

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

2024

8

月刊

ホーム育ひろば

特集

お客様フォロー体制の5ステップ

- ・スタッフコラム
- ・穂口の無料コラボセミナー全国めぐり
- ・ホーム育サロンについて



お客様フォロー体制の5ステップ

お客様をフォローすることは大切！とわかっていても、何をすればよいのか、何からはじめればよいのかがわかりにくいですよね。もちろん状況により様々ですが、スモールなサービスであれば、この順番がベーシックだと思います。

■スモールサービスのお客様フォロー体制構築5ステップ

① 顧客データを記録する

お客様をフォローするために必要なデータを蓄積するのが最初です。この顧客データというのは、お客様の「お名前」「年齢」「メールアドレス」「電話番号」などの、お客様の個人情報データ。まずはこれをキッチリと記録する。ここがお客様フォローのスタートです。

リウムスマイル！の場合はご予約やお問い合わせの際にお聞きしたお客様の情報は自動的に「顧客情報」に蓄積されるようになっています。

② お客様カルテをつける

次に必要となるのは、お客様とのやり取りの記録。この記録があるとお客様の状況に合わせたフォローが可能になります。リウムスマイル！の場合、顧客情報に登録されたお客様とのホームページ（フォームやメール等）を介してのやり取りは自動的に記録されますので、大切なのはそれ以外のやり取りの記録。

接客時やお電話やInstagramのDMなど、個人的なやりとりは「カルテ」に記録するようにしましょう。そうすれば、顧客情報に登録されているお客様とのすべてのやりとりが記録できます。これでフォローの準備は万全です。

③ ご紹介制度を発表する

少し脇道に逸れますが、データ記録体制が作れたら次はご紹介制度をつくって公開しておきます。ご紹介がそぐわないお商売の場合もしくは現在十分にお客様からのご紹介がある方は次に進んでください。

お客様からのご紹介の増加を望んでいて、現在のご紹介数が十分でない場合は「ご紹介制度」をつくり、公開し、お客様にお伝えします。

④ 集合フォローとファンイベントを定期で

記録された顧客情報をベースに、お客様全体、もしくは特定のお客様層に集合フォローを行います。例えばLINE配信やメルマガ配信、はがきやニュースレターの送付、などです。

そして、この集合フォローの受け皿として、定期的なファンイベント（お客様向けイベント）を開催します。

【お客様に配信する → イベントで再会する（親しくなる）】という導線でフォローを行う、ということです。また、ご紹介制度についても集合フォローで定期的にお知らせします。

⑤ 個別のフォローを行う

集客のための発信をして、お客様へのサービス提供もして...と忙しい起業家には、なかなか個別のお客様フォローを行う時間がありません。なので、集合フォロー体制が整ってから個別フォローを検討すると良いでしょう。（個別にフォローしようとしてできなくて集合もできない、より全然良いから）個別フォローに効いてくるのが、②のカルテの情報です。カルテの記録を元にアラート（リマインダー）を仕掛けておいて、お客様に個別のご連絡をする仕組みを作ります。

■大切なお客様フォロー、できることから今はじめよう！

お客様フォローは、大切だけど効果が出るまで時間がかかります。ですから、できるだけ早く始めることが重要です。このステップを参考に、今できることから始めて、数年後にはリピーターとご紹介が増えている状況を作りましょう！



穂口 大悟 代表取締役

全国めぐりの前半が終了。大切だということを直接お会いして、僕の言葉で伝える。シンプルだけど僕にできる最大のことなんだろうな～と感じています。



Staff Column

スタッフコラム

ブログの文字サイズについて

ブログを書く時に、毎回文章全体の文字を大きくしているという方はいませんか？

ご自身のブログだけでなく、他のホームページや検索結果の文字も小さくて読みづらいと感じているなら、ご自身の視力などが一般的に調整されたサイズと異なっている可能性が高いです。

その状態でブログの文字サイズを大きく変えてしまうと、他の閲覧者の方にとっては大きすぎて逆に読みづらくなってしまう可能性がありますので、まずご自身のPCやスマホのディスプレイ（画面）設定で拡大率を調節してみることをおすすめします。

ご自身のブログだけが文字が小さく感じるという場合

で、ご自身とペルソナ（お客様像）の年代などが近い場合は、ブログの文字サイズそのものを調整すると良いでしょう。その場合も、毎回調節するのではなく、一括で大きく設定することが可能です。

