

ステキなお店をつくる情報誌

月刊 オミセラブ

顧客単価を上げる



2018

3

vol.76

顧客単価を上げる

穂口大悟 代表取締役 お客様係

今年から、姿勢改善（身体の使い方の改善）に取り組んでいます。先日スキーに行ったのですが、上手に身体が使えたのか筋肉痛は少しだけでした。早速効果あり？



その単価じゃ、希望する売上になるの難しい！って感じるお店があります。

例えば・・・25万円の売上が必要な小さなサロンさん。

お客様単価が1万円だと、25人のご来店が必要。
お客様単価が5000円だと、50人のご来店が必要。

売上って、単価×人数 ですから、単価を下げるといっぱい集客しないといけなくなるんです。逆に・・・

お客様単価が2万円だと、13人のご来店でOK。

となるんです。単価大事！

単価を上げる4つの方法

では、単価を上げるにはどうすればよいのでしょうか。色々な方向性があるとは思いますが、この4つが王道かな、と思います。

● 1.サービスのクオリティを上げる

サロンであれば技術やセッションのクオリティ、お教室であればカリキュラムや指導法、ラーメン屋さんであればラーメンの味・・・といった、提供しているサービスの品質をアップすることが単価アップにつながります。品質が低いと単価をアップすることは難しいでしょう。

● 2.おもてなしのクオリティをあげる

お店の雰囲気、清潔感、接客レベルをあげることで、高単価にみあうサービスを提供しようという作戦です。サービス業の場合は、サービス品質での差別化が難しいため（たいていどのサービスも一定レベル以上はクリアしている）、これらおもてなしで解りやすく高単価に見合うサービスであることをアピールするのです。

● 3.別のものも一緒に売る

エステやリラクゼーションであれば、ハンドやヘッドのトリートメントオプションやホームケア化粧品などを、サービスと一緒に販売できれば単価が上がります。よく言われるクロスセルという手法です。ほら、ハンバーガーといっしょにポテトとい

うアレですよ。これが上手くいくと今までと同じお客様数で、売上をグンと上げることができるようになります。

● 4.オンリーワンのメニュー・商品売る

単価が下がってしまう原因の一つに、「相場」というものがあります。「アロマトリートメントなら1時間〇〇〇円くらい」のように。この相場（つまり価格競争）から逃れるために、世の中に存在しないメニューや商品を創り販売するのです。そうすれば、相場なんてありませんから、お客様に妥当だと説得することができれば高単価を実現しやすくなります。

まずは、必要な売上から、理想的な顧客単価を把握しよう

ということで、顧客単価を上げる方法について考えてみました。「顧客単価は低いよりも高いほうが良い」という常識に囚われずに、自分の商売にはどれくらいの売上が必要だから、どれくらいの顧客単価が理想的なのかについて、数字で考えてみてください。そして、ご紹介した4つの方法を試し理想単価に近づけていく取り組みを行うと良いでしょう。

3月31日まで
ホームページデザイン仕上げサービス
名刺デザイン無料プレゼント
キャンペーン



あなたのホームページをデザイナーが仕上げる「デザイン仕上げサービス（8万円＋税）」を期間中お申込ご入金の方全員に、両面カラーの名刺デザインを無料でプレゼントします。春に向けて高単価に見合うサロンやお店になるために、ホームページのデザインもクオリティアップし、カッコイイ名刺もゲットしちゃいましょう！

03

Seminar・Event Calendar

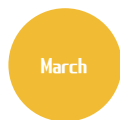
セミナー・イベント情報

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

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 : https://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 ※質問会・予約管理は無料
- 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！



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14日：ホワイトデー
- 3月17日：彼岸の入り
- 3月21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

旬の食材

ひなあられ・水菜・たけのこ・菜の花・いちご

今はご活躍されているあの人の
「うまくいかなかった時代」のことをお聞きしました！

わたしの幸せ未満時代 02

バリニーズ LuRaRa (ルララ) 中元香さん

低空飛行の5年間

私の場合、上手くいかなかった時期が本当に長かったんです。サロンオープンしてから5年くらいは、超低空飛行。本当に危ない状態でやってました。道を歩いている人に「ウチのサロンに来ませんか？」って声かけそうになったくらいお客様が欲しかった...

