

月刊

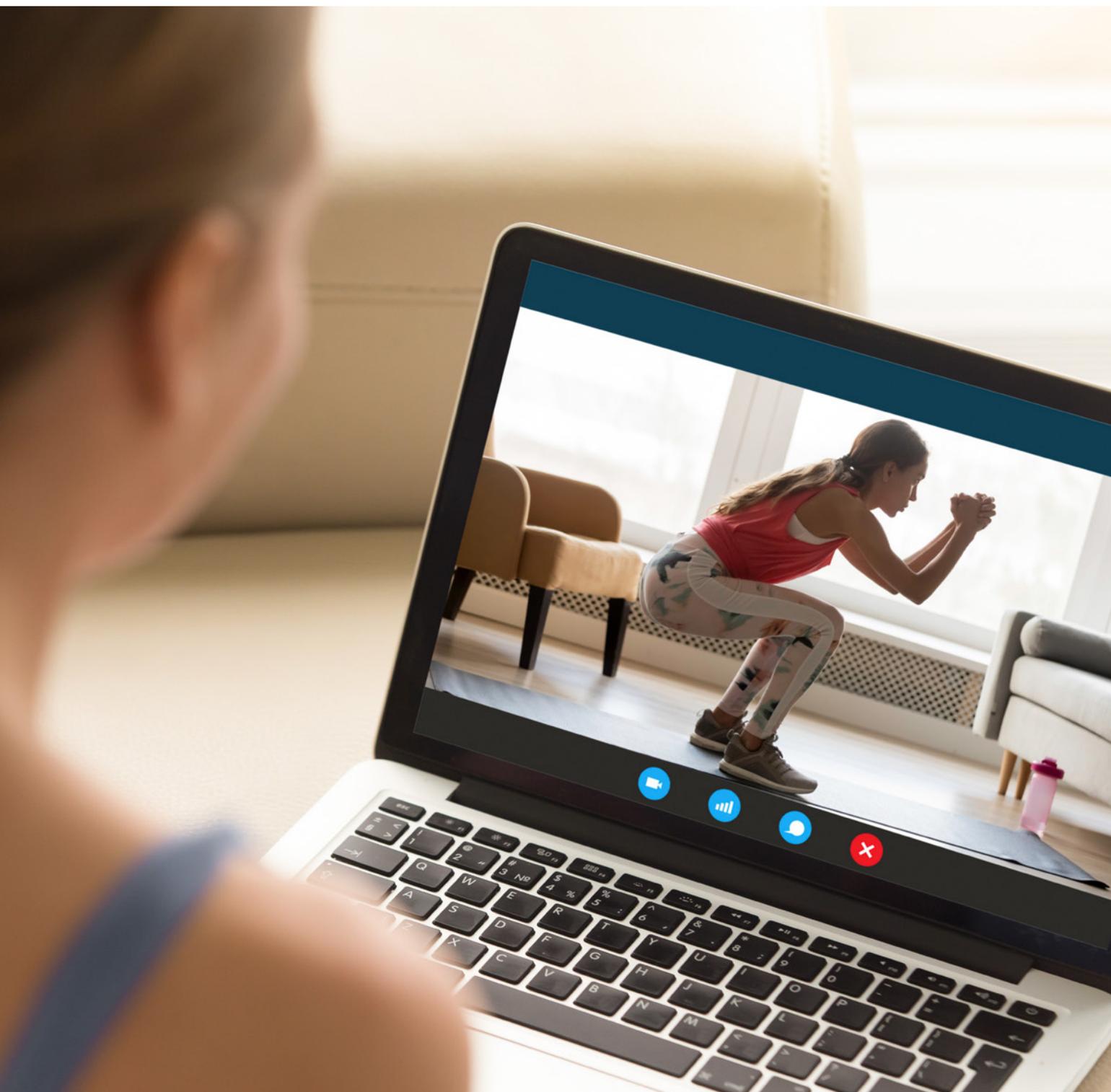
ステキなお店をつくる情報誌

# オミセラブ

6

2020

特集・リアルサービスのオンライン化9モデル



〒542-0081 大阪市中央区南船場1-16-23 パレロワイヤル順慶町303  
TEL 06-6484-5445 / FAX 06-6484-5446 / HP <https://rium.jp>  
差出人・返選先は裏面に記載しています