こちら↓のページで詳しくご案内しておりますので、参考にご覧ください。

▼エリア8や「ブログ」ページの文字を大きくする
https://riumsmile.jp/contents_3776.html



藤田 憲一 取締役技術責任者

最近、行列店に並ぶことが苦にならなくなってきました。

活用すればするほどお得になる「スマイル！ポイント」について

リウムスマイル！をご活用いただく程に、次のシステム利用料金にご使用いただけるポイント（1スマイルポイント＝1円）を付与されることをご存知ですか？

システムは使っていただいてナンボ。効果を出してもらってナンボ。だからガンガン活用していただきたい！そんな思いから、リウムスマイル！ポイントが生まれました。

リウムスマイル！ポイントは

- ・ログイン毎に1ポイント ※1日1回まで
- ・ホームページアクセス数ポイント ※1日最大5ポイントまで
- ・メール配信毎に5ポイント ※最大3回／月
- ・ご紹介ポイント

などなど、リウムスマイル！を使っているだけでも知らない間に少しずつ貯まっていくくみになっています！

ログインするだけでも1ポイント貯まりますので、毎日リウムスマイル！にログインして、お申込みをチェックしたり、お客様の情報をカルテに登録・チェックしたりしてみてくださいね！

▼「スマイル！ポイント」について
https://riumsmile.jp/contents_924.html



のーちゃん お客様サポート

ベッドマットと布団を夏用に変えたら快適になりました！

WEBフォームのスパム対策をしよう

ここ最近「WEBフォームに外国語のスパムが大量に来る」というお問い合わせをいただいております。

そんな時は、日本語が含まれない場合に送信を拒否する簡易的なスパムブロック機能を使っていただくと、日本語が全く入力されていない場合はブロックできるようになります。

お問い合わせやご予約フォームに海外から英語やロシア語のスパム（迷惑）が頻繁に来る場合、ぜひ一度試してみてくださいね。

簡単なスパム対策機能の設定や届いたスパムコンタクトを削除する方法などをまとめたマニュアルがありますので、参考にご覧ください。

▼ WEBフォームにスパム対策機能を設定する
https://riumsmile.jp/contents_6444.html



じゃすみん WEBデザイナー

最近暑すぎて冷房つけっぱなしにしています。

pick up

穂口の無料コラボセミナー全国めぐり

穂口が、あなたのまちにまいります。今年は、無料のままで、全セミナーコラボで開催。
個性的なゲスト講師のセミナーと穂口の話が無料で聞けます。
ぜひお近くの会場に遊びに来てください！



セミナースケジュール

【福岡】7月26日（金） 15:00～17:30

より良く生きる起業家インタビュー&効果の出る「接客」ホームページの作り方

場所：福岡県福岡市中央区渡辺通5-25-15 定員：13名

インタビュー登壇者：梅野真由美さん（片づけkankan代表・ライフオーガナイザー）

馬場あゆみさん（片づけラボ Happy Surprise!代表・ライフオーガナイザー）



【札幌】8月2日（金） 15:00～17:30

配信で伝わる話し方&効果の出る「接客」ホームページの作り方

場所：北海道札幌市中央区 南二条西 7丁目4-1 第7松井ビル 6階D 定員：16名

コラボ講師：尾野美奈さん（コエノバ代表・言語聴覚士）



【東京】8月20日（火） 15:00～17:30

好きな仕事で成功するための5つのルール&効果の出る「接客」ホームページの作り方

場所：東京都中央区銀座6-13-16 ヒューリック銀座ウォールビル7F 定員：20名

コラボ講師：境哲也さん（アイファイン株式会社代表取締役・サロンビジネスコンサルタント）



コラボセミナーは他の地域でも開催予定です！また、リウムスマイル！ユーザーの方以外のご参加も可能ですので、ぜひお知り合いやお友達と一緒にご参加ください！

ホーム育気づきサロンセミナー

8月16日（金） | 20時～ | オンライン

顧客管理＝フォロー体制。
そして紹介導線



スモールサービスが整えるべきは「顧客管理」と「紹介導線」の2つ。地味だけどスモールサービスが絶対にやらなきゃいけない顧客管理と、紹介発生させる準備としての紹介導線について考えます。

※上記セミナーは「ホーム育気づきサロン」ユーザー限定です

経営実践会

8月28日（水） | 16時～18時

お客様カルテ作成解説と
顧客管理グループコンサル



8月16日のセミナーの内容を受けて、あなたのコンセプトと商品とホームページに基づき、あなたらしい集客イベントを企画し、企画書の素案のできるくらいにまとめるワークをやってみましょう。

