

5

May 2019  
vol.90

ステキなお店をつくる情報誌

# 月刊 オミセラブ

リピートしてもらおうための2つの視点



# リピートしてもらうための 2つの視点



穂口大悟

代表取締役 お客様係

Facebookで「リウムスマイル！を使う人のゆるい集まり」という秘密のグループをはじめました。興味のある方は、ぜひ参加してみてください。

サロンであれば再来店、コンサルタントであれば契約更新のような、あなたから何度も購入してくださる「リピーターさん」の存在はとっても大切です。だって、リピーターさんがいないと、すべての売上は新規のお客様から、ということになり、経営状態が新規集客に左右されてしまいますからね。毎月コンスタントに新規の集客ができれば良いですが、それってなかなか難しい。つまり、リピーターさんが多ければ多いほど、経営が安定するのです。だから、繁盛店は必ずリピーターが多いんですね。納得。

(もちろん、リピート性が無い商品や、リピートさせてはならない商品を扱うビジネスもある。その場合は継続性のある商品を開発すべきでしょう)

では、お客様にリピートしていただくために、私たちに何ができるでしょうか。一言でいうと、必要なのは「お客様の成功」です。お客様を成功させることができている限り、そのお客様は何度もリピートしていただきます。まずは、2つの視点からお客様の成功を分析し、リピートしていただくためにできることを考えてみましょう。

## 視点 01

### ご来店時（サービス提供時）の「お客様の成功」

まずクリアしなければならないのが、ご来店時（サービス提供時）のお客様の成功です。飲食店では「QSCA」という4つの切り口にて、来店体験をチェックしますが、これは他業種でも応用できるのでぜひ活用して、サービス提供時のお客様の成功のクオリティアップを行ってください。

#### Quality 品質

商品や提供サービスの質。つまりあなたの腕ですね。これが一番大事！

#### Service サービス

直接的なサービス品質ではなく、おもてなしの部分です。サービス業の場合、実際のサービスとおもてなしは切り離せませんものね。

#### Cleanliness クリネス

直訳すれば清潔さですが、衛生面はもちろん、環境や接客の清潔感も含まれます。

#### Atmosphere アトモスフィア

場所やサービス提供時の雰囲気です。ご予約からご帰宅まで、お客様が良い気持ちで過ごせるかということですね。

## 視点 02

### ご来店後（サービス提供後）の「お客様の成功」

もう一つ忘れてはならないのが、ご来店後のお客様の成功です。つまり、サービスを提供した後にもお客様の成功を目指すアフターフォローを行う、ということです。これは、業種や業態によってできることが異なりますが、以下のような方法が考えられます。

#### 個別のフォロー

お客様の状態や状況に合わせて、個別にフォローします。SNSのメッセージなどを使ってマメなフォローができそうです。リウムスマイル！の顧客管理機能「リマインダー」を使えば、「最後のご来店から90日」などの条件に合わせてフォローすべきお客様を教えてくれるので便利です。

#### メルマガでの一斉フォロー

季節や気候の変化、お客様に起こるイベントなどのタイミングで、一斉にフォローすることも有効です。メールマガジンの一斉配信なら、かんたんに全てのお客様に役立つ情報をお届けできます。リウムスマイル！のメルマガ機能で月に一度のメルマガからはじめてみましょう。

#### ニュースレター等での形あるフォロー

メールやSNSなどは便利ですが、対象とするお客様によっては「紙」という形あるものが送られてくることに価値を見出される場合もあります。とはいえ、作成や送付は大変なのでメールやSNSと連携させたフォローにすると良いでしょう。ニュースレター送付には、リウムスマイル！の顧客管理機能

のラベルシール印刷が便利です。

## イベントでの会うフォロー

ご来店やサービス提供以外に、「会う機会を作る」というフォロー方法もあります。お客様が気軽に参加できるイベントを開催して、お客様に会ってフォローするのです。リウムスマイル！の予約管理機能「イベント」を使えば、告知から受付までが簡単に行えます。