# リアルサービスの オンライン化9モデル



穂口 大悟  
代表取締役

在宅勤務が続いたため、急遽自宅に  
仕事部屋を作りました。  
約2畳！夏が心配…

さて、コロナショック。非常事態宣言が解除されても、どうやらすぐに元通り！とは行かない模様です。これまで対面でサービスを行ってきたけど、こんな状況で対面が難しい。だからオンライン化だ！と思っても、どうしたらよいのかわからない。原因は、きっとオンライン化のイメージが湧いてないからだと思うんです。そんな方のために、オンライン化のモデルを9つご紹介します。この9つのパターンをイメージしてみて、自分のビジネスの場合はどんなオンライン化になるかを考えてみてはいかがでしょうか。

## サービスのオンライン化モデル9パターン

### 1. オンラインセッション

現在対面で行っているセッションをそのままオンライン化するパターン。ビデオ会議システムのZoomなどを使えばすぐにオンライン化できます。だから、ポイントはご予約・課金・ビデオ会議への誘導というビジネスプロセスの設計になります。ここさえちゃんとやればOK。

### 2. オンライン講座・研修（グループ）

現在対面で行っているグループ対象の講座や研修をオンライン化するパターン。これもビデオ会議システムをつかって行えばよいでしょう。研修のような予め決まったメンバーと行う場合は、オンラインセッションと同じ設計ですね。主催者となって、日時をこちらが決定して、オープンに受講者を受け入れる場合は、予約のとり方と、ビデオ会議への誘導を少々しくみ化する必要があります。

### 3. オンラインセミナー・イベント（ウェビナー）

講座や研修とひと味違った、「演者 対 聴衆」型のセミナーやイベントのオンライン化のパターン。比較的人数が多いケースを想定しています。このパターンは、申し込み・課金・視聴場所への招待、というビジネスプロセスになるでしょう。FacebookなどのSNSの権限設定を上手に使い、複雑なシステムの構築をしなくても開催が可能です。※無料で誰でも見られるセミナーの場合はもっと簡単。ただFBやInstagramで流せばOK。

### 4. サービスのモノ化通販（テイクアウト化）

対面で行っているセッションをモノに置き換え、そのモノを販売する方式。例えば、

- 対面占い → 鑑定書
- アロマクラフトワークショップ → アロマクラフトキット

などにモノ化すれば、オンラインで販売することも可能になります。これとオンラインセッションやオンライン講座・研修のハイブリッドもアリですね。トレーニングキットを送付してからの、オンラインパーソナルトレーニング材料を送付してからの、オンライン版教室なども考えられますね。

### 5. サービスの教材化通販（テイクアウト化）

いつも対面で行っている講座を、テキストや動画にして、自習できる教材として通販するパターン。教材化は大変ですが、一度行っておけばモノとしてサービスを販売できるので、販売数に上限は無し自分が疲弊することはありません。時間のある今に取り組む価値のあるパターンだと思います。

### 6. 関連商品の通販

サービスをオンライン化することが難しい。モノ化することも難しい場合は、関連商品などを仕入れ、既存のお客様にオンラインで通販しましょう！というパターン。注意が必要なのは単なる通販サイトを立ち上げるのではなく、サービス提供者であったあなたがセレクトショップを運営するイメージを持つことです。

### 7. 前売りチケット・回数券の通販

サービスをオンラインで提供できない場合も、前売りすることはできます。前売りチケットや回数券をオンラインで販売するのです。しかしこれは、苦肉の策でもあります。特に提供原価率が高いサービスを行っている場合は、後々の資金繰りが厳しくなることが目に見えるのでオススメしません。（飲食業とかは厳しいと思う）

### 8. オンラインサロン

お客様にサロン会員になっていただき、月会員費や年会費をいただき、情報発信や特典などを提供するパターン。入っていると、情報が得られる・あこがれの人の限定発信が受け取れる・イベントなどで優遇される、などの価値を提供し定期収入を得る方法です。有名人では、堀江さんやキングコング西野さんのオンラインサロンが有名です。

