え込みが本格化すると共に、年末やクリスマスが視野に入ってきます。なので徐々に慌しい雰囲気になってきます。

11月の行事・暦・祭り

- | | |
|---------------|---------------|
| 11月01日：十三夜 | 11月07日：立冬 |
| 11月02日：唐津くんち | 11月11日：鯉の日 |
| 11月03日：文化の日 | 11月15日：七五三 |
| 11月04日：秋土用の間日 | 11月22日：小雪 |
| 11月06日：秋土用明け | 11月23日：勤労感謝の日 |

11月のキーワード

- 季節キーワード
衣替え・紅葉・レジャー・冬支度
- ギフト・お歳暮
お歳暮予約・早割り・食料品・日用雑貨のまとめ買い
- 衣料品
アウター・肌着・マフラー
- 七五三
食事会・外出着・カメラ・ビデオ関連商品
- 旬の食材
白菜・しめじ・松茸・あさり・鯛・柿



アイデアがあふれ出す 行動が加速する
1本線ノート術
吉澤ゆか

お店におすすめの一冊！

アイデアがあふれ出す 行動が加速する

1本線ノート術

課題や不安、膨大な情報を片づけ、すぐやる習慣が楽に身につく驚異のシンプルメソッド。たった3つのステップであなたの夢を確実に実現させる19の実践例を紹介。

ビジネスやプライベートの悩みの本質は「わかっているのに実行できない」「やっているのに成果が出ない」、もしくは「そもそも何が問題なのか、わからない」「やるべきことが思いつかない」……といった、根本的な発想や行動の問題が原因であることが多いものです。

1本線ノートは、そうした問題の一つひとつを自分自身で解決していくためのツールです。それと同時に、ノート自体の機能としても、勉強や打ち合わせ、プレゼン準備などの際に、非常に効率的に使えます。

ビジネスと生活の両面で、1本線ノート術は使えば使うほど役に立つはずです。そして、このノート術を使うことで、あなた自身がいつのまにか「行動する自分」に変わっていきます。

たった1本、ノートに線を引いて書くシンプルな習慣で、今日から自分を変えてみませんか？

amazonで好評発売中！

アスキー・メディアワークス / 定価（本体1,400円＋税） / 232ページ

著者 寺石ゆかさんからのメッセージ

オミセラブの読者のみなさま、こんにちは。ゆかふえこと寺石ゆかです。

9月にリウムスマイル！でホームページを立ち上げたばかりです。お仲間に加えていただき嬉しく思います☆

この本のノート術は、これまで数多くあった「情報を整理する」ためのノート術ではありません。

普段出てこなかったアイデアが引き出され、自然にそのアイデアが行動につながっていく、そんな、いうなれば、あなたの人生そのものを変えてしまう力を持っている、ノートの使い方を説明する本です。

このノート術の原理は、とてもシンプル。ノートの真ん中に1本線を引いて、インプット→アウトプット→アクションプランという3つのステップを実行するだけで、学んだことが身につき、行動が加速していきます。

この本では、私がこれまでにさまざまな試行錯誤を経て体系化したノウハウとスキルを、あなたがこれからビジネスやプライベートで成果を出すために、たくさんの実例とともに、惜しみなくお伝えしています。

もし、あなたが、
・仕事で成果を出したい！
・人間関係や仕事の効率化といった課題を解決したい！
・今の自分より、よりスキルアップして成長したい！
そう思っているなら、この本でお伝えする、シンプルな1本線ノート術は、きっとすぐにお役にたてると思います☆

1本線ノート術があなたにとって具体的にどんな効果があるか、ぜひ本書で確かめてみてくださいね。



寺石ゆか（旧姓：吉澤ゆか）
ホリスティックパフォーマンスコーチ

有限会社メビウス代表取締役。
文京区倫理法人会 会長。
1964年福井県出身。
藤島高校卒業後、英文国際秘書養成校を経て、大使館、情報通信企業などで秘書として勤務。後に広告・コンサルティング会社設立。その後、人生を変えるコーチングに出会う。現在は幸せな人生を協働創造する個人セッション・講座・企業研修を提供している。

ゆかふえ／有限会社メビウス

〒130-0025 東京都墨田区千歳1-9-10 はたち商事ビル2F

TEL. 03-5638-9225 | E-MAIL. info@mebius-net.co.jp | HP. http://mebius-net.co.jp

システム開発裏話

お役立ちブログの書き方



藤田憲一 取締役最高技術責任者
久しぶりに徹夜しました。

先月号のこのコーナーで「お店のホームページが検索エンジンに評価されるためには？」として、

“あなたのお店のペルソナさん（想定しているお客様像）がお困りであろうことの原因や、それを解決するあなたの技術、サービスについて、詳しく丁寧に語ったページを増やしていくことが、お店のホームページのアクセス数アップへの王道です。”

であると、お伝えしました。

※未読の方は、リウムスマイル！ホームページからバックナンバーをダウンロードできますので、是非ご一読ください。

ただ、「さあ、お客様の役に立つ記事をどんどん書きましょう！」と言われて、サクサク書ける人は少ないと思います。本業が作家さんじゃありませんし、文章を書くのが難しく当たり前だと思います。

