

2021

12

ホーム育ひろば

スモールサービスのステキを届ける 「ホームページ育て」 情報誌



〒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

TEL 050-7100-0161 / HP <https://rium.jp> 差出人・返還先は裏面に記載しています

顧客管理って何？

お客様の情報をきちんと管理する。これが顧客管理。しかし…きちんとやってる人は少ない。だって、やらなくても大きな損がないように思えるから。それより、新規の集客のための行動をしたり、お客様の満足度を上げるための行動をしたりするほうが「直接的」ですもんね。売上に。

しかし、僕がこれまで多くのスモールサービスな方々と接してきた記憶をたどると、繁盛を続けている人はたいてい、ちゃんと顧客管理をしていました。もちろん形はさまざまですが、お客様の情報を管理して活用していることと、繁盛を続けることには関連があるのだと思います。

スモールサービスが顧客管理を行う7つのメリット

とはいえ、なんとなく「顧客管理は大切だよ～」と言われても、行動に移すことは難しい。ということで、スモールサービスが顧客管理を行うことのメリットを具体的に挙げてみましょう。

メリット① 既存客フォローに使える

第一は現在サービスを提供している、既存のお客様へのフォローができるようになる、という点。お客様との接触頻度を増やすことは、結果的に離反防止やサービス購買頻度の向上につながります。

メリット② 見込客のフォローに使える

見込みのあるお客様候補の方の情報を管理することにより、“見込客”から“お客様”へとランクアップしてもらうのが「見込客フォロー」のねらいです。いわゆる「顧客教育」というやつ。長い目でファンをつくる活動も、売上の安定につながります。

メリット③ キャンペーン・販売促進に使える

顧客名簿を常に使えるように管理することは、クイックな販売促進（キャンペーン）の実施に役立ちます。定期的にキャンペーンを企画し実行することは、既存のお客様の購買頻度アップとともに見込客の顧客化につながります。

メリット④ 履歴チェックで接客の質が向上する

接客前にお客様とのやりとりをチェックすることで、接客の質が向上します。人は覚えているようで全てのことを覚えていないものです。記録したカルテを見直すことで、これまでの経緯がよみがえり、お客様からの安心につながります。



穂口 大悟
代表取締役

11月になって、一気に移動が増えました。来年は全国のユーザーさんと、リアルで会えるといいな～

メリット⑤ 既存客フォローに使える

カルテに記載する項目を決めることは、接客で行うことを決める…すなわち標準化することです。カルテをきちんとつけることは、聞き漏れやサービス漏れを起こさない行動チェックシートの役割をするのです。

メリット⑥ 既存客フォローに使える

カルテに記録することで、接客の記憶が定着しやすくなります。書いたことで覚える、ということですね。

メリット⑦ 既存客フォローに使える

顧客管理を行うと、お客様の行動が蓄積されます。そのため、データを検索しキャンペーンやお知らせなどをピンポイントにお送りすることもできるようになります。また「3ヶ月ご無沙汰なお客様」だけをフォローする、などお客様の行動に基づいたキメの細かいフォローが可能になります。

データが少しまらないと効果が見えにくい！

メリットいっぱいの顧客管理、難点はある程度データがたまらないうと効果が見えにくい、ということ。100名くらいの顧客情報を管理してから、自分はどのように取組むのかを検討すると、イメージができて良いと思います。

12/17(金)20時～

穂口のホーム育オンライン会員限定オンラインセミナー

接客管理と顧客管理の基本

サービスの質とファンづくりに高い効果が期待できるが、取り組んでいる人の少ない顧客管理。基本的な考え方から、具体的にどう進めていくのか、についてお伝えします。お客様を大切にしながら、継続的な繁盛を目指す方に押さえておいて欲しい内容です。

お申し込み方法

リウムスマイル！ホームページ左側

「セミナー・イベント」よりお申し込みください。



様々なデザイン

リウムスマイル！には様々な業種や目的のホームページの作成に対応したデザインカスタマイズ機能が用意されています。事例や店内写真をスライドショーにしたり、大きな背景画像を設定したりなど、様々なデザイン表現が可能です。

デザインカスタマイズに興味を持たれたユーザー様は、下のマニュアルページをご覧ください。

▼デザインカスタマイズ
https://riumsmile.jp/contentscate_827_54.html



また、業種別のサンプルサイトもご用意しております。他業種のサンプルサイトでもデザイン表現的に「こんなこともできるんだ！」

という新たな発見があるかもしれませんので、是非ご覧ください。

▼お手本&デザイン
https://riumsmile.jp/contents_336.html



もし、ご自身のホームページにも取り入れたいデザイン表現がございましたら、お気軽にサポートまで「これって、どう設定すればできるの？」とお問い合わせください。

藤田 憲一 取締役技術責任者

タイガースのシーズンはあっさり終了しました…。



『Canva』を使いこなしてオリジナルバナーを作ろう！

無料で画像編集できるWEBサービス「Canva（キャンバ）」をご存知でしょうか？

Canvaでは、ツイッターやFacebookのカバー画像からポストカードや3つ折りパンフレットまで、自由に作成することができます。Canvaを使えば、リウムスマイル！で作成しているホームページのヘッドライン画像や、サービスメニューバナー、キャンペーンバナーなどが簡単に作成できます。

