

月刊

ステキなお店をつくる情報誌

オミセラブ

7

2020

今だから、「集客の導線」について考えてみる



今だから「集客の導線」について考えてみる

コロナで大変ですが、みなさまお元気でしょうか。オンライン化などのとりくみが一段落しているところでしょうか。さて、こんな情勢不安定な今、見直していただきたいのが「集客の導線」です。

- SNSを頑張っているけど集客に結びつかない
- ホームページのアクセス数が多いが、予約に結びつかない
- 来店は多いが、リピーターになっていただけない

こんな、集客やファンづくりの不調は、「集客の導線」に原因があることが多い。コロナで社会やお客様の気持ちやライバルの動きが目まぐるしく変わる今、これまでの集客動線が機能しなくなっている方も多いと思われます。

だから今、集客の動線をアップデートするのです。

集客の導線は4ステップ

集客の動線は、

STEP 0 | (誰に)

STEP 1 | どこで出会って

STEP 2 | どうやって説得して

STEP 3 | どうサービスや商品を提供して

STEP 4 | フォローしてファンになっていただく

か、という4ステップのストーリーで説明ができます。

例えば、

STEP 0 | 小さなお子様を持つワーキングママに・・・

STEP 1 | Instagramで子育て中でもできるスキンケア動画を見て、

STEP 2 | プロフィールから、ホームページを見る。

そこで、ママのためのメニューや想いをしっかり伝えて

STEP 3 | フェイシャル体験のご予約が入る。

ご来店時にしっかり肌診断し、施術後、セルフケア方法をご提案する

STEP 4 | サンキューメールの後、メルマガを週に2回お届けし、

6回コースを何度も受ける上得意様になっていただく

みたいなストーリー。

一番来て欲しいお客様がどうやってあなたのファンになるのかというストーリーをできるだけ細かく、心の動きも想像しながら描くのです。

集客の導線づくりの実践方法

では、実際に導線づくりを行う手順をご説明しましょう。

1.導線の前に「下ごしらえ」

導線づくりの前に、まずは自分のビジネスコンセプトを明確にしましょう。これには毎度おなじみ「下ごしらえドリル」を活用します。「自分の使命」「成功ビジョン」「ペルソナさん」「現在の強み」「オン



穂口 大悟

代表取締役

リウムもコロナでいろいろと変化が加速しました。コントロールできることに集中していくしかありませんね！

リーワンメニュー」を明確にして、その実現のための導線を考えます。

2.導線のストーリーを描く

上で説明したような、動線のストーリーを描きましょう。頭の中でストーリーを想像した時、「どうしてもうまくいっちゃう！」様なストーリーが描けるよう妄想しましょう。

3.ホームページでの説得をリニューアル

実現の第一歩目は、ホームページの改修です。様々な「出会い」を試す前に、説得部分であるホームページを充実させるのです。「このページを見たらペルソナさんは予約しちゃうよね」というくらいに充実させましょう。

4.SNS・ブログ・イベントなどでの「出会い」を試す

ホームページの準備ができれば、やっと集客っぽいことを始めます。SNSでの投稿やブログの蓄積、イベントへの参加など、ペルソナさんが「いそうなところ」で「喜びそうなこと」を伝えて、注意を惹き興味をもっていただき、ホームページを見ていただくよう誘導するのです。ここは、仮説を立てて行動あるのみ。いろいろ試してみて一番良い手段と内容を見つけましょう。もちろん、「出会い」のテストに伴いホームページも進化させていくことになると思います。

5.フォローも忘れずにしくみ化

出会いのテストと同時に、集客後のフォローについてもしくみを作っておきましょう。来店時のカルテやサンキューメール、メルマガの計画、お客様向けイベントの開催などを準備します。「集客できるかどうか」くらいになっている時にはフォローのしくみができていて、集客したお客様を逃さないようにできればバターです。

特にオンライン化した方は集客動線を再チェック

以上、集客の動線の考え方と実践方法でした。

特に、この度のコロナ禍でサービスのオンライン化を進めた方は、全体の集客導線設計が崩れていることが考えられます。オンライン化が一段落したら、集客の導線をぜひ見直してみてください。

穂口の無料相談継続中

- ✓ 集客導線をいっしょに見直して欲しい
- ✓ ホームページのリニューアルの方向性に迷っている
- ✓ オンライン化どうしたらいいの？

穂口が無料でご相談をうけたいします！

穂口なので、具体的なリウムスマイル！の操作サポートはできませんが、ざっくりとした方向性のご相談ならお気軽に。限られた時間枠ですが、ご遠慮無くご相談くださいね。

https://riumsmile.jp/calendar_16.html

Staff Column

リウムスマイル！の管理者用メールアドレスをご確認ください

リウムスマイル！を最初にお申込みいただいた時にご登録いただいたメールアドレスは、弊社からの様々なご案内をお送りさせていただくとても重要なものです。

ご契約期限のお知らせや、システムメンテナンスのお知らせをお送りする先としてだけでなく、パスワードなどをお忘れになった場合のお手続きのご案内先でもあります。パスワードを紛失された場合のご案内は、このご登録メールアドレスのみとなり、例えばお電話などでお問合せいただいてもお答えできません。