※上記セミナーは「ホーム育気づきサロン」ユーザー限定です

自分らしいお商売をつくり育てるための気づきの環境

ホーム育気づきサロン

セラピスト・ヒーラー・占い師・カウンセラー・講師・コンサルタント・士業...
スモールサービス起業家のための経営力・人間力アップの理屈と実践法が学べる

ホーム育気づきサロンとは

『売り込まないネット集客の極意』『あなただけのオンラインワンメニューのつくり方』の著者で、リウムスマイル！代表の穂口が、スモールサービス起業家のための自分らしいお商売をつくり育てる「理屈」と「実践」の気づきを常に提供するサロンです。

ホーム育気づきサロンは、リウムスマイル！ユーザーさん以外も参加できます。ぜひお気軽にご参加くださいね！



ホーム育気づきサロンの内容

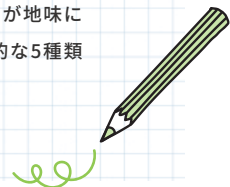
- 1 毎月1回 穂口によるスモールサービス経営セミナー
- 2 毎月1回 経営実践会
- 3 隔月開催 りうまー先生特別講座
- 4 年4回 起業家の教養講座「れきしのとびら」
- 5 穂口に無料相談
- 6 すべての過去動画が見放題



Report

6月21日開催「ええ感じの商品構成を実現するコンタクトポイント設計」

お客様が買いやすい商品の構成を考えたら、それぞれに最適な「前導線と説明」「申込方法」「後導線」を考え、商品構成のストーリーを繋げる設計を行うことが大切です。特にスモールサービスの集客には、それぞれにおいての「お客様との接点＝コンタクトポイント」が地味に重要になります。今回はこのコンタクトポイントにスポットをあて、考え方から具体的な5種類の方法についての知識と応用について考えました。



ホーム育気づきサロンへのお申し込みはQRコードから！

30日3,300円（自動更新）で会員限定動画が見放題！今すぐ登録！

自分のペースでお気軽に入会・退会してください。もちろん出戻りさんも大歓迎！

ゆる～く学んでいただければ嬉しいです。



ONLINE SEMINAR

無料オンラインセミナー

＼分からないことが無料で聞ける！／

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1時間のゆるい質問会です。「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？」など、ちょっとした疑問を質問していただけます。いろんな方の質問からひらめきやヒントが得られるかも！？お気軽にご参加ください！

8.6

10:00~11:00

8.7

14:00~15:00

8.21

14:00~15:00

8.22

16:00~17:00

8.23

10:00~11:00

8.29

16:00~17:00

＼リウムスマイル！の使い方をイチから学べる！／

リウムスマイル！基本操作講習会

「リウムスマイル！を始めたばかりで、何もわからない！」「結構前からやってるけど、基礎的なことが知りたい！」そんな方のために、リウムスマイル！の基本の『キ』をお伝えする講習会です。基本的な使い方や便利な機能をご紹介しますだけでなく、ご不明な点やお困りごとを解決するお手伝いもいたします。リウムスマイル！をより活用し、あなたの「ステキ」を最大限に引き出すための第一歩を踏み出しましょう！

8.6

16:00~17:00

8.28

14:00~15:00

8.30

10:00~11:00

＼お客様とファンをつくるメルマガフォロー／

メルマガスタート講習会

リウムスマイル！のメール・メルマガ（顧客絞り込みメール）機能は、携帯やパソコンのメールに様々な条件でメールを配信することができます。サロンやスクールなどで、特定の条件に該当するお客様にのみメールを送りたい場合や、会員限定にお知らせ・キャンペーンなどを配信したい時にとても便利で、まだ未活用の方は是非使ってみて欲しい機能の一つです。メルマガを始めてみたいけど、躊躇っている方はぜひ一歩踏み出してみてください！

8.2

10:00~11:00

8.20

14:00~15:00

8.28

16:00~17:00

＼お客様とのやりとりをまとめ「関係」を強化する／

顧客管理スタート講習会

リウムスマイル！の顧客管理機能は、ホームページや予約管理と完全に連動しており、ご予約やお問い合わせ、メールのやり取りなどの日常業務を行うだけで、お客様とのやり取りが自動的に顧客名簿に記録されます。手間をかけずに履歴を残すことで、お一人お一人に合わせたサービスやきめ細やかなフォローに繋がります。このセミナーでは、リウムスマイル！の顧客管理機能の活用方法や実践的なアイデアをご提供します。

8.5

14:00~15:00

8.20

16:00~17:00

8.28

10:00~11:00

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

セミナーは無料ビデオ会議ツール「Zoom」を使って行います。（セミナー担当者：のーちゃん）

※ご参加多数の際はお一人のご質問時間が少なくなりますので、すべてのご質問にお答えできないこともございます。

※ご質問事項が多いなど、マンツーマンでしっかりサポートをご希望の場合は、有料のパーソナルサポートの活用をご検討ください。

お申し込み

