

月刊

ステキなお店をつくる情報誌

オミセラブ



2020

危機に備えるため「顧客フォロー」の準備をしよう



〒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・返還先は裏面に記載しています

危機に備えるため 「顧客フォロー」の準備をしよう



穂口 大悟
代表取締役

最近もっぱらビーチサンダルです。この前久しぶりに靴をはいたらものすごく窮屈な気がしました。慣れとは恐ろしい。

コロナによる自粛期間が終わった今、サービス業の人の間に

- お客様が戻ってきた人（そしてご新規様が増えた）
- お客様が戻らない人（ご新規様なんてとんでもない）

という差がうまれているようです。

お客様が戻ってきて、新規も増えている、という人にこの期間何をやっていたのかを聞くと、みんな何らかの「お客様のフォロー」をしていたようなのです。つまり、このコロナの自粛期間「お客様を放ったらかしにしなかった」ことがポイントだったようなのです。

どんな顧客フォローをしていたの？

では、どんな顧客フォローをしていたのでしょうか。もう少し突っ込んで、お客様が戻ってきてご新規様が増えた人がしていた顧客フォローの具体例を挙げてみると…

- お客様向けにセルフケアの動画を配信した
- お客様にプレゼントをお送りした
- LINEやメルマガをいつもより多めに送った
- オンラインレッスンやオンラインイベントを開催した（無料・有料）
- お客様に役立つブログを更新した（SNSやメルマガでシェアした）
- SNSでいつもよりお客様と交流した

みたいな感じ。

方法や内容は様々でも、共通するのはお客様との接点を切らなかったということでしょう。お客様と接触し続けることで、営業再開後もすぐに予約が入ったのです。また、お客様へのフォローがご新規様の目にとまり、来店にもつながったのでしょう。

危機に備えて顧客フォローの準備を

何度も言いますが、コロナがどう収束するのか見えていません。また行動や接触を自粛する事態が起こるかもしれません。そういう経営の危機に備えて今、顧客フォローの準備をしましょう。今ほとんど準備ができていない人も、準備がそこそこできている人も、次のステップを参考に、準備を行ってみてください。

ステップ1 既存のお客様を顧客名簿に入力する

顧客フォローのスタートは顧客情報。まずは、現在のお客様を顧客名簿に入力しましょう。リウムスマイル！をご利用の場合は、100人まではアップグレード無しで顧客名簿に登録できます。

ステップ2 過去1ヶ月～3ヶ月のご来店（サービス提供）や接触（お問い合わせ等）の記録をカルテにつける

お客様との接客や接触を記録する「カルテ」を作成し、顧客名簿と紐付けるように記録することで、お客様の行動にあわせたフォローが可能になります。リウムスマイル！でカルテを作って、過去1ヶ月～3ヶ月のご来店を中心に、お客様との接触を記録してみましょう。入力は大変ですが、お客様とのやり取りの記録が経営における「宝の山」であることが実感できると思います。

ステップ3 見込客名簿を集める取り組みを始める （メルマガ・ステップメールによる講座など）

既存のお客様のデータ入力有一段落ついたら、未だお客様になっていない方、いわゆる見込客のデータを収集するしかけをはじめます。メールマガジン登録フォームの設置、ステップメールによるメール講座の開始、セミナーアンケートなどなど、興味のある方を既存のお客様と一緒にフォローできれば新規顧客の獲得も効率的に狙うことができます。

ステップ4 メルマガを月1～週1くらいの頻度で送る

顧客名簿に記録された、既存のお客様と見込客にメルマガを月に一度～週に一度くらいのペースで送りましょう。月に一度の配信はベシックプランのままでも可能です。

ステップ5 お客様フォローのためのイベントを企画し、開催する

新規のお客様向けではなく、既存のお客様をフォローするためのイベントを企画し、開催してみましょう。今ならオンラインのイベントも良いと思います。まずは少人数でも良いのははじめ、継続することが大切です。

来るかもしれない危機を乗り越えるために 今の時間を使おう

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

- ✓ フォロー体制づくりをいっしょに考えて欲しい
- ✓ 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？
- ✓ ビジネスのコンセプトやメニューについて相談したい
- ✓ サポートに何を聞いたら良いのかわからない

穂口が無料でご相談をおうけいたします！

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、ご遠慮なくご相談くださいね。

https://riumsmile.jp/calendar_16.html

Staff Column

ホームページのデザイン変更が反映されない時の対処方法

サポートによくお問合せいただくものとして、「ホームページのデザインを変えたのに反映されません！」というものがあります。

こういう時はお使いのPCやスマホが少し前のデータを記憶していて、それが表示され続けている場合がほとんどです。この少し前のことを記憶しているデータのことを「キャッシュデータ」と呼びます。

