

4

Apr. 2019
vol.89

ステキなお店をつくる情報誌

月刊 オミセラブ

電子カルテをつけるからできる5つのこと



電子カルテをつけるから できる5つのこと

穂口大悟

代表取締役 お客様係



大学講師も4月から7年目になりました。学生がみんなかわいく感じるの、僕がおっちゃんになったということやね〜

先日ご相談に来られたのは、なんと、エステサロンオーナーの娘さん。「母はパソコン音痴なので」ということで、娘さんがお母様のサロンのホームページ管理やブログ・SNS活用をサポートしているのだとか。うーん、こんな時代になったんですね。

その娘さんがおっしゃるのが、顧客管理の問題。

「母は職人なので、一人ひとりのお客様を記憶しているんです。でも、ちゃんとデータに残すと、もっとお客様に寄り添ったサービスができそうなんですけど」

確かにそうなんです。紙のカルテと記憶で、十分に従来レベルの接客は可能です。でも電子カルテにしてデータを残すと、もっと良いことがあるんです。

電子カルテをつけるからできる5つのこと

お客様がご来店するサロンをイメージしてご説明しますが、訪問してご相談業務を行うコンサルタントや、お教室の先生にも応用できる内容ですので、脳内で自分に置き換えて読んでみてくださいね。

1.履歴をパッと、いつでもどこでも呼び出せる

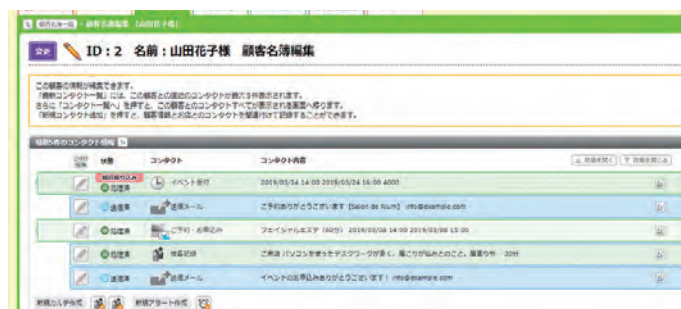
ご来店や接客の記録を電子カルテにつけておくと、パソコンやスマホで好きな時に見ることができます。カルテを探す時間や、自宅でもカルテが閲覧できるので接客前の準備の短縮につながります。もちろん、記録してある履歴は全て見ることもできるので、より質の高い接客も可能になると思います。



2.ご来店以外のやりとりも、一覧でわかる

電子カルテの良いところは、自分が記録したご来店時の接客カルテ以外のデータも自動記録されること。リウムスマイル！を通じた「ご予約」「メール受信」「メール送信」「イベント参加」など、全てのやりとりがわかるので、お客様のことが、よりわかった状

態で接客することができます。



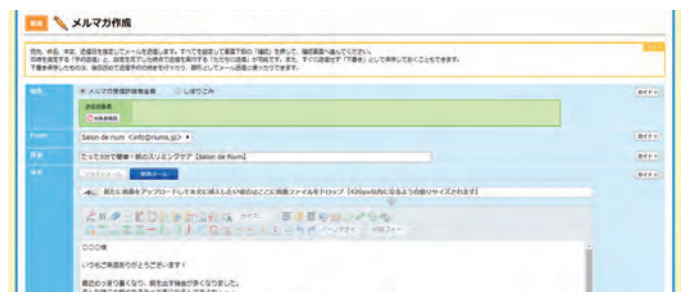
3.アラートでマメなフォローを

電子カルテをつけておくと、「最後のカルテがつけられてから90日経ったお客様」等を自動的にピックアップして知らせてくれる「アラート機能」が使えます。これが便利！覚えてるお客様はフォローしているけど、忘れちゃうお客様も・・・という方はこのアラート機能の助けを借りましょう。条件はいろいろ設定できますので「お客様のお誕生日の3日前」や「〇月〇日に」、「〇日以内にメール返信がない場合」など、行いたいフォローに応じて活用できます。



