

お客様があなたに興味を持った時にすぐにコンタクトできるか確認しましょう

もう3月の話ですが、Googleが開発した人工知能（AI）が、トップ囲碁棋士に勝利したというニュースはご存知ですか？
昨今Googleを初めとするコンピュータの解析、処理能力が著しく向上しています。そして、同Googleが提供する検索エンジンの能力も日々向上しており、検索している人に役立つページが、より正確に検索結果上位に表示されるようになってきています。

どうということかと申しますと、例えば「シミ対策」と検索すれば、その原因と対策について、より詳しく丁寧に書かれているページが、検索結果に表示されるということです。

つまり、**ホームページに「シミ対策 8,000円」とだけ書いて放置しているページが、検索結果上位に出てくる可能性は、ほとんど無いということです。**

ですので、ホームページのアクセス数アップ、集客力アップするには、お客様のお困りごとに対する、専門家としてのあなたのアンサーを書いたページを増やして行くことが重要なのです。

ただ、稀に

- 頑張って専門家コラム書いているのに！ブログも書いているのに！
- フェイスブックも活用しているのに！
- チラシも配布しているのに！

集客効果が出ない！という方もいらっしゃると思います。

お調べさせていただくと、そのブログやフェイスブックにサロンのホームページのアドレスも、電話番号も、メールアドレスも記載されていない。或は、探さないと出てこない。チラシに連絡先が無い。あるけど間違っている。
という方がいらっしゃいます。そんなバカな！？と思われるかもしれませんが、ブログやフェイスブック、チラシのバツと目につくところに、ホームページのアドレスが記載されていない方は結構いらっしゃるのです。これは勿体なさ過ぎます。

是非一度、お客様目線になって、ご自身のブログやフェイスブックページをチェックしてみてください。興味を持たれたお客様が、あなたのお店にサッとコンタクトできるようになっていますか？

探さないとわからない。調べないとわからないという状態になったら、すぐに改善しましょう。



藤田 憲一
取締役最高技術責任者
阪神失速気味です…。

デザインのある生活

予約に便利な、 予約管理タブが追加されます！

予約と一言で言っても

- ご予約フォームの設定
- ご予約されたお客様のコンタクトデータ
- カレンダーの予約枠の設定
- 予約枠の作成、編集、削除

などなど、お客様からご予約を受け付けるにあたって、ホームページやリウムスマイル！の管理画面で設定しておくことがたくさんあります。

設定は少しややこしいかもしれませんが、この設定をしておくことで、お客様とのやりとりがスムーズになったり、ご予約の把握が簡単にできたりと、サロンやお店にとって良いことが満載のリウムスマイル！の予約管理機能。

そして近々、この予約に関する操作を、まとめて操作できるページが、管理画面に新たに追加されます！

管理画面にログインすると、上部に「メイン」「ホームページ」と横に並

ぶボタンがあります。
この中に、緑のボタンで「予約管理」というのが追加され、この「予約管理」タブをクリックしたページでは、上記でご紹介した予約に関する設定がすべて操作可能です。

カレンダーに作成した予約枠の操作や、ご予約されたお客様のコンタクトデータ、そしてご予約フォームの編集まで、ご予約に関連した操作はすべてこの「予約管理」タブで行えますので、是非ご活用くださいね！

もちろん、以前の操作に慣れている方は、今までの方法でも操作していただけますのでご安心くださいませ。
「予約管理」タブが追加されましたら、また操作方法の講習会なども開催させていただきます！



のーちゃん
WEBデザイナー
やっとなんか暖かくなってきましたね！
夏が待ち遠しいです！

オミセラブ 修行日記

ホームページには やっぱりオリジナルの写真を載せよう

ホームページを作成する際、素材サイトさんの素材をお借りして作る方は多いかと思いますが。もちろん弊社に依頼された時も素材を使用して作成することが多いです。けれど、やはり自分のサロン・お店のホームページだからこそ、オリジナルの写真を撮って載せてほしいです。特に、お店が提供しているサービスの写真、店舗内の写真、スタッフの写真はオリジナルであるべきだと思います。

ただ、プロのカメラマンに撮ってもらうと、1時間でも数万円かかってしまいます。（プロのカメラマン頼むのが、一番良いんですけどね）まだサロン・お店を開業したばかり、またはこれからする方にとっては、「素材使えばいいし、まだそこまでは・・・」と思ってしまうんじや

