

ステキなお店をつくる情報誌

# 月刊 オミセラブ

強力！「会う」フォローをしよう



2018

7

vol.80

## 強力！ 「会う」フォローをしよう

穂口大悟 代表取締役 お客様係

久しぶりに歯医者に通っています。歯を削られながら寝てました・・・



サロンでもお店でも、リピーターさんは大切でございます。リピーターさんが多いと経営が安定しますからね。でも、リピーターさんを増やすためにできることは意外に少ない。サービスの質を上げる、メルマガやニュースレターでフォローする、くらいでしょうか。

僕のおすすめは「お客様フォローのためのイベント」を開催することです。ちょっと遠回りなフォローなのですが、リピーターさんを増やす効果も高いし、楽しいし、良いことばかりなのです。

### 会うフォローが一番

メルマガにせよ、ニュースレターにせよ、フォローの基本は「お客様との接触頻度を高めること」でございます。つまり、定期的に接触するチャンスをつくることをしているのですね。

では、接触手段の中で一番強力なものは何でしょうか。そう、実際に会うこと、です。

10通のメルマガよりも、1回の対面のほうがフォロー効果は高そうです。だから、できるだけ、お客様と会う機会を作らねばなりません。



### お客様と会う機会

しかし、お客様とお店という関係性ができてしまうと、お客様と会う機会は「仕事」を通じてしか実現しにくくなるのです。サロンであれば「ご予約」、フリーランスであれば「ご依頼」みたいな。仕事を通じてでしか「会う」ことができない関係性になっているのです。

この関係性を打破するのが「フォローのためのイベント」。つまり、「(直接的な) 仕事」じゃない会う機会を、こちらが用意

するのです。そうすれば、足が遠のいているお客様も気軽に会いに来てくださり、接触できる＝フォローできるのです。しかも、直接的なお仕事を離れたイベントは開催するほうも楽しい！のでおすすめです。

### 例えば、こんなイベントはいかが？

フォローのためのイベントは、お客様と気軽に会うことが目的ですから、お客様が来なくなる内容を考えてOK。例えば・・・

- 自分でできるフェイシャルマッサージ講習会
- みんなでゆるゆるストレッチ会
- パワースポットへの遠足
- (ネタがなければ) ランチ会

みたいな感じで、ライト感覚な会を定期的で開催しましょう。ネタもいろいろ考えて、試行錯誤するのも楽しいです。

お客様フォローのためのポイントは「とにかく続けること」。最初はなかなか反応がないかもしれませんが、出席者ゼロでも次回を企画し告知を続けてみてください。そのうちに少しずつお客様が来てくださるようになります。(リウムが開催している「チョイ聞き会」も、最初は誰も来てくれなかったですもん)

お客様フォローのためにイベント！と意気込みすぎずに、「私がお客様と楽しい時間をすごせばフォローにつながるよ～」くらい肩の力を抜いて継続してみてください。きっとリピーターさんが増えると思います。



## 07

## Seminar・Event Calendar

## セミナー・イベント情報

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



## 夏を盛り上げる提案を！

関東の梅雨明けは例年7月20日頃、関西の梅雨明けは例年7月26日頃といわれています。ということは、7月後半には夏本番！日差しも強く、体感温度も高く感じるようになりますので、「夏」への消費意欲が一気に加速します。

暑さの不快を解決する提案・夏の楽しさを盛り上げる提案を行いたいですね。特に食品の消費は夏がピーク！店頭から暑い夏を盛り上げていきましょう！

最高気温	31.6	最低気温	24.3	平均気温	27.4	相対湿度	70
------	------	------	------	------	------	------	----

大阪(1981~2010の平均値) 気象庁HP気象統計情報

### 7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！

#### ◆ 7月の行事・暦・祭り

- 7月 1日：祇園祭
- 7月 7日：七夕
- 7月15日：お盆（旧）
- 7月16日：海の日
- 7月20日：土用の丑の日
- 7月25日：大阪天神祭
- 7月28日：隅田川花火大会

#### ◆ 7月のキーワード

- 暑さ対策**  
日焼け止め・安眠対策グッズ・日傘・暑さ対策グッズ
- 夏物衣料・小物**  
ゆかた・夏スーツ・Tシャツ・ビーチサンダル
- 夏の準備**  
ダイエット・部分やせ・紫外線対策
- 冷製メニュー**  
アイス・冷製メニュー・食欲増進の辛いメニュー