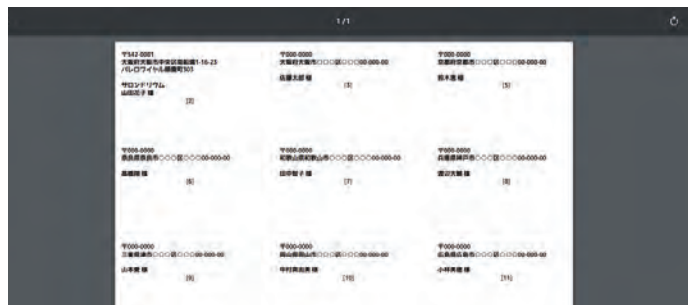
4.継続的なメール配信で、関係を継続

カルテと共にお客様情報が管理できますので、お客様へのメール配信を簡単に行うことができます。メール配信を継続的に行うことで、サロンのことを忘れられないという効果があります。もちろん、サロンで行うイベントやキャンペーンのお知らせも効率的に行なえます。



5.ダイレクトメールや年賀状リストとしても活用

お客様の住所を登録しておけば、宛名リストも簡単に作成することができます。「今年ご来店の合ったお客様」や「半年以内に3万円以上ご利用いただいたお客様」などの条件をつけてリストを絞り込むことができるので、ダイレクトメールや年賀状作成が戦略的に行なえます。



これからは、 一人のお客様と長くお付き合いする時代

これから日本は、ますます人口減になることが予想されています。ですから、これまでのような新規をどんどん取る商売のやり方から、お客様お一人おひとりと長くお付き合いする商売に変わっていくことは必然です。そのために欠かせないがお客様のフォローですが、その第一歩が電子カルテだと思います。リウムスマイル！にはベーシックプランでも、電子カルテをつけられる「顧客管理機能」をフル機能で使えます（登録顧客数は100人まで）ので、まずは電子カルテ始めてみて下さい！

はじめてみよう！と思った方は・・・

予約管理と顧客管理で接客向上レッスン へお越しください！



- ✓ カルテ登録って？
- ✓ 顧客管理すると何がいの？
- ✓ お客様の予約やりとりをもっとスムーズにしたい！
- ✓ どうすればお客様をお店のファンにできるのか？

ホームページを公開したら次はお客様をファンにするためのしくみづくり。その第一歩となるのが、予約管理と顧客管理です。予約管理と顧客管理の考え方から、ユーザーさんのビジネスにそくした実際の設定まで、少人数制のレッスンで学べます。レッスンの開催日は同封の「セミナー・イベント情報を」をご覧ください！

Let's ホーム育！ケースレポート

ホーム育サポートシーンをケースとしてご紹介

「顧客カルテを活用したい！」

もう4年もリウムスマイル！をご利用頂いているDさまは、大阪の地方都市のフェイシャル中心のエステサロンのオーナー。

開業8年で、リピータが多く経営は安定していますが、やはり新規のお客様も必要。ということで、作成してからあまり更新していなかったホームページを活用すべく、ホーム育サポートを申し込まれました。

しかし。今回のご相談は顧客カルテについて。「新規の方も大切だけど、やっぱり既存のお客様に対することをちゃんとしてから、と思って」さすがベテランオーナーさんです。

まずは、リウムスマイル！の顧客管理機能の説明を行い、接客カルテの項目をご一緒に検討しました。その上で接客カルテを作成し、テスト入力で練習。もちろんスマホからの入力も覚えていただきました。その後、最新のカルテ登録から90日経ったお客様をお知らせしてくれる「アラート」を設定。それから、追加しようとしてもできなかった、というホームページのキャンペーンページの追加をサポートして、まとめの時間です。

宿題は、過去3ヶ月の接客カルテの入力。Dさまも「大変そうだけど、3ヶ月分入れたら慣れそう！」と気合十分です。もちろん、次回ご訪問いただく3ヶ月後までのカルテの登録もですよ！