リウムスマイル！の画像ライブラリにも、ホームページにご利用いただけるヘッドライン画像やリンクバナーをたくさんご用意しておりますが、オリジナルの写真を使ったり、イメージ通りの画像にすると、よりお客様にもわかりやすく見やすくオリジナリティーにとんだホームページになるかと思えます。

リウムではCanvaをご自身で使いこなしていただけるように、

オリジナルヘッドライン画像作成レッスンを月に1回開催しております。ヘッドライン画像が作れるようになれば、サービスメニューやキャンペーンに使えるリンクバナーも同じ方法で作れるようになりますよ～！是非、ご参加お待ちしております。

レッスンスケジュール、お申込みは、リウムスマイル！ホームページ右サイドの黄緑色のリンクバナー「セミナーカレンダー」をご覧くださいませ。

▼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

仕事用のデスクをコタツ式のものにしようか検討中。
寒くなりましたね～



フィッシング詐欺メール&偽サイトにはご注意を！

前は簡単なパスワードについての危険性を書きましたが、今回はよくあるフィッシング詐欺メールについてご紹介します。

フィッシング詐欺メールとは、「クレジットカードの有効期限が切れた」「請求先住所が変更された」「不審な注文があった」というメッセージのメールを送り付け、本物そっくりの偽サイトに誘導し、ログイン情報やクレジットカード情報などを入力させて、個人情報やクレジットカード情報などを盗む…という手口の詐欺です。特にAmazonなどの大手通販サイトや楽天やJCBなどのカード系を騙るものがとても多いです。

偽サイト自体は本物のサイトと区別のつかないくらいのクオリティ

イなので、少しでも怪しいと思ったら、開いたページのURLを必ず確認するようにしましょう。例えば、「amazon.co.jp.〇〇〇.com」や、「amazcn」「amezon」など、よく見るとスペルが異なっている場合があります。

また、最近はショートメール（SMS）で「【auからの重要なお知らせ】ご利用金額が設定した金額を超えました」という文面の詐欺メールが届くことがあるようなので、こちらも注意してくださいね。

じゃすみん WEBデザイナー

電気毛布買いました。思ったより暖かくて快適です。



穂口のホム育オンライン

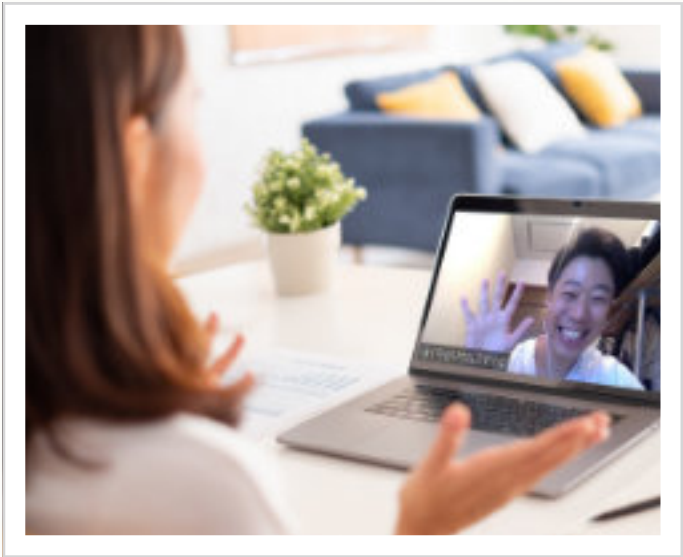
スモールサービスの“売り込まない” 集客・ファン
づくりの考え方とノウハウが月1,100円で学べる！

- 穂口の月イチマーケティングセミナー
- セミナーの過去動画閲覧
- FBグループでの質疑応答

が、30日1,100円！継続的に学び実践する仲間になりませんか？
12月17日（金）の「接客管理と顧客管理の基本」も、会員登録する
ことで受講できます。

くわしくは

https://riumsmile.jp/contents_5171.html



Online seminar オンラインセミナー

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 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。

セミナー申込
について

- リウムスマイル！ホームページのカレンダー、または右隣のQRコード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。
- セミナーは無料ビデオ会議ツール「Zoom」を使って行います。



【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