もし、ご登録のメールアドレスが使えない状況でパスワードを紛失された場合は、何らかの方法でご本人様であることを証明していただくこととなり、それが難しい場合は、復旧のご案内を差し上げることができない可能性もございます。

メールアドレスを変えたなど、最初にご登録いただいたメールアドレス

スが受信できる状態でなくなっている場合は、以下の手順でご確認いただいて、速やかにメールアドレスの設定を変更していただきたいと思います。

手順1：リウムスマイル！管理画面の上部ピンク色タブ「サポート」-「ご契約内容の確認アカウント情報の変更」の順にクリック

手順2：「ご連絡先 E-MAIL」欄を、正常に受信できるメールアドレスを入力

手順3：画面最下部の「更新」ボタンをクリック

以上です。お手数ですが、一度ご確認くださいませ。

藤田 憲一 取締役技術責任者

こしばらく酷い頭痛に悩んでいたのですが、
凄い先生に出会って解消しました！



ZOOMで開催！チョイ聞き質問会【無料！】

リウムでは、ガッツリ有料サポートを申し込むまでもないような、「チョイ聞き」ができる「チョイ聞き質問会」というのを毎月無料で開催しているのをご存知ですか？

リウムスマイル！を作ったリウムメンバーに、直接操作やシステムの応用について質問できる、ゆる〜い質問会です。以前は、弊社にお越しただいて、開催していたのですが、現在はおなじみとなった「チョイ聞き質問会」をZOOMで開催しております！

- 遠方にお住まいで参加したかったけどなかなかできなかった方
- 質問はあるけど時間に余裕がなくて家で参加したいという方

などなど、無料のWeb会議サービス「ZOOM」を使って、チョイ聞き質問会にぜひご参加くださいませ。

- ✓ こんな時みんなどうしているの？
- ✓ こんなウワサってホント？専門家の意見は？

- ✓ ここおかしくなったから治し方教えて〜
- ✓ この機能ってどうやって使うの？
- ✓ リウムさんこんな機能作ってよ〜

など、こんなちょっとした疑問をなんでも質問していただけます。お気軽にご参加ください！

チョイ聞き質問会の日程やご予約は、リウムスマイル！ホームページの右サイドの黄緑色のバナー「セミナーカレンダー」をご覧ください。

▼セミナーカレンダー

https://riumsmile.jp/calendar_11.html

のーちゃん WEBデザイナー

チョイ聞き質問会は、私、リウムの「のーちゃん」が担当しておりますので、是非一度ご参加お待ちしております♪



WEBフォームに大量の外国語のスパムが！

最近「お問い合わせフォームに外国語のスパムが来る」というお問い合わせをいただいております。これ、大体が海外のスパムロボットにより自動的に無差別に送信されているものなんです。お問い合わせ内容に入力されているURLを開いたりしなければ（絶対にURLをクリックしないでくださいね！）、特に害があるわけではないですが、通知メールを設定してるとこのスパムの投稿に対する通知もバンバン来るわけで、鬱陶しく感じますよね。

そんな時はグーグルのreCAPTCHA V3というサービスを設置すると、WEB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ので、とても便利です！

最初に設定する手間がありますが、かなり効果が見込めますので、も

し今後も頻繁にあるようでしたら設定をご検討くださいね。こちらに設定の手順などをまとめたページがありますので、よろしければ参考にご覧ください。

▼ WEBフォームにreCAPTCHA V3を設置してスパム対策を強化する

https://riumsmile.jp/contents_4413.html

上記グーグルのreCAPTCHA V3を設定した場合は、設置後にうまく設定ができていないか一度ご自身でWEBフォームから送信が正しくできるかテストしてみてくださいね。

じゃすみん WEBデザイナー

だんだん暑くなってきましたね…
室内熱中症には充分お気をつけ下さい。



電話サポートのZoomへの移行のお知らせ

ユーザー様各位

平素はリウムスマイル！をご利用いただき、本当にありがとうございます。

この度、オプションご利用ユーザー様にご利用いただいている電話サポートを、ビデオ会議システムZoomによるサポートへ移行することとしました。

Zoomでは、ユーザー様の画面をサポート担当が確認しながらのサポートが可能であり、より効果的で早期の問題解決サポートが行なえます。オプションご利用ユーザー様は、ご遠慮無くZoomによるサポートのリクエストをいただければ幸いです。月最大60分のサポートをZoomにより受けていただけます。

これまで電話サポートをご愛用していただいておりますユーザー様には、体制の変更によりご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。

リウムスマイル！スタッフ一同

電話サポートへの移行について

●対象のユーザー様

メルマガ無制限オプション・顧客管理2000以上のオプションをご利用のユーザー様
※ベーシックプランご利用ユーザー様は、これまでと同様メールサポートとなります。

●対応手順

管理画面の「問合せ」ボタンより、Zoomによるサポートをご予約ください。おってサポート日時をご返信いたします。

●サポートご利用制限

月最大60分のご利用が可能です。

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。

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
- 【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。
- 講座にはパソコンをご用意ください。 ※ちょい聞き質問会は不要