### 9. オンライン動画スクール

スクール業をされている場合や、高度で差別化できる技術を教えることができる場合は、オンラインスクールというパターンもあります。動画教材とオンラインサロンを組み合わせたいようなモデルで、定額料金を技術などが学べる会員制サイトを構築するイメージです。すでに生徒数も多く、一定の支持がある場合は、このパターンを立ち上げると高収益を望むことができるでしょう。

## 9つのモデルを組み合わせたリ、変形させたりして自分のオンライン化モデルを

説明しやすい9つのパターンに分けましたが、実際のビジネスの境界は実に曖昧です。複数のパターンが入り混じったり、別のリアルビジネスのしくみが組み込まれたりすることが多いと思います。この9つのパターンでオンライン化のイメージをもって、自分のビジネスではどのようにオンライン化を進めるのかを考えていただければ嬉しいです。

# Staff Column

## リウムスマイル！サポートを効果的に使っていたくために

ユーザーの皆様、リウムスマイル！はうまく活用いただいておりますでしょうか？ご不明な点や、ご要望などございませんか？少しでも「？」が頭に浮かんだら、是非お気軽にお問合せください。わかりやすく、かつ、スピーディーに回答をお送りさせていただくよう、一生懸命取り組んでおりますので！

ただ、稀に以下のようなお問合せを頂戴し、回答までにお時間を要してしまったり、的を射ていない回答を差し上げてしまったる場合がございます。

### CASE 01 「おかしくなっちゃった！」「グチャグチャになっちゃった！」とだけ書かれているケース

「おかしい」、「グチャグチャ」というのは、実は客観的に判断するのが難しいことがあります。特にデザイン的なお話しの場合は。できるだけ具体的に、こうなって欲しいがうまくいかずにこうなってしまったと、お書き添えいただければよりわかりやすいご案内がスムーズにできるかと思います。

また、ページのURL（アドレス）などもお書き添えいただければ助かります。URLはブラウザ上部に表示されております。

### CASE 02 「うまくいかない！」とだけ書かれているケース

うまくいかないというだけで、どこで躓かれたのか不明なため、適切な回答ができずに、何度もやり取りをさせていただくなど、お手を煩わせてしまう場合がございます。「〇〇のマニュアルページを見て、手順の3番目まで進んだところで、〇〇というエラーメッセージが表示

されてそこから進めない」といった感じで、うまくいかないお困りの状況をお聞かせいただければ適切なご案内がスムーズにできるかと思えます。

### CASE 03 Outlookなどのメールソフトや、Googleサーチコンソールなどの他社製品に関するお問合せのケース

基本的にリウムスマイル！以外の他社製品に関するお問合せはサポート対応範囲外とさせていただいておりますが、お困りの状況を詳しくお聞かせいただければ、提供元の関連ヘルプページなどを調べてお返しできることもあるかと思えます。

ただ、他社製品の場合、弊社で管理画面や設定画面を確認することができないため、お困りの状況をより詳しくお知らせいただかないと、お調べすることができません。どういことをしたくて、どういう手順で操作したが、何がうまくいかないのかなど、なるべく詳しくお聞かせください。

ITサービスのサポートで、お問い合わせも回答もメールですと、機械的とか冷たいイメージをお持ちの方もいらっしゃるかもしれませんが、ネットの先にはなんとかユーザーさんをサポートしたいという熱い人間が居りますので、是非御頼りいただければ幸いです。

### 藤田 憲一 取締役技術責任者

こんな時期に自宅の冷蔵庫が壊れてしまい、とても困りました。



## リウムスマイル！のホームページでWEBショッピングって作れるの！？

「ホームページで商品を売ったりしたいんだけど、できますか？」というご質問が最近増えてきております。リウムスマイル！のご利用者様には、小さなおうちサロンの方が多いのですが、本業はエステやセラピーなどでも、販売を開始したい方ってけっこういらっしゃるようです。

リウムスマイル！の答えとしては、「カートの機能はありませんが、商品を販売するページは作れます」です。

具体的に言うと、「Amazon」や「楽天」のように、

欲しい商品をカートに入れる → 決済 → 商品発送 → 商品が届く

ということではできません。これは、決済可能なショッピングカートの機能があれば可能なんですが、現在のところリウムスマイル！にはショッピングカートの機能はついていません。

