

月刊

ステキなお店をつくる情報誌

オミセラブ

9

2020

ニューノーマル。これからのホームページ。



ニューノーマル。 これからのホームページ。



穂口 大悟

代表取締役

新しい大阪オフィス、なんかテンションあがる場所です！

コロナによって、世界の「ふつう」が変わる、とされています。いわゆる「ニューノーマル（新常态）」というやつです。では、そのニューノーマルに、サービス業はどのように備えるのか。

僕は

- 1 非接触のサービスと動線の確立
- 2 顧客フォローの徹底とコミュニティ化
- 3 サービスのさらなる丁寧な説明
- 4 発信（ブログとSNS）の継続

今回は3の「サービスのさらなる丁寧な説明」の核となる、ホームページについて考えたいと思います。

ニューノーマルで求められるサービス業の ホームページ4つのポイント

1 コンセプトの明確化

ニューノーマルではネットでのサービス探索と比較がより広がるため、これまでのように「普通のサービス」では選ばれにくくなるでしょう。ホームページの内容うんぬん以前に、ライバルとはちがう「立ち位置（ポジション）」を明確に打ち出すことが求められます。オンリーワンなポジション取りのヒントは、「あなたのステキ」で「お客様の悩み」を解決する地点にあります。まず、オンリーワンな立ち位置を決め、その立ち位置からのサービスの丁寧な説明を行ないましょう。

ポジショニングに悩んだら
「下ごしらえドリル」 https://riumsmile.jp/webform_18.html
に取り組んでみてください！

2 サービスの丁寧な説明

提供するサービスの内容を、今よりもさらに丁寧に説明するようにしましょう。特にこれまで口コミに頼って、ホームページではサラッとしかサービスを説明していない場合は早急に取り組むべきです。サービスの

- お客様のどのような悩みを解決できるのか
- どのような流れでサービスが提供されるのか
- どんな特徴があるのか
- 提供主の想いやおすすめポイントは？
- 明確な価格

を、丁寧に説明するようにしましょう。

サービス内容の丁寧な説明の検討には「原稿作成ドリル」の「4.オンリーワンメニュー」を書いてみましょう。
「管理画面」-「サポート」タブ-「お役立ちツール無料ダウンロード」-「原稿作成ドリル」

3 だれ？とどこ？

サービスを提供する「人」と、サービスを提供する「場所」についても、説明を見直しましょう。サービス提供者については、お会いする前にどんな人間なのかのかわかり、「会いたい」と思っていたできるようにしましょう。

また、サービス提供場所については、場所の写真などをたくさん掲載しお客様が来られる前から「行きたい」と思っていたできるようにしましょう。また、コロナ対策を行っている旨もきちんと明示するようにしましょう。

4 申し込み方法の円滑化

最後に大切なのが、申し込みが円滑に行えること。ご予約やお問い合わせなどがスムーズに行えるかテストしてみてください。また、クレジットカード決済の導入や、予約確定の自動化などについても検討すべきだと思います。

オンライン化で広がる商圈

特にオンライン化を行う方に注意していただきたいのは、オンライン化で商圈が広がることは、ライバルも増えるということです。オンライン化によって、これまでは、地域のライバルだけだったのが、これからは全国のライバルと比較される状態になる、と意識しましょう。そのためにも、今回あげた4つのポイントでホームページを改善し、お客様に選ばれやすい状態をつくるのが大切です。

ニューノーマルが来なくても

もし、コロナが無事終息し、コロナ前の世界に無事に戻れるとしても、この4つのポイントでホームページを強化することは決してマイナスにはならないでしょう。

であれば・・・やるしかないですね。

まずは、現在のホームページをこの4つの視点で見直してみて、できるところから手を付ければ良いと思います。

穂口の無料相談継続中

- ✓ ホームページ見直しを一緒にしてほしい
- ✓ 補助金申請を考えている、コンセプトを相談したい
- ✓ 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、ご遠慮無くご相談ください。

https://riumsmile.jp/calendar_16.html

Staff Column

ホームページや独自ドメインの更新期限切れにご注意ください

リウムスマイル！のようなホームページ作成サービスや、独自ドメイン業者の契約更新手続きが遅れてしまうと、ホームページが閲覧できない状態になったり、メールの送受信ができなくなったりします。

そのタイミングにホームページを閲覧しようとしたお客様は、「ホームページが見つかりません」の表示をみることになってしまい、欲しかった情報が得られないだけでなく、「あれ？もう閉店されたのかな？」という間違った印象を与えてしまうことにも繋がります。

また、グーグルなどの検索結果の評価も著しく下がってしまう可能性があります。人間が不定期に閉まっているお店を知り合いに紹介づらいたのと同じように、グーグルもちょこちょこ停止しているホームペー

ジの評価を落としていきます。

なにより、ご契約が切れた状態で放置されると、データが削除されてしまい復旧ができなくなったり、復旧できても課徴金などが発生する場合もあります。

（リウムスマイル！の場合は、一定期間後、システムにより自動削除され、復旧はできません）

そうならないように、ご契約更新のメールなどをご確認されたら、なるべく余裕を持って更新のお手続きをお願いします。

藤田 憲一 取締役技術責任者

めちゃくちゃ暑いですね。
毎年言ってる気がしますが…。



予約の取り方をカレンダー形式に変更して、自動予約管理をしてみませんか？

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リウムスマイル！で作成した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、お客様にもお店にも予約の管理がとっても楽になります。

【お客様にとってのメリット】

- ご予約状況が一目でわかる（「○」は予約可能、「×」は満席など）
- 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）

【お店にとってのメリット】

- お客様とのやりとりが少なく済む（ご予約日時のやりとりは無しで、ご予約確定まで可能）
- 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、お客様が来店されるのを待つだけ）

例えば、カレンダーに「2020/10/09 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、この時間空いてるから申し込もう～」
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、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！

現在、ご希望日時を第二希望まで聞くようなフォームタイプでご予約を受付されている方も変更が可能です。

リウムでは、「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。

▼セミナー・イベント

https://riumsmile.jp/calendar_11.html

のーちゃん WEBデザイナー

家でゆっくりとした夏を過ごしました。
久しぶりに外に出た時は溶けそうでした。コロナに関係なく体調管理にも気をつけていきたいと思います。



スタッフ「じゃすみん」のコラムは、誌面の都合上、今月はお休みさせていただきます。

「大阪オフィス」開設のお知らせと今後のユーザー様対応について

いつもリウムスマイル！をご利用いただき、ありがとうございます。

この度、弊社では、リウムスマイル！ユーザー様およびパートナー様とよりオープンなコンタクトを行う拠点として「大阪オフィス」を開設する運びとなりましたことをご知らせいたします。

今後、ユーザー様とのコンタクト含め、対外的なやりとりはすべて「大阪オフィス」にて行うこととなりますので、よろしくお願いいたします。



有限会社リウム 大阪オフィス

●所在地

〒541-0053 大阪府大阪市中央区本町4-2-12
野村不動産御堂筋本町ビル（旧：東芝大阪ビル）8F
BillageOSAKA内 有限会社リウム大阪オフィス

●電話番号

050-7100-0161

●開設日

2020年 9月1日

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】チョイ聞き質問会

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 ※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。
- 講座にはパソコンをご用意ください。 ※チョイ聞き質問会は不要



【差出人】LNET

【返還先】LNET（有限会社リウム内） 〒541-0053 大阪府大阪市中央区本町4-2-12 野村不動産御堂筋本町ビル 8F
BillageOSAKA内 有限会社リウム大阪オフィス