

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

月刊 **ホーム育ひろば**

2025. **8**



— 特集 —
顧客フォローとはアフターフォロー



特集

顧客フォローとはアフターフォロー

「顧客フォローって、なんだか売り込みみたいで気が引けるんだよね…」

そうおっしゃる声を、よく耳にします。確かに、「また買ってください！」なんて露骨に言われたら、お客様も引いてしまうかもしれませんよ。これ、もしかしたら、僕のこれまでの説明の仕方が良くなかったのかもしれない。

顧客フォローというと、リピート購入や追加サービスのご案内、あるいは他のお客様をご紹介いただくためのもの、というイメージが先行してしまっていたのかもしれない。 (結果的にはこのような効果を生むのですが)

だから、今日からは言い方を改めます。僕が皆さんにやってほしいのは、「アフターフォロー」です。

■ アフターフォロー、できていますか？

僕たちが今こうして商売を続けていられるのは、ひとえに過去にサービスを受けてくださったお客様のおかげです。まさに「命の恩人」と呼べるような存在のお客様に対して、「サービスを受けてくださってから、その後いかがですか？」と、心を込めてお声がけするのは、決してやりすぎではありませんよね。

むしろ、お客様がその後どうされているのか、気になりませんか？ サービスがお客様のお役に立てたのか、何か困っていることはないか、純粋に知りたいと思う気持ちは、ごく自然なことですよ。

これを、ご自身のビジネスでできる範囲の手段と、かけられる労力で実行すればいいのです。もし、この純粋なアフターフォローに対して「売り込みだ！」と感じてしまうお客様がいらっしゃるとしたら、それは残念ながら、これまでの関係構築に何か課題があったのかもしれない。その場合は、真摯に反省し、他のお客様との関係構築に活かしていくことが大切です。

■ アフターフォローを始めるために、すぐできる2つのこと

① お客様情報をリウムスマイル！に記録する

アフターフォローの第一歩は、お客様の情報をきちんと記録することです。もし、リウムスマイル！経由でご予約を受け付けているなら、ご予約情報とともに、お客様の基本的な顧客情報は自動的に蓄積されています。(とても便利！)

もし、リウムスマイル！以外の方法でご予約を受け付けている場合でも大丈夫。既存のお客様情報をリウムスマイル！にインポートしたり、手入力で追加したりすることで、リウムスマイル！の顧客管理機能をフル活用できるようになります。

② お客様カルテをリウムスマイル！に記録する

お客様の基本的な情報が記録できたら、次はお客様とのやり取りの履歴を記録していきましょう。いわゆる「カルテ」ですね。

「どんな施術を行ったのか」「どんなコンサルティングやサポートを提供したのか」といった、お客様とのやりとりの情報を記録することで、お客様お一人おひとりの状態やニーズに合わせた、きめ細やかなアフターフォローが可能になります。例えば、以前のお悩みを踏まえた提案ができたり、サービス後の変化について具体的な質問ができたりと、お客様にとっても「自分のことを覚えていてくれる」という安心感につながります。

まずは過去30人分の顧客情報とカルテをつけてみると、アフターフォローのための体制が整います。いますぐやろう！

■ アフターフォローを始めるために、すぐできる2つのこと

お客様情報とカルテが整ったら、リウムスマイル！の顧客管理アラート機能(リマインダーのようなもの)を使って、フォローを促してくれる「仕組み」を作ります。

アラート機能とは、特定の条件に合致するお客様を自動で教えてくれる機能のことです。例えば、「毎朝8時に、最後のカルテをつけてから90日経過したお客様」をピックアップして教えてくれる、といった使い方ができます。もちろん、「最後にカルテを付けてから90日後に自動でメールを送る」といった自動化も可能ですが、僕は個人的に、きめ細やかな対応をするためには、アラート機能を活用して、フォロー自体はアナログで行うほうが効果的だと考えています。お客様一人ひとりの状況に合わせて、最適な言葉でメッセージを送ったり、メールをしたりするほうが、お客様の心に響くはずだからです。

エステサロンにせよ、お片付けサービスにせよ、スモールビジネスのほとんどは、「リピート」と「ご紹介」の力で、集客卒業へ進みます。そして、この2つの流れを力強く加速させてくれるのが、まさに「アフターフォロー」なのです。