ないんでしょうか。
そんな時こそ、お手持ちのスマホやデジカメで撮ってください！
今のスマホやデジカメは昔と違って、アプリや撮影モードの選択で写真がきれいに撮れやすいです。

どこでも見かけるような素材ではなく、自分で撮った写真を使うことで、他のサロン・お店との差別化ができ、さらにオリジナリティあふれるホームページにしてくださいね。



じゃすみん
WEBデザイナー
今年はラニーニャ現象で、猛暑になるみたいですね・・・

ステキなお店をつくる情報誌

オミセラブ

2016. 07

月刊オミセラブ 2016年7月号



特集

質の高い接客への第一歩！

顧客カルテに記載したい3つのこと

- 今月の情報発信のヒント：暑い夏にぴったりの企画をドーンとぶつけよう！
- 7月のブログ・メルマガのヒント

発行／有限会社リウム

質の高い接客への第一歩！

顧客カルテに記載したい3つのこと

顧客カルテとは何か。そう、顧客カルテとは「お客様との接触の記録」なのであります。お客様が、ご来店されたり、イベントに来られたり、問い合わせ頂いたり・・・といったお店とお客様との「接触」を記録するのが顧客カルテなのです。

顧客カルテをこまめにつけておけば、「いつ」「どのお客様と」「どのように接触したのか」が記録に残ります。また、リウムスマイル！では、お客様とのメールのやり取りや、ご予約やお問合せフォームなどの体系的な記録は自動的に残っていきますので、大袈裟に言うと、「お客様との接触の全て」が記録され、いつでも見ることができる状態になる！のです。

これは、とっても重要な事で、第一に接客時に過去の顧客カルテを見ることで質の高い接客が可能になります。第二に、「いつ」お客様と接触したかが残ると「リマインダー」が使えます。例えば「半年間ご来店がないお客様」を自動的に、毎日ピックアップさせる、といったことも可能です。お客様に合わせた個別のフォローが可能になります。第三には、メルマガやニュースレターなどのフォローにも活用できます。顧客カルテの記録から「疲れすっきりアロマ」を受けたことのあるお客様には「ぜひたくりフレッシュコース」の割引クーポンを郵送する、等のフォローができるようになります。

と、いうように、記録することで大きなメリットがある顧客カルテですが、最初にカルテを設定するのが難しいです。

今回は、小さなお店がカルテに最低限記載すべき3つの内容について考えて見たいと思います。



穂口大悟
代表取締役 お客様係

最近出張が多いです。今年は全国のいろいろなところに行きたいな～自分のサロンでも穂口のセミナーを開きたい！って方はお気軽にお声がけください！

お客様が受けたサービスがパッと目に入るのが便利です。

03 | いくら使ったのか

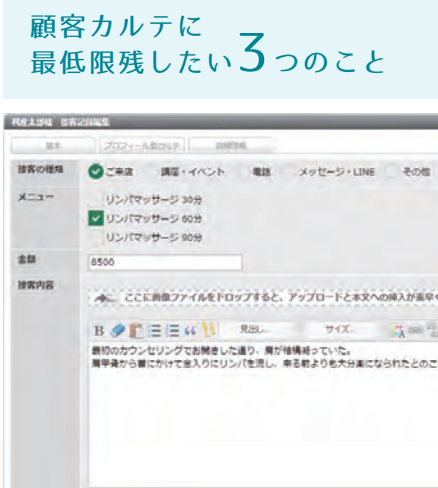
この接触でお客様がいくら使ったのかについても記録する欄を作っておきましょう。金額を記録しておくことで「年間5万円以上ご利用頂いているお客様だけにダイレクトメールを送る」などのフォローができるようになります。

他のことがらは「メモ」に記載

これら3つの項目に入りきれないことがらは、「メモ」などの項目を作っておくことで記載しておけばよいでしょう。メモ欄には写真も記録することができるので、手書きカルテの写真をここに記録しているお店もあります。

顧客カルテはメリットが多い！でも始めるのが・・・と迷っているのであれば、まずはこの3つ+メモから始めてみてください。

リウムスマイル！では、ベーシックプランの方でも、登録顧客数100名まで顧客カルテが利用できます。ぜひ今日から試して見て下さいね！（今回はサロンの小さなお店を例にお話しました。サロンのご商売以外のお店の方はご自身の商売に置き換えて応用してみてくださいね。）