最後に次回の計画です、ホームページを更新したいとのことなので、「お客様の声」ページの更新をご提案しました。お客様のアンケートの雛形をお渡しして、次回までにお客様の声を20件集める目標を立てました。時間があれば、ブログのネタ出しも行えればと、お話してサポートを終了しました。

ホーム育サポートまとめ

〔ご相談者〕 地方都市のフェイシャル中心のエステサロン
開業8年

〔今回のテーマ〕 顧客カルテの活用

〔ホーム育サポート内容〕

- ・接客カルテの内容検討と作成
- ・カルテ入力練習（スマホからも）
- ・90日後ご無沙汰さんアラートの設定
- ・ホームページにキャンペーンページ追加作業
- ・お客様アンケート雛形のお渡しと説明

〔次回までの宿題〕

- ・過去3ヶ月分のお客様カルテの入力
- ・次回サポートまでのカルテ入力
- ・お客様の声を20集める

〔次回の予定〕

- ・カルテ項目とアラートの見直し
- ・お客様の声の入力
- ・ブログの計画（ネタ出し）
- ・3ヶ月で不明点・やりたいことがあればサポート



セミナー・イベント情報

1 Monday

9:30-11:30 メルマガフォローレッスン

3 Wednesday

9:30-11:30 【無料】チョイ聞き質問会

14:00-16:00 【無料】ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン

16:00-18:00 予約管理と顧客管理レッスン

5 Friday

9:30-11:30 【無料】チョイ聞き質問会 ZOOM

8 Monday

14:00-16:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン

16:00-18:00 【無料】ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン

9 Tuesday

9:30-11:30 ヘッドライン画像作成レッスン

14:00-16:00 【無料】ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン

16:00-18:00 メルマガフォローレッスン

10 Wednesday

9:30-11:30 お布施ブログ+SNS活用レッスン ZOOM

14:00-16:00 【無料】チョイ聞き質問会

16:00-18:00 ホームページデザイン総チェックレッスン

11 Thursday

14:00-16:00 予約管理と顧客管理レッスン

16:00-18:00 【無料】ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン

16 Tuesday

9:30-11:30 お布施ブログ+SNS活用レッスン

14:00-16:00 【無料】チョイ聞き質問会 ZOOM

16:00-18:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン ZOOM

17 Wednesday

9:30-11:30 【無料】ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン

14:00-16:00 メルマガフォローレッスン

16:00-18:00 ヘッドライン画像作成レッスン

18 Thursday

14:00-16:00 ホームページデザイン総チェックレッスン

16:00-18:00 【無料】チョイ聞き質問会

19 Friday

9:30-11:30 予約管理と顧客管理レッスン

24 Wednesday

16:00-18:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン

25 Thursday

14:00-16:00 ヘッドライン画像作成レッスン

16:00-18:00 【無料】ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン

26 Friday

9:30-11:30 ホームページデザイン総チェックレッスン

14:00-16:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン ZOOM

16:00-18:00 【無料】チョイ聞き質問会 ZOOM

\遠方のユーザー様も参加できる！／

ZOOMでユーザー質問会



リウムスマイル！のこんなことできる！の詳しい方法や、操作のちょっとした疑問など、気軽にチョイと聞ける質問会が、ネット会議システムZOOMでも開催！リウムにお越しいただくのが困難な遠方のユーザー様もご参加いただけます。ZOOMの使い方がめっちゃ簡単！なので、お気軽にご参加くださいね！

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
- 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・ネット予約は無料
- 各セミナー・イベントは前払い制となっております。前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



Let me give you a hint.