もし今、「うち、アフターフォローができていないな…」と感じているのなら、ぜひ今回ご紹介した2つのことから始めてみてください。具体的なアフターフォローのノウハウは、毎月開催している無料の「顧客管理スタート講習会」で詳しくお伝えしていますので、こちらもぜひご参加いただくと嬉しいです。



穂口 大悟 代表取締役

全国めぐり、やるまえばなかなか気が重いのですが、やることやったり楽しい！
今年は4か所開催ですが、来年はどうしようかな〜と今から色々考えます。

無料面談
ご予約は
こちら▶



穂口の無料セミナー全国めぐり2025

2025/07/04金曜日、穂口の無料セミナー全国めぐり2025の第一弾
福岡セミナーが開催されました！



話していて思ったのは、スモールなサービス業にとってメニューとは「これであなたを幸せにしますよ！という覚悟」なのだなあ、ということ。抽象的なコンセプトをお客様に見える形に具体化する。それが、スモールサービスのメニュー。

メニューという具体物をつくることで、発信も予約受付方法も導線も、商品構成もアフターフォローもすべて具体的に
なっていく。そして、あなたの覚悟がメニューになれば、合わないお客様は来なくなり、好きなお客様だけが来てく
ださるようになる。そしてそんなお客様は、あなたを集客卒業へ連れて行ってくれる。

メニューづくりって、集客卒業な未来をつくることなんですね。うん、良いテーマを選んだ。



開催予定

8月1日（金）15:30～ 東京 | 9月 5日（金）15:30～ 名古屋

詳しい内容・お申し込みは、QRコードもしくは下記URLを入力して穂口
のセミナー全国めぐり特設ページをご覧くださいね！

https://riumsmile.jp/contentsol_6852.html



8/15
FRI

20:00-22:00

ホーム育気づきサロン会員限定セミナー【集客卒業経営セミナー】 お客様感謝としての顧客フォロー体制構築

実は顧客フォローの原点は、もっとシンプル。「いつもありがとうございます」というお客様への感謝の気持ちを、行動で表現することなのです。このセミナーでは、お客様への感謝の気持ちはあるけれど、具体的にどう行動に移せばいいかわからないあなたへ、あなたらしいフォロー体制をつくるための4つのフォロー戦略を解説します。

8/19
TUE

16:00-18:00

ホーム育気づきサロン会員限定セミナー【実践ワーク会】 私の顧客フォロー行動宣言シェア会

自身の顧客フォローについて考え、言葉にして説明することで、これからの行動がより明確になり、実践への意識が高まります。さらに、他の参加者さんの宣言や具体的なアイデアに触れることで、新たな刺激やヒントが得られ、あなたらしい顧客フォローの実践へと繋げていくことができます。



Staff Column

スタッフコラム

「伝えたいこと」だけになっていませんか？見直したいホームページの視点

ホームページを自分で更新していると、「新しいサービスを始めました！」「○月○日にイベントがあります！」「ブログ更新しました！」など、上部や目立つ場所がつい発信者目線の情報で溢れてしまいがちです。

もちろん、それらは大切なお知らせです。でも、ふと立ち止まって考えてみてください。初めて訪れた方にとって、その情報はどう映るでしょうか？

「自分に合ったサービスだろうか？」「どんな人が通っている？」「悩みは解決できそう？」「営業時間は？」「場所

スマホでも見やすいホームページで、お客様にしっかりアピールしていきましょう！

ホームページを作成された皆さま、スマートフォンで自身のホームページをチェックしていますか？いまや、インターネット検索やお店探し、予約・買い物のほとんどがスマートフォンから行われる時代です。お客様の多くがスマホで情報にアクセスする今、「スマホで見やすいホームページ」であることは、とても重要なポイントです。ただスマホで表示されるだけでなく、「見やすく整ったレイアウト」であるかどうか、ぜひ一度ご確認ください。

リウムスマイル！で作成されたホームページは、スマホでも見やすいよう自動でレイアウト調整されます。パソコンと同じ内容が常に同期されており、更新した情報もすぐにスマホ側に反映されます。つまり、スマホ用に別のページを作る必要はありません。でも、どんなふうに見える

ブログから集客できない時に見直したい5つのポイント

「ブログを頑張って書いているのに、全然反応がない…」そんなふう感じたことはありませんか？継続して更新しているのに成果が見えないと、どうしてもモチベーションが下がってしまいますよね。