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

# わたしの幸せ未満時代 05

セラピストの学校 谷口晋一さん



## こういう生活イヤだな～から セラピストに

—そもそも、谷口さんって、どういうきっかけでセラピストになったんですか？

サラリーマンやってた時、仕事から帰って、晩ごはん食べて、風呂入ってゆっくりしてたらお客様から電話があって「機械が故障したからすぐ来い！」と。いかにくちやならないわけですよ。そこで、もう0時回ってるのに、お客様のところに車を走らせてね。なんとか機械が治って夜中の2時くらいに帰ると、車のラジオから「リフレクソロジーの学校が名古屋に来る！時代は癒やし！」みたいなCMが流れたんです。そこで慌ててフリーダイヤルをメモして、翌日資料請求した、というのが最初です。

—きっかけからして、ドラマチックだな～(笑)

もう逃避みたいな(笑)

## チラシをまいた反響は・・・

そこからリフレクソロジーの学校通って、資格を取って、最初はお出張でやろうと。当時はインターネットとか無いから、自宅近くに2000枚をまきました。たすき掛けしたカバンにチラシを満載して、キックボードで(笑)

—時代を感じる(笑)

2000枚ヘトヘトになって配って、当然反響を期待するわけですよ。そしたら電話が！「おまえ何勝手にチラシ入れてるんだ！」っていうクレームが1本(爆笑) 凹んだな～

—まったく反響無し？クレームだけ？

クレームだけ！ああ～何十万ドブに捨てたな～と。

—それから、どうしたんですか？

もう駄目だ、無理だ。と諦めかけてたんですよ。そんな時に、高速のパーキングエリアに立ち寄ったんです。「こんなところでリフレクソロジーやれば流行るのにな～」と思いついて。

—みんな運転で疲れてるだろうと

そうそう。それで、パーキングエリアの支配人？みたいな人にダメ元で交渉したんです。そしたら「ちょうどそういうサービス探してた！」って。

—ドンピシャ！

じゃあ、次のゴールデンウィークにテント立ててやるか！ってなって、初めてやりました。10分980円(笑) 1日100人以上はやりましたね～  
そして、この活動が話題になって、スポーツクラブやホテル、クルージングの客船なんかから話を頂いて、あれよあれよで7店舗を経営するようになった、と。

—一発大逆転じゃないですか！

うーん、大逆転というか、ダメ元が大切だと思いますね。あと、弱音を吐くこと(笑)「俺はもうダメだ～～」と誰かに言う。(爆笑)  
そしたら、誰かが助けてくれる。アドバイスをくれる。そしてダメ元でやる。

—弱音を吐け！ってアドバイスは初めてだ(笑)

いや大事ですよ。今を認めて、誰かに言うこと。そして素直な気持ちで行動！ってのが大事！

—なるほど！うまくいかない時は弱音吐いて、ダメ元で素直に行動！ですね。ありがとうございました。

あの「セラピストの学校」がセラピストコミュニティとしてリニューアル！



1人ひとりのセラピストが、目の前のクライアントと日々真摯に向き合いながらも、常に数年先を見据えた豊かなセラピストライフを自ら生み出すことのお手伝いをします。

〒470-0155 愛知県愛知郡東郷町白鳥4-2-1 押草407-108  
<http://relax-d.com>



# Column

リウムスタッフコラム

## タダでもガッカリすることはある

去年ちょっと話題になっていた某アパレルECサイトの採寸スーツが、注文してから半年を経てようやく私の手元にも届きました。専用採寸スーツとスマホで体の細かい採寸が簡単にできて、そのデータを基にピッタリサイズの服をネットで注文できるという、ちょっと未来感のある新サービスです。

やっと来たー！と期待感たっぷりにさっそく試してみました。ただ、ピチピチの採寸用スーツはとても着づらく、かなり悪戦苦闘。次にスマホアプリで自分の体を何枚も撮影して採寸していくのですが、採寸中にアプリが落ちたりして、これまたスムーズにはいかず、ここまで1時間ほど掛かってしまいました。それでも、なんとか採寸を終え、このサイズにピッタリというTシャツとデニムを注文してみることに。

数日後、届いた服を着てみたところ、なんとプカプカ…。ちょっとどころじゃなく、プッカプカでした…。あの採寸の苦労はなんだったのか…。ネット上では、「ピッタリ！すごい！」なんて感想も散見されますので、私の使い方がまずかったのかもしれませんが、かなり面倒な印象だったので、やり直す気にもなれず…。

