



11

Nov. 2019  
vol.96

ステキなお店をつくる情報誌

# 月刊 オミセラブ

## 自分を助けるカルテの活用例



# 自分を助ける カルテの活用例



穂口大悟

代表取締役

10月は秋祭りでした。毎年体力の衰えを感じる・・・  
やはり普段の鍛錬と養生が大切ですね。

「顧客管理やカルテを活用しないと！」と思っている方は多いようです。ですが、どうしても集客や接客など「目の前の仕事」を優先してしまい後回しになってしまうんですね。

これ、顧客管理やカルテの大切さは解っているけど、「自分を助けてくれる」実感が無い、ことが原因じゃないかな？と思うんです。つまり、顧客管理やカルテの必要性がイメージできていないのではないかと。

そこで、今回の特集では、業種別に顧客管理を活用している事例をご紹介します。自分のビジネスでどんなふうに活用できるのかをイメージして頂きましょう。

(事例は、内容が特定できないよう編集されたものです)

## 自分を助けるカルテの活用例

### ロミロミサロン M様

接客時は紙カルテに記録、お客様がお帰り後にリウムスマイル！にカルテ写真をアップ+ひとことメモを記載というカルテ活用をしているM様。

カルテ登録の時間は1件につき2分程度ということです。

#### ◆カルテで助かった！点

顧客管理・カルテ活用前は、紙のカルテを見直す時間が少ししかとれず、施術直前になんとなく前回、前々回のカルテをチャチャッと見て、思い出して施術に臨んでいた。

現在は毎朝ご来店されるお客様の「ご予約」「お問い合わせ」「以前のカルテ」の履歴をできる限りさかのぼることで、今日の施術のイメージトレーニングができ、接客の質が上がった。特に禁忌事項や要注意ポイントの見落としが少なくなり、ホッとしている。

### 業務改善コーチ I様

ステップメールorセミナーなど→無料体験→コーチング契約という導線で集客し、コーチング内容をリウムスマ

イル！のカルテにメモし記録しているI様。コーチング内容の要点をメモするのは「苦でない」し、「自らの振り返りのためにも重要」とのこと。

#### ◆カルテで助かった！点

無料体験の問い合わせ時に、その方が最初「いつ・何で CONTACT した方なのか」がわかるので、体験からコーチング契約までの流れがスムーズになった。

また、コーチングのカルテはもちろん、その間のメールやFacebook Messengerでのやりとりも記録しているので、毎回のコーチングの進捗や課題が見える化できているのもうれしい。

なにより、「記録することで記憶する」ことを体感している。つまり、カルテを付けることで記憶が定着するので、良いコーチングができるようになった。

### 料理教室 K様

教室を開催する度に、参加者カルテに「どんな講座を受講したか・参加時の記録1行程度」を記録している。

カルテを付けるのは、講座開催日の終了ルーティーンになっているので「付けないと気持ち悪い」

#### ◆カルテで助かった！点

これまでは、どの人が、どの講座を受けてくれたのかをなんとなくでしか把握してなかったため、「先生、私その講座、もう受けましたよ」と生徒さんから言われることも度々だった。

今では、生徒さんの受講履歴もハッキリ把握しているし、今後どのように進んでいただくとよいのかを想定できるようになっている。

また、数年ぶりに講座を受講される方のこともカルテを見れば当時の記憶がよみがえるので、講座で臨機応変な対応ができています。

## まずは、試しにやってみる！ことが大切

事例で紹介したどの方も、そんなに高度な活用をしていないことに気づかれたでしょうか。もちろん、工夫次第で高度な活用も可能なのですが、まずは「お客様とのやり取りをできる範囲で記録する」ことでも十分なメリットがあります。

リウムスマイル！のベーシックプランには登録顧客100名まで利用できる「顧客管理」機能のお試し版が付いています。まずは100名のお客様の管理を、実践しながら検討してみたいかがでしょうか。

やってみると、「自分を助けてくれる」実感ももて、もっと活用できるようになります。自分も助かり、お客様満足にもつながる顧客管理・カルテ活用、ぜひスタートさせてください。



顧客管理とカルテの活用法を学ぼう！

### 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



## カルテづくりの アドバイスが欲しい

子どもを中心にした音楽教室を2箇所で開催しているTさん。受講生の管理をエクセルで行っていますが、「そろそろ把握できなくなってきた」とのことで、リウムスマイル！の顧客管理機能の活用とカルテの設計についてアドバイスが欲しい、とホーム育に申し込まれました。