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！

春は変化の時期。お客様のやる気を後押ししましょう

4月は新年度！新生活が始まる月です。生活に変化も多く、気候も急激に上昇しお客様の活動も活発になります。誰もが本能的に「生まれ変わりたい」「何かを始めたい」と思う時期です。そんな心境のお客様を後押しできるようなポジティブな提案をお届けできるような情報発信やキャンペーン、イベントを企画してみましょう。

最高気温	19.9	最低気温	10.7
平均気温	15.1	相対湿度	59

大阪(1981~2010の平均値) 気象庁HP気象統計情報



/// キャンペーンネタのヒント ///

CAMPAIGN 01

春にスタート！思い込み解除 & 方向性リーディング

春はみんな動き出したいくなる季節。スピリチュアルヒーリングやリーディングをそんなお客様の気持ちにわせてメニュー化してみましょう。評判がよければ定番メニューにしても良いですね。

CAMPAIGN 02

新年度イベントに！ 緊急フェイシャルご予約受付中！

新年度は何かと人前に出る機会が多くなる季節。そんなお客様の状況に合わせた緊急ケア的なメニューを作成してみましょう。人目につきやすいフェイシャルやネイルなどの提案はわかりやすいメニューになるでしょう。

CAMPAIGN 03

春から始める！ 養成講座体験会

プロ向けの養成講座を開催しているスクールでは、体験会を前に打ち出してみるのはいかがでしょうか。春は何かを始める人が多くなる季節。すこしハードルの高い養成講座の体験講座などを企画すれば、検討中のお客様の背中を押す効果があります。

/// お布施ブログネタのヒント ///

リラクゼーションサロン

花粉からくる頭痛には
このストレッチを

エステサロン・アロマサロン

春の肌荒れ、
どうして起こるのか解説

カウンセリングサロン

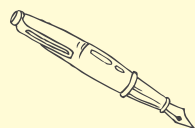
新しい人間関係で
気をつけたい5つのこと

税理士

来年の確定申告で泣かないため、
今からできる3つのこと

保険代理店

年に一度は
保険の総点検をしましょう！



フッターで
常に最新の
お知らせを

たとえば、ブログ記事の最後にキャンペーンのお知らせを書いちゃうと、そのキャンペーンが終了した時に削除しなければならなくなります。こんな時はブログフッターを使うと便利！フッターはブログとは別に更新できるパーツなので、フッター最新のキャンペーンに更新すれば、過去のブログでも最新のキャンペーンの告知ができる、という利用ができます。使い方はとても簡単なので、お気軽にサポートまでご連絡くださいね！

リウムスタッフコラム Staff Column

あぶない！！単純なパスワード設定

スマホやPCからインターネットのサービスを使っていると、パスワードを設定する場面が沢山あると思います。オンラインバンク系などは勿論、ブログやフェイスブック、インスタグラムなどのSNSや、アマゾンなどのECサイト、メールやリウムスマイル！のようなクラウドサービスなど、様々なサービスを利用する場でパスワードの設定が求められます。

このパスワードを覚えやすいようにと、単純なものを設定してたりしませんか？

「0123」「abcd」「password」などの超単純なものから、これらの組み合わせ、メールアドレスそのものや、ホームページのドメインそのもの、生年月日などの単純な組み合わせなどにしている場合、割と簡単に破られてしまいます。

こういうのって、悪いハッカーがこっそりシステムに侵入して、パスワードを盗み出しているからだと思われるかもしれませんが・・・

実際はもっと単純にログイン画面などで「abc」「abcd」「0123」「01234」などと、色々なパスワードの組み合わせを当てるまで試すという単純なことで、不正にログインされています。

「本当にそんな暇な人が居るの？」「大して重要なデータのない私のアカウントになんてハッカーなんて来ないわ」などと思われるかも知れません。

確かに、人間がやるとそんな面倒な方法でパスワードを破ることはほぼ不可能でしょう。

しかし、これがロボット（コンピュータプログラム）の場合は、面倒だなんて感じません。パスワードを突き止めるまで、何万回、何千万回でも繰り返し試します。インターネットの世界では、このようなスパムロボットがウジョウジョいます。

勿論、システム側も、このようなスパムロボットの行為をブロックする防御をしていますが、パスワードがあまりに単純な場合、その防御機能が働く前に破られてしまう場合があります。パスワードが破られてしまうと、SNSやメール、ホームページから、悪質な広告などをばら撒く踏み台にされてしまう可能性が大了。