01 | どんな手段で接触したか

まずは、お客様とどのような手段で接触したのか、を記録できるようにしましょう。「ご来店」なのか「イベント参加」なのか「電話問い合わせ」なのか・・・といった接触の種別ですね。顧客名簿の中で、「ご来店」がある方は自動的に「お客様」とわかるようになりますので、「ご来店のある方=お客様だけに特典付きのメールを送る」などのフォローも可能になります。

02 | 何を買ったのか

お客様がお店と接触して、具体的にどんなサービスを受けたのかを記録するようにしましょう。メニュー名やイベント名を選択式で記録するようにしておく、後でしばりこみをかけたり、

リウムスマイル！って
カルテ作成が
無料なの？

「顧客カルテ始めたいけど、自分で設定できないよ～！」
こういうカルテって、最初の設定が難しいんですよ。
でも、ご安心ください！
実はリウムスマイル！での顧客カルテ設定は**無料**なんです！

「管理画面」から[サポート]-[顧客カルテ作成無料代行サービス申し込み]
で必要事項を記入して送信するだけで、サポート担当があなたの顧客カルテを設定します。

News

セミナー・イベント情報

料金：各 3,240円(税込み。当日支払い)
申し込みはこちら：http://riumsmile.jp/calendar_11.html



06/17 **メルマガスタート講習会**
メルマガを始めてみたいけど、なかなか一歩踏み出せない方のためにメルマガ機能をご説明します。

06/21 **チョイ聞き質問会(無料)**
ガッツリ有料サポートを申し込むまでもないような、操作で分からない点などの「チョイ聞き」ができる！

06/20 **オリジナルヘッドライン画像作成講習会**
素材サイトの写真やお持ちの写真を加工して、ヘッドライン画像をご自身で作れる方法をお伝えします。

06/23 **Facebook活用講習会**
お店のFacebookページ作成のお手伝いから、ホームページと連動したFacebookの活用方法までをご紹介します。

今月の情報発信のヒント

ホームページのブログやメルマガなどでお客様にお役立ち情報をお伝えするためのヒントをお伝えします！

キャンペーンネタ

暑さ対策

日焼け対策・熱中症対策

夏を控えての美容

脱毛・部分痩せ・紫外線対策

夏のボーナス

自分へのご褒美メニュー・高級品

夏メニュー

冷製メニュー・ビールフェア

7月のイベント

海開き・富士山山開き・七夕・土用の丑の日

7月のブログ・メルマガのヒント

7月はこんなブログの更新や、メルマガを配信してみるとお客様のハートをキャッチしやすいです！
例にあげたタイトルから、自分のお店やサロンでどんな情報発信ができるか考えてみてください。最初は上手にできなくても、慣れていくとコツが掴めるものです！

エステ・リラクゼーション

「まだ間に合う！二の腕スッキリコース」
「食欲が無い時の栄養補給は？」

ヒーリングサロン・占い

「2015年夏の恋、NO1の星座は・・・」
「夏休みに行きたいパワースポットのご紹介」

飲食店

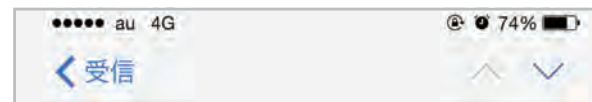
「夏はスタミナ！にんにくメニューのご紹介」
「アイスクリーム・シャーベット祭り開催！」

メルマガテンプレートを利用しよう！

今回ご紹介したメルマガテンプレートは
1. リウムスマイル！管理画面「メルマガを出す」
2. 本文「装飾メール」タブをクリック
3. 「メールテンプレート」アイコンからご利用いただけます！
このテンプレートを活用して、オリジナルのメルマガづくりにチャレンジしてみてください！



ネイルサロン



七夕キャンペーン開催のお知らせ

2016年6月20日 15:00

こんにちは、ネイルサロンリウムです。

7月といえば七夕。なので、サロンでも小さな笹を飾るようにしました。もちろん、スタッフの願いを込めた短冊つき(笑)

みなさんは七夕といえば想像するのは、やっぱり天の川ではないでしょうか？ここ数年天気が崩れて見ることもできなかったですが、今年はどうなることやら・・・なので、晴れても曇りでも雨でも見ることで天の川を、あなたの爪先に煌めかせませんか？
ネイルサロンリウムでは、本日から7月7日まで七夕キャンペーンを開催します！

/// 七夕キャンペーン ///



ワンカラー 1色塗 or カラーフレンチ orカラーグラデーション
+星のアート2本
で **5,000円!**
アートのデザインは、サンプルの中からでも持ち込みでもOK。

お気軽にご予約ください！

☎ 123-456-7890