### 現在の管理方法の確認

まず、現在の生徒さん管理の方法を確認し、「何ができれば良いのか」を再度定義しました。

### カルテの設計

定義した「何ができればよいのか」から、「そのために記録しておかなければならない情報」を洗い出し、実際にカルテを設計しました。

「何ができればよいのか」というゴールからカルテをつくると、項目がシンプルになり、入力の手間も少なるメリットがあります。

### 入力方法と活用法のレクチャー

ご自身の情報をテストデータとして実際に登録し、カルテも付けてみて、その後の閲覧操作もやってみて、想定通りになっているのかを確認しました。

### 次回までの宿題

- ・ 今月はリウムスマイル！での管理のテストを行う。  
エクセルでのデータ管理も継続する
- ・ 1ヶ月問題がなければ、リウムスマイル！に完全移行する

### ホーム育サポートお申し込みの流れ

- 01 スマイル管理画面右上の [ホーム育サポート] をクリック
- 02 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
- 03 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
- 04 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



## 1 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 **【無料】** チョイ聞き質問会 **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

## 6 Wednesday

- 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  
 16:00-18:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン **ZOOM**

## 7 Thursday

- 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 **ZOOM**

## 8 Friday

- 9:30-11:30 メルマガフォローレッスン

## 11 Monday

- 9:30-11:30 予約管理と顧客管理レッスン  
 14:00-16:00 ホームページデザイン総チェックレッスン  
 16:00-18:00 **【無料】** チョイ聞き質問会 **ZOOM**

## 12 Tuesday

- 9:30-11:30 お布施ブログ+SNS活用レッスン  
 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

## 14 Thursday

- 14:00-16:00 ヘッドライン画像作成レッスン

## 15 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

## 18 Monday

- 9:30-11:30 お布施ブログ+SNS活用レッスン **ZOOM**  
 14:00-16:00 メルマガフォローレッスン  
 16:00-18:00 **【無料】** チョイ聞き質問会

## 19 Tuesday

- 9:30-11:30 メルマガフォローレッスン **ZOOM**  
 14:00-16:00 予約管理と顧客管理レッスン  
 16:00-18:00 ホームページデザイン総チェックレッスン

## 20 Wednesday

- 9:30-11:30 **【無料】** チョイ聞き質問会 **ZOOM**  
 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

## 22 Friday

- 16:00-18:00 ヘッドライン画像作成レッスン

## 27 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  
 16:00-18:00 メルマガフォローレッスン

## 28 Thursday

- 14:00-16:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン **ZOOM**  
 16:00-18:00 予約管理と顧客管理レッスン

## 29 Friday

- 9:30-11:30 **【無料】** チョイ聞き質問会  
 14:00-16:00 メルマガフォローレッスン **ZOOM**  
 16:00-18:00 お布施ブログ+SNS活用レッスン

＼ 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 3,300円／ユーザー様以外 5,500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！

### 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。  
年末の盛り上がりを控え、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



### /// キャンペーンネタのヒント ///

#### CAMPAIGN 01

冷えにくい私になる。  
美容温活コース

残暑も落ち着き寒さを感じる季節。「暖かい」という身体感覚に訴える限定メニューを考えてみましょう。春まで使えるロングランメニューになる可能性もあります。

#### CAMPAIGN 02

定期カウンセリングコース  
体験キャンペーン

単発で行っているカウンセリングなどのサービスを、ステップ分割したり、メンテナンス的な要素を取り込んだりすることで定期サービスにできないかを考えてみましょう。

#### CAMPAIGN 03

温活ストレッチ&  
エクササイズ講習会

「暖かい」という身体感覚に訴えるイベントを企画できないかを考えてみましょう。暖くなる活動、アイテム、食べ物、心を暖かくする内容…など「暖かい」を拡大して考えるのがコツです。

### /// お布施ブログネタのヒント ///

#### 美容系・リラク系サロン

今からできる。アラフォー女性  
5つの「冷え」対策

#### 美容系サロン

「冷え」と「たるみ」の関連  
ご存知ですか？

#### メンタルサロン

なんとなく「寂しい」「落ち込む」  
は寒くなったせいかも

#### 士業・コンサルタント

小さな会社ができる  
「働き方改革」アイデア10選

#### 保険代理店

「老後2000万円不足」は  
本当か、検証してみました



「誘導」どれくらい  
強くする？

ブログ記事からご予約や購入につなげたいけど、どれくらいの強さで誘導すればよいのかわからない。自分が読者として読んでいて「誘導がキツイな〜」と思うブログなど見ちゃうと、自分のブログで誘導をかけるのに躊躇してしまいますね。  
ちなみに僕はブログ本文では誘導かけない派ですね。追伸としての一文や「フッター」の誘導のみにしています。だって、誘導の強さを調整するのが面倒だもん。ブログは100%お役立ち、が楽ちんです。