ー今のルララさんからは想像できませんね（現在のルララさんは翌月以降しかご予約が取れない人気サロン）

引っ越してきてすぐにサロンをオープンしたから、こっちに友だちなんてほとんどいないし、無謀だったと思う。チラシを手作りして300枚近所に撒いただけですもん。オープン初日も来店ゼロ（笑）お花とかのお祝いもナシ。お友達が、手のひらに乗るくらい小さな「金のなる木」の鉢植えをプレゼントしてくれたのが私のオープンの記憶なんです。

ーそれは寂し～！

それからしばらくして、ご来店はあるんだけど、初回限定料金でしかみんな来ないの。リピーターはねえ...3人位。名前も思い出せるくらい（笑）今振り返ると技術も不安定だし、接客も最悪だったと思う。「このままじゃもうサロン続けていけません」とか「原価が...」とかお客様に泣き言っていましたから（笑）お客様に聞かせる話ちゃう！（笑）それでも、お野菜を持ってきてくれたりして、私のこと応援してくれたんです。3人だけは（笑）

ー今振り返ると、なぜ5年間低空飛行が続いたと思いますか？

なにもやってなかったから！（爆笑）サロンオープンして、お客様が来るのを待ってたんです。ただ、待ってた。ブログ...なんか嫌だな、ホームページ...難しそうだな、フェイスブック...怖いやん。みたいにお客様こないくせに何もしなかった。だからだと思います（笑）ブログなんかやって、どう思われるんやろ、とか考えてた（爆笑）そんなん、誰も気にしないのに！！

はじめたら、変わった

ーでは、低空飛行を脱出するきっかけは？

やったから（笑）ブログ初めて、フェイスブックで発信して...

始めたらお客様が来だした（笑）

あと、イベントをやりました。「ルララバザール」って名前にして、7人くらいのママ友に声をかけて、それぞれの得意なものを提供するイベント。私はバリの雑貨を並べました。ケーキを作れる人、お料理を作れる人、音楽を演奏できる人...みたいな感じでママが喜びそうなイベントにしたの。ママの文化祭みたいなノリで。みんなでチラシ撒いたりして。そしたら、3日間で100名を超える人が来てくれたんです。そこからルララのこと知ってもらったり、ルララがあるのは知ってたけどなんとなく入りにくい、みたいな方がご予約してくれるようになりました。ぜんぜん知名度アップとか狙ってなかったんだけどね～（笑）

これ、穂口さんがよく言ってる「コラボイベント」やんな～、私やってるやん（笑）エライ！

ーたしかに！言われる前からやってる！エライ！

ほんまに！優等生や～（笑）でも、今考えると、ルララバザールが転機かも。あそこから変わったような気がする。動けば、変わる！というのを実感したのかな。でも、この後もぜんぜん順風満帆ちがいますよ。いろいろあったけど、それも言う？

ーそれはまた今度第二弾で聞きます（笑）

やれるかな？は全部やる！

ー最後に、今うまく行っていないお店のオーナーさんにメッセージを！

やれるかな？と思ったら、全部やってみるといいと思います。やりたくない！無理！と思うことを無理やりやること無いけど、ちょっとでも「やれるかな？」と思ったらそれは全部やる。自分では無理なら、誰かにスタートを助けてもらってスタートするとか。

あとは、繋がったご縁を大切にすることも大事だと思います。その方がお客様にならなくても、その方のお友達やその方のお母さんがお客様になってくださったりって結構多いと思うんです。

ーなるほど、「行動」と「ご縁」ですね。香先生らしい！本日はありがとうございました！



本格バリニーズ・インドネシア漢方療法 オリエンタル ジャムウ専門店 バリニーズ LuRaRa

奈良県生駒郡三郷町城山台

営業時間：11:00～19:00（完全予約制）

電話番号：0745-27-3467

HP：<http://lurara.net/>

Column

リウムスタッフスタッフコラム

メルマガ配信を続けるコツ

弊社は小さなサロン、お店向きなツールとして、メルマガの配信をオススメしております。

たまに「メルマガって何ですか?」と聞かれることがありますので、そこからご説明しておきますと、「メルマガ(メールマガジン)」とは、お店や企業などから、登録いただいた読者に対して一斉配信されるメールのことを指します。メルマガの効果って、大きくわけて2つあります。