でも、もしかしたら“ちょっとした見直し”で状況が変わるかもしれません。今回は、ブログが思うように集客につながらないときにチェックしておきたい、5つのポイントをご紹介します。

1. ホームページやサービス紹介が魅力的になっている？
2. ブログの内容は「読む人の役に立つ」ものになっている？
3. ブログのターゲットとお店のターゲットは合っている？

は？」「すぐ予約できるの？」

こうした疑問にすぐ答えられないページ構成では、せっかくの訪問者も離れてしまうかもしれません。

つい「伝えたいこと」ばかりになっていないか、お客様目線でホームページを見直してみましょう。



藤田 憲一 取締役技術責任者

暑すぎる～と毎年言ってる気がするけど、暑すぎます…。

のか、やはり一度はご自身のスマートフォンで確認してみることをおすすめします！

ご自身のスマホでご確認することはもちろんですが、リウムスマイル！には「スマホ版プレビュー」画面もございます。パソコン上でスマホで見た場合の表示状態をご覧いただけます。

いつもの「PC版プレビュー」の右隣にあるボタンを押して、ご確認くださいませ！※管理画面にログイン後、ページ最上部左端にあります。



のーちゃん お客様サポート

水分をしっかりとって家の中でも熱中症にはご注意ください。

4. ボリュームは適度な量（約600文字程度）になっている？
5. 写真やイラストを効果的に使っている？

「全部一気に直すのは大変…」という方も、まずはできるところから少しずつ改善してみてくださいね。

そして何よりも大切なのは、続けることです。コツコツ積み重ねたブログは、きっとあなたのビジネスの強い味方になってくれるはず！



じゃすみん WEBデザイナー

窓からきれいな青空が見える季節になりましたね。外はびっくりするほど暑いですが…

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



起業家なら
いつも
気づきを!

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作り方』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。

穂口による経営セミナー・経営実践会だけでなく、リウムスマイル!ユーザーの方を講師にお迎えした講座などを定期的に行っています。

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!



サロンの内容

- 毎月1回 穂口による集客卒業の12領域経営セミナー
- 毎月1回 実践ワーク会
- 年4回 りうまー先生お役立ちセミナー
- 年4回 スモールサービスのための歴史教養セミナー
- 穂口の無料面談 (3ヶ月に一度)
- すべての過去動画が見放題

6月22日開催セミナーレポート

お布施としての集客発信の仕組化

多くのスモールサービス起業家が陥っている、集客発信迷子。この迷子の原因である、「お商売とのつながりの欠如」を解消して、発信を楽しいものにするための「コンテンツ作成の仕組み」「発信マネジメント」「発信マインドの整え方」を解説しました。これまで集客発信については、ネタ出しからコンテンツ作成、投稿のリサイクルという、具体的な発信術についてお伝えしてきましたが、今回は、お商売と発信をつなげる「導線」整備と、発信を続けるためのマネジメントにまで踏み込んだ内容になっています。

ホーム育気づきサロンへのお申し込みはQRコードから!

毎月3,300円 (ご利用開始日基準) 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

...

ちょい聞き質問会 分からないことが無料で聞ける！

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。
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！

定員
3名

8/6 14:00~15:00

8/8 10:00~11:00

8/18 14:00~15:00

8/21 16:00~17:00

8/25 10:00~11:00

8/26 16:00~17:00

リウムスマイル！基本操作講習会 リウムスマイル！の使い方をイチから学べる！

基本的な使い方や便利な機能のご紹介だけでなく、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！

定員
2名

8/8 10:00~11:00

8/18 16:00~17:00

8/26 14:00~15:00

顧客管理スタート講習会 お客様とのやりとりをまとめ「関係」を強化する

ホームページや予約管理と完全に連動した顧客機能の活用方法や実践的なアイデアをご紹介します。
顧客管理を効率化し、お客様とのつながりをより強固に築くためのスキルを身につけましょう！

定員
2名

8/6 16:00~17:00

8/21 14:00~15:00

8/29 10:00~11:00

メルマガスタート講習会 お客様とファンをつくるメルマガフォロー

「〇〇講座に申し込まれた方のみ」など特定の条件に該当するお客様にメールを送りたい時や、会員限定にお知らせ・キャンペーンなどを配信したい時のメルマガ配信の方法をご紹介します。

定員
2名

8/7 16:00~17:00

8/22 14:00~15:00

8/27 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