この採寸スーツは無料なんです。で、このサイズが合わなかった服も着払いで返品できます。ですので、ここまで一銭も使っていません。

でも、私は、「タダなんだから、まあいいか」とは思わず、逆に、「あんなだけ時間掛けたのは、なんだったのか…」とガッカリしました。確かに、お金は使っていませんが、時間を使ってるからでしょうね。そして、何より期待もしてました。

サロン、お店でも、無料モニターや、お試しワンコインサービスなど、戦略的価格でサービスを提供することもあると思います。でも、無料でも、お客様の時間を頂戴しますし、期待も頂きます。無料サービス、体験サービスでも、いや、そういう時こそ、お客様の期待値を大きく上回るものを提供しないとイケないかと、今回の件で実感しました。

弊社でも無料レッスンなどを提供しておりますが、お客様の貴重な時間を割いていただいていることを改めて意識して、より一層満足いただけるよう張り切ってまいります。



藤田 憲一  
取締役最高技術責任者

蒸し暑いこの時期は、麻のシャツをよく着ます。

## やってはいけない！？ホームページの注意点

ホームページを作成する時には、やってはいけない（やらない方がホームページとして効果的）なポイントがいくつかあります。リウムスマイル！でホームページを作成すると、写真や文章以外のデザインは、設定しているデザインテンプレートによって決められていますが、今日はユーザー様をご自由に設定できる写真（ヘッドライン画像）について、作成時の注意点をまとめてみました。

### ヘッドライン画像にはテーマと関係ない画像を掲載しない

サロンやお店のホームページを見ていると、たまにヘッドライン画像に「業種」や「テーマ」と関係のない画像を設定されているのを見かけます。

ホームページでは、パッとトップページが表示された時に、何のサービスかわかるかどうかがすごく大切です。ホームページをご覧になったお客様は、3秒以内に良い情報（自分の探していた情報）が掲載されているのかなどを判断すると言われています。ホームページ上部にあるヘッドライン画像は、ホームページの顔ともなる部分で目立つ位置にあり他の画像に比べ大きさも大きいので目線がいきやすいため、非常に重要な画像です。

エステサロンなら施術中の写真や施術ルーム、美容室でしたらお客様のカットシーンや店内、パン屋さんならおいしそうなパンの写真や調理中の工程写真など、「業種」や「テーマ」に関係する写真を設定してみてください。

逆に、ヘッドライン画像に惹きつけられる画像を設定しておくことで、ホームページの内容もよく見ていただけるようになるかもしれません。現在設定されているヘッドライン画像を一度見直してみてくださいね！

弊社では、有料となりますがオリジナルのヘッドライン画像を作成するレッスンも行っておりますので、ご参加お待ちしております。詳しくは、リウムスマイル！ホームページ右上の「セミナーカレンダー」ボタンをクリックし、レッスンスケジュールをご確認くださいませ。

また、オリジナルのヘッドライン画像を作成するサービスも行っておりますので、参考にいただければ幸いです。

▼【ユーザー様限定】ホームページ画像作成サービス  
[https://riumsmile.jp/webform\\_43.html#headline](https://riumsmile.jp/webform_43.html#headline)



のーちゃん  
WEBデザイナー

暑くなって来ましたね！早く梅雨が明けて夏になって欲しいです！

## 名前を騙る偽メールにはご注意ください

迷惑メールにはいくつか種類がありますが、その中でも悪質なものがドコモやauなどの携帯会社やAmazonや楽天などの通販会社など、誰もが利用している又は利用したことがあるような会社の名前を騙った偽メールです。「貴方のIDに不正ログインされました」や「重要なお知らせ」など不安を煽る文面でメール文中のURLを押させ、偽装サイトで個人情報やパスワードなどを記入させる…という手口がいくつも確認されています。

一見すると本物が偽装が分かりづらく、悪質なサイトにアクセスしてしまう人がいるようですが、実はこういった迷惑メールにはちゃんと「偽装メールである」という特徴があるんです。

- メールの特名・署名・本文に書かれている会社名が、正式名称とは違う
- メールの特名・署名に会社名が入っていても、メールアドレスが公式のアドレスと全く違う
- メール文中のURLを押すと、全く違うURLのサイトが開く
- 記載されているURLがランダムになっている

などです。それでももし偽物が本物かどうか判別できないメールが届いたら、メールの特名や本文の文章をコピーしてGoogleなどで検索してみてください。偽物だったら同じように質問をしている方がきつと出てくるはずですよ。



じゃすみん  
WEBデザイナー

梅雨でむしむししますね〜