キャッシュデータについて簡単にご説明すると、PCやスマホがホームページを表示するためには、サーバと通信を行ってホームページのデータを集めてから表示が行われます。その集めたデータは、少しの間（数時間から数日程度）記憶されます。そして、同じページを表示しようとした時は、今度は通信を行わずに、この少し前に記憶していたデータをそのまま表示します。

こうすることで、2回目の表示が速くなりますし、ギガも節約できます。普通はそんなに頻繁にホームページの内容が変わったりしませんので、ほとんどの場合この仕組みはうまく機能します。

ただ、ホームページのデザインやレイアウト変更を試行錯誤している時などは、このキャッシュの仕組みのせいで、最新の情報にすぐに切り替わってくれず、困る場合があります。

そういう時は、次の操作をするとうちにリフレッシュされ最新のページを確認することができます。

Windows	[CTRL]キーを押しながら[F5]キーを押す
Mac	[command]キーを押しながら[R]キーを押す
iPhone/iPad	[設定] - [Safari] - [履歴とWebサイトデータを消去]
Android	Chrome画面右上のメニュー [:]をタップ - [設定] - [プライバシー] - [閲覧履歴データを消去する] - [キャッシュされた画像とファイル]にチェックを付けて[データを消去]をタップ

藤田 憲一 取締役技術責任者

開発用のPCを最新のVAIOにアップデートしました。
めっちゃくちゃ速いです。



リンクバナーを固定表示して、ご予約やお問い合わせ数UPに繋がましょう

ホームページをご覧になった方が次に起こしたくなるアクションへのリンクバナー（予約フォームへのボタンなど）を固定して表示しておく、お客様がホームページをスクロールして先頭に戻ったり、末尾に進めたりしなくても、いつでもアクションが起こせるので親切です。リウムスマイル! では、ホームページの表示レイアウト設定で「固定エリア」に、お問合せフォームなどのパーツを設定し、隅の任意の位置に固定的に（スクロールしても移動しないで）表示し続けることができます。

パソコンでは画面の4角から表示位置を選択でき、スマホでは上下のどちらかにパソコンでの設定に合わせて表示されます。

大概の場合は、上部にはヘッダメニューがあるかと思うので、かぶらないようにパソコンでは右下（エリア14）、スマホではページ最下部という表示がおすすめです。

表示する内容については、お店によって違うかと思いますが、

- カレンダーを使った予約形態を設定されている場合は、カレンダーへのボタン
- 第二希望までご予約を聞くようなご予約フォームの場合は、予約フォームへのボタン
- 電話でのお問い合わせが多い場合は、電話番号リンクなど、お客様のアクションにそって設定することが可能です。詳しい設定方法を、図付きで紹介したページがございますので、参考にいただければ幸いです。

▼ ホームページの端の位置に、ご予約、お問合せなどのリンクを固定的に（スクロールしても移動しない）表示する

https://riumsmile.jp/calendar_11.html

のーちゃん WEBデザイナー

天神祭が無くなり、今年の夏は季節感なく過ごしています。早く世界中が落ち着きますように。



Amazonを騙るメールについて

前回は「お問い合わせフォームに外国語のスパムが来る」という話をしましたが、他にも「Amazonから身に覚えのないメールが届く」というお問い合わせもいただいております。Amazonからのメールなのか、スパムメールなのか…それを見分けるのは結構簡単なんですよ。

見分けるポイント1：メールアドレスを確認する

届いたメールの送信元メールアドレスを確認してみましょう。スパムメールの場合は、全く違うメールアドレスだったり、「amazo.co.jp」など似せたメールアドレスだったりします。

見分けるポイント2：宛名を確認する

Amazonからのメールには、登録している名前が必ず記載されるようになっています。名前が載っていないか、「Amazon お客様」とかい

う謎の宛名になっている場合は、確実にスパムメールです。

見分けるポイント3：メッセージセンターを確認する

Amazonにログインして「アカウントサービス」を開き、Eメールとメッセージ欄の「メッセージセンター」をクリックすると、Amazonが送信したメールを確認できます。Amazonからのメールなら同じものがそこにあるはず。なければ、スパムメールです。

以上3点に気を付けてみてくださいね。あと、怪しいメールのリンクは絶対に踏まないように気を付けてください。

じゃすみん WEBデザイナー

コロナがまた流行ってきていますね。無意識に顔周りを触ったりするのも気を付けていきたいです。



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。

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



【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