# Staff Column

## リウムスマイル！で困った時の解決法

今回は、リウムスマイル！を使っているのシチュエーション別の「困った」対処法をまとめてみました。

### ■管理画面にログインできない！

①「ユーザー ID、または、パスワードが正しくないか、ページを表示する権限がありません」と表示される場合

ユーザー IDや、パスワードが正しくない可能性があります。再度ご確認ください。何度も間違ってしまうと、一定時間ロックが掛かりますので慎重に！

②「現在お客様のご都合によりご利用停止状態となっております」と表示される場合

リウムスマイル！のご契約期間が終了している可能性があります。一ヶ月以内程度に、更新のお手続きのご案内メールをお送りしておりますのでご確認ください。

③ログイン画面が表示されない場合

アクセスされている管理画面のURL（アドレス）を再度ご確認ください。問題なければ、データセンターの設備メンテナンスの可能性がります。弊社ホームページのサポートからのお知らせをご確認ください。

### ■ホームページが表示されない！

①公開ホームページは表示されないが、管理画面は表示される場合  
独自ドメインのご契約期間が終了している可能性があります。独自ドメインのご契約は弊社ではなく、ムームードメインなどの独自ドメイン管理業者様とユーザー様との直接のご契約となっております。ご契約更新のお手続きの案内メールなどが届いていないかご確認ください。

②公開ホームページも、管理画面も表示されない場合  
データセンターの設備メンテナンスの可能性がります。弊社ホーム

ページのサポートからのお知らせをご確認ください。

### ■操作方法がわからない！

リウムスマイル！管理画面上部にある「お問合せ」ボタンより、ご不明点やご希望の状態などをできるだけ具体的にお送りください。すぐに詳しい操作手順をご案内いたします。

### ■詳しい人に来て直接相談したい！

無料の「チョイ聞き質問会」と有料の「パーソナルサポート」の2種類をご用意しております。

「チョイ聞き質問会」は、無料でリウムスマイル！の操作についてのご不明点やご希望などを、その場で解決していく質問会です。開催日時が予め決まっていることと、複数名参加者様がいらっしゃる場合がございます。

「パーソナルサポート」は、有料（8800円/1時間）ですが、マンツーマンでじっくりお悩みを解決していくサポートサービスです。日時もユーザー様のご都合に合わせて、ご予約いただけます。

### ■最後に

我々サポート担当は、ユーザー様が「リウムスマイル！」をご希望通りに使いこなし、ご活用いただけることを切に願っております。パソコンやネットに苦手意識を持たれているユーザー様でも、必ず最後まで伴走しますので、どんどんお問合せください！

### 藤田 憲一 取締役技術責任者

やっと涼しくなってきましたね。



## リウムスマイル！のWEBマニュアルの活用法

リウムスマイル！は、ほぼ毎月アップデートされ、便利な機能が増えていきます。アップデートされた機能は、ホームページの「サポートからのお知らせ」でもご紹介しておりますが、「いつの間にか、そんなこともできるようになったん!？」とお聞きすることもしばしばあります。すべてを詳しくお伝えできたいのですが、お店によっても使いたい機能や、あったら便利な機能が違うということで、リウムスマイル！のホームページ内にWEBマニュアルをご用意しました。リウムスマイル！の管理画面やプレビュー画面からもボタンひとつでこのページを確認することができますよ～！

### 管理画面



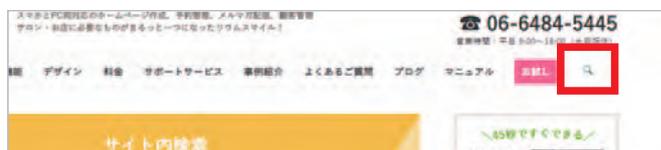
### プレビュー画面



こちらをクリックすると、大きくジャンルわけしてありますので、ホームページ作成のことなら「ホームページ」、顧客名簿やコンタクト

データのことなら「顧客管理」などをクリックし、それぞれのページでご確認くださいね。

また、リウムスマイル！のホームページの上部メニューバーの右端にある、虫眼鏡のアイコンをクリックすると、[サイト内検索]が可能です。



例えば、「Youtubeにアップして動画をホームページに載せたいけど、できる?」などは、「Youtube」と入力して検索してみてください。検索結果で、「Youtubeに動画をアップして、ホームページに掲載する方法」など、ご要望に沿った内容のタイトルを見つけて、クリックしてくださいね！

### のーちゃん WEBデザイナー

一気に涼しくなりましたね。涼しくを通り越して寒いぐらいです。お身体ご自愛ください。