では、リウムスマイル！ではどういった流れになるかと言うと、

WEBフォームで欲しい商品を選択して注文 → 決済メールが届く

・決済 → 商品発送 → 商品が届く

となります。

通常のご予約フォームなどと同じ、WEBフォームを利用すると、ご購入いただいたお客様の情報は顧客管理に登録されていきます。

また、お客様情報と、購入された商品のコンタクトデータが紐づいていますので、履歴のご確認も簡単です。

「本格的なECショップじゃなくて、小物とかちょこっと販売してみたいだけなんだけど…」という方は、まずはリウムスマイル！のWEBフォームを利用してみてはいかがでしょうか。

ホームページでショッピングができるようにとお考えの方は、どんな商品を売りたいか、どのような仕組みが理想か、まずはご相談いただければ、おすすめの方法を一緒にお考えさせていただきます。

### のーちゃん WEBデザイナー

テレワークでの仕事にも少し慣れてきました。早く世の中が落ち着くように願います。



# 穂口の オンライン化 無料相談

リアルサービスのオンライン化を考えているけど、

- ✓ 何から手を付けたら良いの？
- ✓ イメージはあるけど具体的にどうしたら良いの？
- ✓ オンライン化するのをサポートして欲しい

穂口が60分無料で、オンライン化のご相談を承ります！

オンライン化の企画から、ビジネスプロセスづくり、実際の設定方法のラフ案までをサポート。相談を受けて、自分でオンライン化するもよし、リウムのサポート受けるもよし、オンライン化設定代行サービスを依頼するもよし、です。

## オンライン化設定代行サービス

リウムスマイル！上でオンライン化の流れを作る設定を、リウムが設定代行いたします。

1つのオンライン化事業の流れ作成代行	30,000円～
告知ページ等作成代行	10,000円～
例) パーソナルトレーナーが、無料のオンライングループレッスンと有料のオンラインパーソナルレッスンを行う場合	
穂口の相談	無料
オンライングループレッスンの流れ作成 (カレンダー・フォーム)	30,000円
オンラインパーソナルレッスンの流れ作成 (カレンダー・フォーム)	30,000円
オンラインパーソナルレッスンページ新規作成・レイアウト設定 (ページ+バナー)	20,000円
合計	80,000円

※設定代行費用は税抜表示です。 ※一部をリウムに代行依頼し、一部をご自身で行うことも可能です。

## Seminar Event セミナー・イベント

### お布施ブログ+SNS活用レッスン

サロン・お店の存在を知ってもらうのに、重要なブログとSNS。でも、継続するのが難しい。小さなサロンならではのブログの書き方と書き続けていくための計画の立て方、そしてSNS活用のコツが学べる講座です。

### メルマガフォローレッスン

見込みのお客様や、ご来店頂いているお客様をメルマガでフォローするしくみを作って、お客様からずっと愛されるサロンをつくりましょう。メルマガ機能の使い方から書き方までを学べる講座です。

### 予約管理と顧客管理レッスン

リウムスマイル！にはお客様がご予約やイベントのお申し込みをスムーズに行える機能があります。予約カレンダーを使って予約管理を楽に行い、顧客カルテで接客やフォローに活かす方法を勉強しましょう。

### ヘッドライン画像作成レッスン

「作りたいけどパソコン苦手だし・・・」と諦めていませんか？無料の画像作成ツールを使って、オリジナルヘッドライン画像を自分で作る方法をお伝えします。作り方を知れば、ご自宅でもできるようになりますよ！

### ホームページデザイン総チェックレッスン

内容の入力で力尽きた・・・という方に、満足のいくホームページを公開していただくための講座です。プロのデザイナーからのホームページのアドバイスを聞いて、今現在のデザインから、人目を惹く更に素敵なデザインに。

### 【無料】ネット予約カレンダーの使いこなしレッスン

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そこのあなた！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？レッスン費用は無料です。

### 【無料】ちょい聞き質問会

リウムメンバーに直接操作やシステムの応用について質問できる2時間のゆる～い質問会です。「この治し方教えて～」「この機能ってどうやって使うの？」など、ちょっとした疑問をなんでも質問していただけます。

### 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 ※ちょい聞き・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。 ※ちょい聞き質問会は不要



【差出人】 LNET

【返還先】 LNET (有限会社リウム内) 〒542-0081 大阪市中央区南船場1-16-23 パレロワイヤル順慶町303