## 2つの視点をストーリーでつなごう

いろいろと、フォローの方法をご紹介しましたが、大切なのはストーリーです。

「ご来店時にこうして、ご来店後にこうやればお客様が成功してリピートしてくださるだろうな・・・」

というように、2つの視点を結ぶストーリーを描いて、お客様の成功を実現させてください。

きっとリピーターさんが増えて行きますよ！

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



## 放ったらかしで 未公開のホームページを リスタートしたい

バリニーズサロン開業3年目のSさんは、リウムスマイル！を申し込んだものの未だホームページを公開できていませんでした。申し込み当初はいろいろと触ったものの、その後お客様のことやサロンのことで忙しくなり、放置・・・触らないとわからないので、だんだんおっくうになってしまっていた・・・そんな時に「ホーム育（年4）サポート」を知り、申し込まれました。

### 下ごしらえで、自分の方向を整理！

サポートにお越しいただく前の宿題として、『下ごしらえドリル』を記入していただきました。ご自身でリウムスマイル！を始められた時は下ごしらえをちゃんとしなかったとのことで、ドリルに記入することで自分でも整理できた！とおっしゃっていました。

### ホームページの予定地を一緒に作成

ドリルを元に、ホームページ作成予定地（レイアウト）を一緒に作成。レイアウトができると、どこに何を入力すれば良いのかが見えるようになりますから、迷いなく作業に打ち込むことができそうです。

### 基本操作の説明と、やるべきことの洗い出し

また、基本的な操作説明と、これまでわからなかった操作の解説を行い、次回までにやるべきことをリストにしました。なんとか自分でやってこれそう！との手応えを得ていただいたようです。

### 今回は、公開直前チェックを！

今回は入力した内容をチェックし、公開作業を一緒に行う予定で面談の予約をいただきました！

このように、まだホームページ公開できていないユーザーさんも、二人三脚のサポートがあると「何をやれば良いのか」が明確になり、リスタートすることができます。同じように、公開前のユーザーさんも、お気軽にホーム育サポートにご相談くださいね。

## ホーム育サポートお申し込みの流れ

- 01 リウムスマイル管理画面にログイン
- 02 管理画面右上にある [ホーム育サポート] をクリック
- 03 ホーム育サポートお申込み画面で内容を確認して、最下部の [ホーム育サポートプラン お申込みはこちら>] をクリック
- 04 ご契約の更新・新規オプションのお申込み内容確認画面で内容を確認し、下部のお支払い方法欄で [銀行振込でお支払い] 又は [クレジットカードでお支払い] をクリック
- 05 お支払いいただき、弊社で入金確認後に1回目のサポート日程をご相談します



# セミナー・イベント情報

## 7 Tuesday

16:00-18:00 ヘッドライン画像作成レッスン

## 8 Wednesday

14:00-16:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン **ZOOM**

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 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

## 10 Friday

9:30-11:30 ヘッドライン画像作成レッスン

14:00-16:00 **【無料】** チョイ聞き質問会 **ZOOM**

## 13 Monday

14:00-16:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン

## 14 Tuesday

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

## 15 Wednesday

9:30-11:30 メルマガフォローレッスン

## 17 Friday

9:30-11:30 お布施ブログ+SNS活用レッスン **ZOOM**

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 ホームページデザイン総チェックレッスン

## 20 Monday

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 ヘッドライン画像作成レッスン

16:00-18:00 **【無料】** チョイ聞き質問会 **ZOOM**

## 21 Tuesday

14:00-16:00 **【無料】** チョイ聞き質問会

16:00-18:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン

## 22 Wednesday

9:30-11:30 予約管理と顧客管理レッスン

14:00-16:00 **【無料】** チョイ聞き質問会 **ZOOM**

## 23 Thursday

14:00-16:00 メルマガフォローレッスン

16:00-18:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン **ZOOM**

## 24 Friday

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

## 29 Wednesday

9:30-11:30 お布施ブログ+SNS活用レッスン

14:00-16:00 ホームページデザイン総チェックレッスン

## 30 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

## 31 Friday

9:30-11:30 **【無料】** チョイ聞き質問会

16:00-18:00 メルマガフォローレッスン

＼ 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！操作についてちょっとした疑問など、気軽にチョイと聞ける質問会が、ビデオ会議ツール「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の使い方はこちら