パスワードが短い、単純なものにしているなど、お心当たりの方は、早急に今すぐにパスワードの見直し、再設定をしてください。

藤田 憲一

取締役最高技術責任者

暖かくなってきましたね！でも、花粉が・・・



追加するブログ記事の画像を自然に揃える

ホームページに限った話ではありませんが、すべてのデザインには法則があります。その法則に沿っているだけで、カッコイイとか、見てて心地良いホームページを作ることができます。リウムスマイル！のデザインスキンは、基本的にデザインの法則に沿って作られていますので、肝心なのは文章や画像など、ご自身で変更可能なものがその法則に沿っているかです。

基本的なデザインの法則として、まずは、ホームページの文章中などで使用している画像のサイズが揃っているかを確認してみてください。画像のサイズが同じであるだけで、ホームページは格段にみやすく、洗練されたデザインになります。

※ロゴ画像やヘッドライン画像（トップページ上部の大きな画像）など、特別な画像以外です。

そこでオススメなのが、自動リサイズでの画像アップロードです。ブログなどに載せる画像は、アップロード時に予め設定しておいたサイズに自動リサイズしてアップロードすることが可能です。

手順1：リウムスマイル！管理画面にログイン後、上部紫色の「システム設定」タブ-「オプション設定」をクリック

手順2：「画像アップロード設定」の「アップロード時の自動縮小サイズ」に

半角で数値を入力

手順3：ページ最下部の「保存」をクリック

続いて、画像アップロード時に、「ファイルをアップロードする」ボタンの下の「おすすめサイズ（○○）に合わせて自動リサイズしてアップロードする」をクリックし、チェックが入っている状態で「ファイルをアップロードする」ボタンを押し、画像を選択します。

画像を選択すると自動的にアップロードが始まり、画像は設定した数値にリサイズされた状態でアップロードされるという仕組みです。

ブログ記事を追加される際に、毎回同じサイズの画像を設定すると、お客様も見やすく、この方法だと後からリサイズする手間も必要ないのでおすすめです。自動リサイズしたくない場合は、アップロードの前にチェックマークをクリックしてチェックを外すだけでOKです。

この機会に、ご自身のホームページの画像の大きさを見直し、自動リサイズの数値を設定してみてくださいね。

のーちゃん

WEBデザイナー

アレルギー体質なので、いつ花粉症を発症するかドキドキです。



Internet Explorerのサポート終了時期とは？

Windowsをお使いの人にはお馴染みのブラウザ「Internet Explorer（IE）」。実はこのIE、バージョンによってサポート期間があるのはご存知ですか？

今はもう使っている方は少ないかと思いますが、直近だと「Internet Explorer 10」のサポートを2020年1月14日で終了することを、マイクロソフトが1月28日発表しました。サポートが終了すると、セキュリティ関連を含んだ更新プログラムの提供やオンラインドキュメントの更新などが行われなくなります。つまり、サポート終了後も使っているとウイルスに感染したり、個人情報漏えいのリスクが高くなるということです。

なら、IE11にすればいいの？って思うかもしれませんが、こちらも大体2025年10月あたりにサポートが切れるとされています。おすすめなのは一番最新のWindows OSである「Windows10」にダウンロードされている、IEを刷新した

ブラウザ「Edge」を使うか、「Chrome」や「Firefox」など他の無料ブラウザを使うことです。

ChromeやFirefoxにもバージョンはありますが、どちらも初期設定で自動更新されるようになってますので、提供会社のホームページに飛んでダウンロード・・・といった手間がなくてとても楽になります。また、リウムスマイル！の推奨ブラウザは「Chrome」なので、ぜひダウンロードしてみてくださいね。

【Chrome】 https://www.google.com/intl/ja_ALL/chrome/

じゃすみん

WEBデザイナー

寒暖差と花粉でダブルパンチ状態です・・・