ひとつは、読者さんにメリットがある、役に立つ情報を発信し続けることで得られるプロとしての信頼です。「なるほど」「知らなかった」「参考になる」という情報を発信し続けることで、そのメルマガ読者の方に「いつか必要になった時にはこの人にお願ひしよう」と思っただけの信頼感を得られます。

もうひとつは、集まった読者さんに対して「こんな新サービスははじめました!」「キャンペーンやります!」「キャンセルができました、助けてください!」など、タイムリーな情報を配信できることです。

いざという時に配信できる登録者さんが100名いる、1000名いる、2000名いる。そういう集客ツールがあると、小さなお店にとって、とても心強いはずですよ。

ただ、いざメルマガやるぞ!と意気込んで始めてみても、長続きせずに放置してしまう方もいらっしゃると思います。

その、メルマガが長続きしない最大の原因は、効果が実感できず、モチベーションを維持することができなくなるからではないでしょうか?

どんなに文章を書くのが苦手で、機械音痴だったとしても、メルマガを配信する度にすぐに予約やお問合せが殺到したり、「とても参考になりました!」と称賛のリアクションが溢れば、ほとんどの方が「よしどんどんメルマガ配信するぞー」となるはずですよ。

ただ、実際には余程の有名人でない限り、そんなすぐに効果が出るなんてことはありません。

メルマガやるぞと決めて、まだ最初にお声がけした2,30人の方くらいしか読者がいない段階で、いきなりこのような高い効果を期待するのは早すぎるというものです。

まずは、メルマガを配信することをご自身で楽しむこと。そして気長に発行を続けていくことです。

とはいえ、ホームページやブログは勿論、SNSや名刺、ショップカード、チラシ、直接のお声がけなど、常日頃から「私、メルマガ始めたんです。良かったら読んでみてください」という地道な広報活動は必要ですよ。登録者さんが増えてくると、ツールとして無くてはならないものになっているはずですよ。



藤田 憲一
取締役最高技術責任者

冬って、ここまで寒いものでしたっけ?

無料! ネット予約カレンダー使いこなしレッスン開催します!

- 簡単に予約できるようにしたい!
- お客様のご予約の時間調整が手間...
- 希望時間じゃなくこちらで予約時間枠を作りたい!
- ご予約〜ご来店までのやりとりを無くしたい!
- ダブルブッキングしないようにならないかな...

このような問題でお悩みの方にピッタリの機能がございます。

ホームページはもちろん、外部ブログなどにも設置できるネット予約カレンダーを使って、楽な予約管理ができるように設定していく無料レッスンを毎月開催していくことになりました。

リウムスマイル! でホームページを作っているのに、予約管理システムをまだ取り入れていないなんてことはありませんか?

その日から使える予約管理システムのレッスンを受けてみませんか?

レッスン費用はなんと! 無料ですよ。

お店の現在のご予約の取り方や、お客様とのやり取りをお聞きして、あなたにピッタリの方法をご一緒に考えて設定していくレッスンですので、受けて得すること間違いなしですよ~! 開催日時の確認・お申込みは、リウムスマイル! ホームページの「セミナーカレンダー」をご確認ください。

▼セミナーカレンダー

https://riumsmile.jp/calendar_11.html



のーちゃん
WEBデザイナー

毎日寒いです、ランニング始めました! かる〜いランですが、続けられるように頑張ります!

ホームページに動画を載せてみませんか?

最近はYouTuber(ユーチューバー)も多く増え、日常生活でYouTubeなどのWEB動画を見る機会が増えた方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

WEB動画の良さと言えば、「短時間でイメージを伝えられる」ことです。

ホームページに文章を載せることも大事ですが、お店・サロンのことをまずは簡単に知りたいという方に対しては、サロンの紹介動画を載せることをおすすめします。

動画は映像や音声を使うため、表現力がぐっと高まり、お店・

サロンの雰囲気や身近に感じることができます。

例えばビデオカメラがなくても、今のスマホのカメラは高性能で綺麗に映像が撮れますので、気軽に撮影してみてください。

リウムスマイル! のホームページにYouTube動画を貼り付ける手順は、マニュアルページの「ホームページ」カテゴリをご確認ください。

▼ホームページにyoutube動画を貼り付ける方法

https://riumsmile.jp/contents_938.html



じゃすみん
WEBデザイナー

まだまだ寒さが厳しいですね~