[https://riumsmile.jp/contents\\_4267.html](https://riumsmile.jp/contents_4267.html)

### 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)
- 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！

### GW対策は早め早めに計画しましょう！

ゴールデンウィークが繁忙期のお店も、ゴールデンウィークが閑散期のお店も事前の対策が大切！長い休暇がお客様にどのような影響を与えるのかを考えて、キャンペーンなどの対策を打ちましょう。「休暇のため時間があるので何かを集中して行う」「行楽に出かけるのでその準備やケア」などを提案していきたいですね。

最高気温	24.5	最低気温	14.2
平均気温	19.7	相対湿度	62

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

##### GWご褒美！全身エステと 肌カウンセリング

GWという時間をたっぷり取れるタイミングに、時間のかかる贅沢なメニューを特別価格で提供してみましょう。GWだけの特別ロングコースなども良いですね。

#### CAMPAIGN 02

##### レイキヒーリングに遠隔レイキ 1回プレゼントキャンペーン

遠隔でのサービスを行っている場合、通常の対面サービスを受けていただいたお客様に、遠隔サービスが体験できるキャンペーンを行ってみましょう。一度体験していただくとどんなものが実感でき、遠隔サービスのリピートが期待できます。

#### CAMPAIGN 03

##### GW過ぎたら「お片付け」 はじめませんかセミナー

GWに注目するのも良いですが、GW過ぎにタイミングを合わせるのもgood。忙しいママにはGWを過ぎてからイベントやセミナーを打ち出してみると良いですね。

### /// お布施ブログネタのヒント ///

#### 整体・痩身サロン

今なら間に合う！夏までに  
二の腕を引き締める3つの習慣

#### エステサロン・アロマサロン

GW日焼けはすぐに解消！  
お家でできる5つの対処法

#### 占いサロン

星座別！夏までに恋人をつくる  
にはこのアイテムを

#### お片付けサービス

GWで散らかったお家、  
片付けポイント8つ

#### 保険代理店

今チェックしたい、水害・台風  
からお家を守る5つのポイント



なんどでも  
カムバック  
せよ！

ブログを始めたけど、続かない。気づけば3ヶ月も放ったらかし・・・と落ち込んでいませんか？それ、気にしなくて良いですよ！何度中断しようが、何ヶ月放置しようが、何度でもカムバックすれば良いんです。大切なのはお客様にお役立ちを届けること。今のあなたと昔のあなたは違うのですか、やり直せばよいのです。

# Staff Column

## ホーム育サポート、始めました

月刊オミセラブの3月号でもお知らせしておりますが、「ホーム育サポート」という新サービスを始めました。「ホーム育サポート」は、ホームページを育てることを定期的にサポートする二人三脚サポートサービスでございます。

定期的というのがポイントで、マンツーマンサポートを3カ月に一回、計年四回の定期サポートを行います。初回に年間のスケジュールをお作りいたします。勿論、ご都合が悪くなったりした場合は、調整させていただきますが、基本的に年間のスケジュールを立てて、定期的、計画的にホームページをチェックして育てていきたいと思いますというサポートサービスです。

これにより、日々のホームページを育てていくにあたって、疑問点が出てきたり、やりたいことが出てきた時に、「都合が付いたら…」、「時間が空いたら…」、「どうしてもわからなくなったら…」のように先送りしてしまうのを防止して、常にホームページをブラッシュアップすることをサポートします。

丁度、病院、歯科医などの、定期健診のようなイメージです。それらの定期健診を受けることは、自分ではなかなか気づきにくい病気などの早期発見・早期治療につながり、健康に繋がります。調子が悪くなってからでは、それを良好な状態に戻すのに、とても大変ですからね。

このコラムをお読みのプロの方なら、多くの業種で同じことがいえるのではないのでしょうか？

美容や健康に携わるセラピストの方なら、調子が悪くなってからや我流であれこれやってしまっただけではチョット大変…。税理士さんなど士業の方なら、わからないことを溜め込んでいよいよどうにもならないという状態になってからご相談にいられてはチョット大変…。などなど。どのサービスでも、定期的にメンテナンスした方が、良い状態を維持しやすいと思います。