今回は、お役立ちコラム・ブログなど書く「コツ」のようなものをご紹介したいと思います。そのコツとは、「ある特定の誰か、その一人に向けて書く」です。「こういう事でお困りの方、原因はこういうことかもしれません」というような、一般論として上手にまとめようとすると、なかなか難しく、また書けたとしても文章がぼんやりとしがちで、響く文章にするのはとても難しいです。そうではなく、具体的にその事で困っておられる「山田花子（仮名）」さんを思い浮かべて、その人に向けて語り

かけるように書くと、書きやすく、また、その事でお困りの方に響く文章になります。どうでしょう？お客様へのお役立ちページ、書けそうですか？

まだ、ちょっと不安という方には、さらにもう一つ書き方をご紹介します。

それは、実際のお客様との会話を、そのまま思い出して文字起こしする方法です。仮想の山田花子さんを思い浮かべて…と言われても、なかなか想像できない方は、もう実際のお客様との会話をそのまま文章に起こしてしまうのです。

例えば、美容室さんなら、実際のお客様との会話で、「私、ノンシリコンシャンプーにしたんだけど、髪がゴワゴワする気がするんです。実際、ノンシリコンシャンプーって、どうなんですか？」などと聞かれたら、「シャンプーそのものの成分も関係ありますが、それよりもシャンプーの仕方ですね…」とか、「シャンプーというより、ドライヤーの当て方にコツがありまして…」とか、それはもう専門知識全開でお話しされると思うんです。

それを、そのまま文字に起こしてしまうというやり方です。これなら、文章を書くのが苦手な方でも、なんとか書けそうではないですか？

是非お試しください。お役立ちページを増やし、あなたの専門知識をわかりやすく広め、お店のステキな部分を広めてください。

リウムスマイル！で作成するホームページの文章の文字には、様々な装飾をつけることができます。

「見出し」や「箇条書き」のように、デザインスキンによって決められたデザインのものや、文字の「大きさ」「色」「背景色」などを自由に設定することも可能です。

ただ、自由に装飾できるのは良いのですが、目立たせたい部分にいろいろ設定していくと、すごい確率で「つけすぎちゃう病」にかかってしまいます。

「つけすぎちゃう病」にかかってしまうと、自分ではすごく満足な仕上がりののですが、本来見て欲しいお客様にとっては、結局どこが目立たせたい部分かわからず…「このページ見にくいわー」「目がチカチカするわー」となってしまうのです…

そんなことにならないように、「つけすぎちゃう病」にかからないためのポイントをご紹介します！

「つけすぎちゃう病」にかからないためのポイント

- (1) まずは、なーんにもスタイルをつけない、プレーンな文字のまま、文字を入力していく（途中で装飾を加えずとにかく文章をすべて入力する）
- (2) 見出しを付けてみる

(3) 本当に目立たせたい文字はどの文字なのかよく考える（その部分にだけスタイルをつける）

(4) 目立たせたい文字につけるスタイルはどのページも同じスタイルにする（例えば、目立たせたい文字は、「太字」「赤色」と自分の中で決めて、どのページも目立たせたい文字は「太字」「赤色」に設定します。）

(5) 文字の背景色の装飾はできるだけ使わない

ホームページを改めて見直していただき、もし、『私「つけすぎちゃう病」になっているかも…』と思われた方は、一度装飾をすべて外して、プレーンな文字の状態に戻してから再度目立たせたい部分を考えて装飾を追加していくようにしてみてくださいね！

一度、プレーンな文字の状態に戻すには、下記に操作手順をご紹介しますので、参考にいただければ幸いです。

手順1：文章の入力エリア内で右クリックし、[すべて選択]をクリック

手順2：入力エリア上部ツールバーの消しゴムアイコンをクリック

デザインのある生活

読みづらい！！ 文字の装飾過多について



のーちゃん WEBデザイナー

iPhoneXの発売が楽しみです！

オミセラブ日記

リウムスマイル！の ご紹介特典キャンペーン



じゃすみん WEBデザイナー

リウムスマイル！では、紹介したあなたにも、紹介されたお知り合い・お友達にも、お得な特典がつく「ご紹介特典」キャンペーンを実施中なのをご存知でしょうか？

紹介したあなたには、ご紹介いただいたお知り合いがリウムスマイル！を本申し込み時（ご契約成立時）に、リウムスマイル！の利用料金のお支払いに使える「スマイルポイント」が2000ポイントプレゼントされます。また、ご紹介を受けたお知り合いには、ご契約時にリウムスマイル！の初期費用を2,000円割引でご提供させていただきます。

簡単に言えば、二人とも2,000円分の割引が使える、ということです。

たかが2,000円、されど2,000円。少しでもリウムスマイル！をお得に使いたい、ホームページを作ろうか迷っている知り合いに提案したい、今のホームページの高額な維持費に悩んでいる友達に紹介したい、という方はぜひご紹介してみてくださいね！

ご紹介特典の詳細＆利用方法については、リウムスマイル！管理画面の右上 [ご紹介いただくと2,000円プレゼント] パナーよりご確認ください。