これはホームページも同じだ！ということで「ホーム育サポート」始めました。ピン！と来られた方は、ホーム育の詳しいご案内ページをチェックしてください。

[https://riumsmile.jp/contents\\_4410.html](https://riumsmile.jp/contents_4410.html)

### 藤田 憲一

取締役最高技術責任者

最近ネットフリックス、ダズーンなどのネット視聴サービスに加入しました。どこでも、いつでも観れるのでめちゃ便利です。



## 予約フォームと連動したカレンダーで自動予約管理！

すでにご利用いただいている方もたくさんいらっしゃるホームページのカレンダー機能ですが、お店の定休日などをお知らせできるだけでなく、予約フォームとカレンダーデータを連動させておくことで、自動の予約管理システムとしてもご利用いただけます。

予約フォームとカレンダーデータを連動させておくと、

**お客様はご予約状況が一目でわかる**

↳「○」は予約可能、「×」は満席

**お客様はお申し込みが簡単**

↳自分の予定とカレンダーを見比べてお申し込みできる

**お店はお客様とのやりとりが少なくて済む**

↳ご予約日時のやりとりは無しで、ご予約確定まで可能

**お店はカレンダーをほったらかしにできる**

↳カレンダーデータを用意しておけば、お客様がご来店されるのを待つだけというように、お客様にもお店にも予約の管理がとっても楽になります。

例えば、カレンダーに「2019/04/09 10:00～12:30 ご予約」というデータを作成すると

お客様：「この日、この時間空いているから申し込みう～」  
カレンダーの予約枠クリックから予約フォーム送信

↓  
お店：「予約がきた！確定日の連絡をしょ～」  
受付確定メールを送信（※省略も可能）

↓  
ご来店

という流れになります。予約枠の上限数を設定しておくと、上限数に達すると自動で予約できないようになりますので、カレンダーデータさえ用意しておけば後は自動化できます。お客様にとっても、お店にとってもすごく便利なカレンダーと予約フォームを連動する機能、是非ご活用くださいね！

リウムでは、月に6回程度「ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン」を無料で開催しています。予約としてのカレンダーの使い方をみっちりお伝えしますので「予約カレンダー」の設置をお考えの方は、是非ご参加お待ちしております。お申込みと詳細は「セミナー・イベント」をご覧ください。

[http://riumsmile.jp/calendar\\_11.html](http://riumsmile.jp/calendar_11.html)

### のーちゃん

WEBデザイナー

最近まさに三寒四温。寒暖差もありますので、お身体ご自愛下さいませ。



## WEBフォームのスパム対策を強化する

ホームページでWEBフォームを設置していると、たまに海外などからスパム（迷惑）送信があったりします。そんなスパムが多くてお困りの方におすすめのものが、Googleの「reCAPTCHA」です。このreCAPTCHAはフォームの操作を解析して、人間らしくない動きをするbotを排斥して、人間の入力と思われるもののみを受け付けることができるようになります。

設定方法は下記マニュアルページでご説明しておりますので、ぜひこちらを設定してみてください。

[https://riumsmile.jp/contents\\_4413.html](https://riumsmile.jp/contents_4413.html)

ただ、「reCAPTCHA」では自動的に送られたものでなく、人間が意図的に送ってきているものである場合、本当のお客様のお問合せと自動判別することはできません。そのような場合は、送り先のメールアドレスやリモ

トアドレス（IP）をスパムブロック設定することも出来ます。（リモートアドレスはコンタクトデータの編集画面下に表示されています）

設定方法は、設定したいWEBフォームのSTEP5 機能設定画面を開き、詳細設定項目のスパムブロック設定欄で、ブロックしたいメールアドレス、もしくはリモートアドレス（IP）を入力して保存していただくと、スパムブロック設定は完了です。

ただし、リモートアドレスは定期的に変わる可能性があります。また、出先などから操作した場合も変わりますので、同一人物を100%ブロックできるものではありませんので、ご注意ください。

### じゃすみん

WEBデザイナー

桜も咲いて春爛漫ですね。暖かくなったおかげで眠気と葛藤する日々です。

