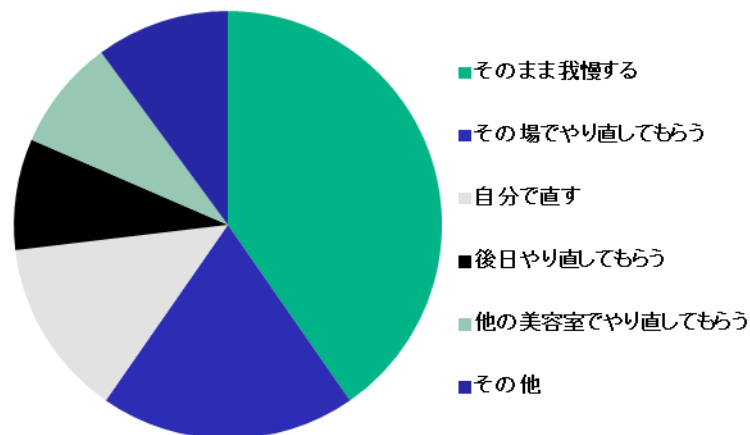
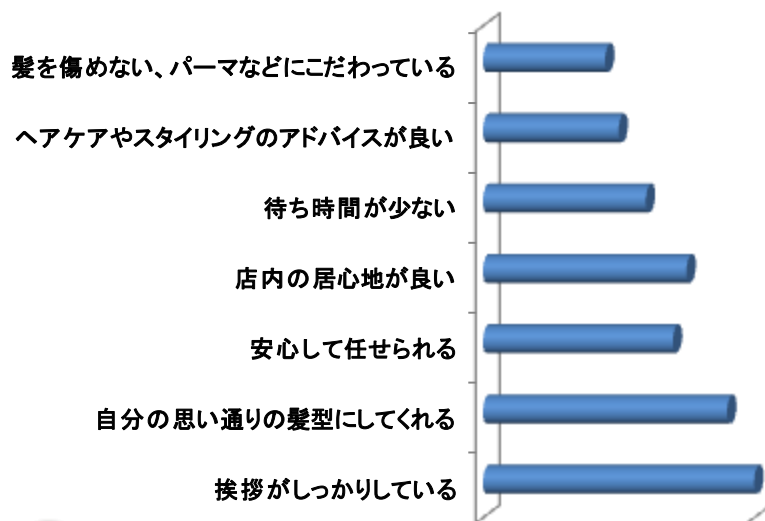


# 何故？2回目以降のご来店がないのかご存知ですか？

仕上がりが気に入らなかったとき、どうしていますか？



■ また行きたいと思う美容室は？



以下も同じく調査結果(次回は行こうと思わない理由の自由回答)の一部です。

- シャンプーのとき、毛がはねてシャンプーがついたお湯が顔にかかったのに、気づかなかったのか謝りもしなかった。
- シャンプーで、お化粧が取れるほど顔の方まで洗われた。
- 初めてなのに、なれなれしく話しかけられて、そういうのはカンベンしてほしい。
- いろいろとプライベートなことまで聞かれた。
- ちょっとトリートメントのことを聞いたら、商品購入をけっこうしつこくすすめられた。
- 横についているスタッフ同士が、私語をしたり笑ったりしていて感じが悪かった。
- 自分の意見を主張してこちらの言った通りにやってくれない。
- コーヒーやお菓子が出てきたが、そんなサービスよりも安くしてと思った。
- 美容師さんは満足げに「素敵になりましたね～」と言っていたが、私にしてみれば「は？どこが？」なんです、直してもらうのも余計に変にされそうなので、家に帰って自分で手直した。
- コーヒーやお菓子が出てきたが、そんなサービスよりも安くしてと思った。

## ■ 利益率アップ＝失客防止が売上に成功します。

実は、店舗の売上を伸ばすには「失客を減らすこと＝リピート率を上げる」が非常に重要です。

現に、失客率を5%減らせば平均25%の売上増が見込めるのです。



アンケートの実施が必要となります。お客様のご意見を早期に把握する事で「リピーター率・定着率アップ」に役立ちます。  
また、お客様が独自に行える携帯アンケートはお客様の本心に触れる事が出来ます。

## ■ 休眠客を全自動掘り起こし＝有効顧客数増加



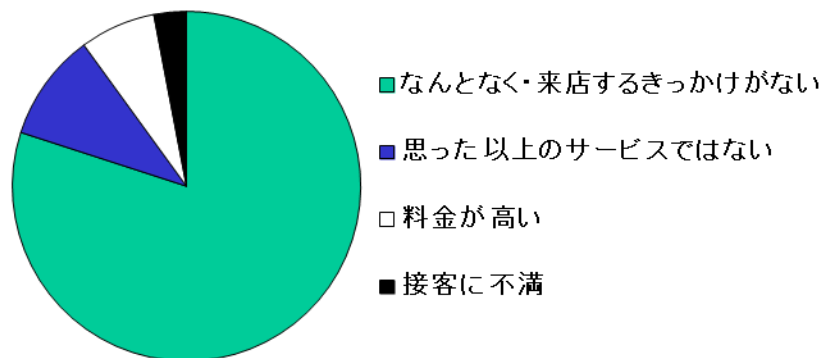
ご来店から120日(変更可能)以上ご来店ないお客様に全自動で毎月メール配信♪

失客してしまったお客様を毎月掘り起こし、有効顧客へと誘導致します。

限られた人口の中では、いかに地域のお客様を定着させるか？失客をリピーターに繋げるか？が重要です。

御来店⇒競合他社へ流出⇒再来店させ、優良定着顧客に育て上げるかが？重要です。

### 2回目以降ご来店しない理由



### 【休眠客の掘り起こし♪】

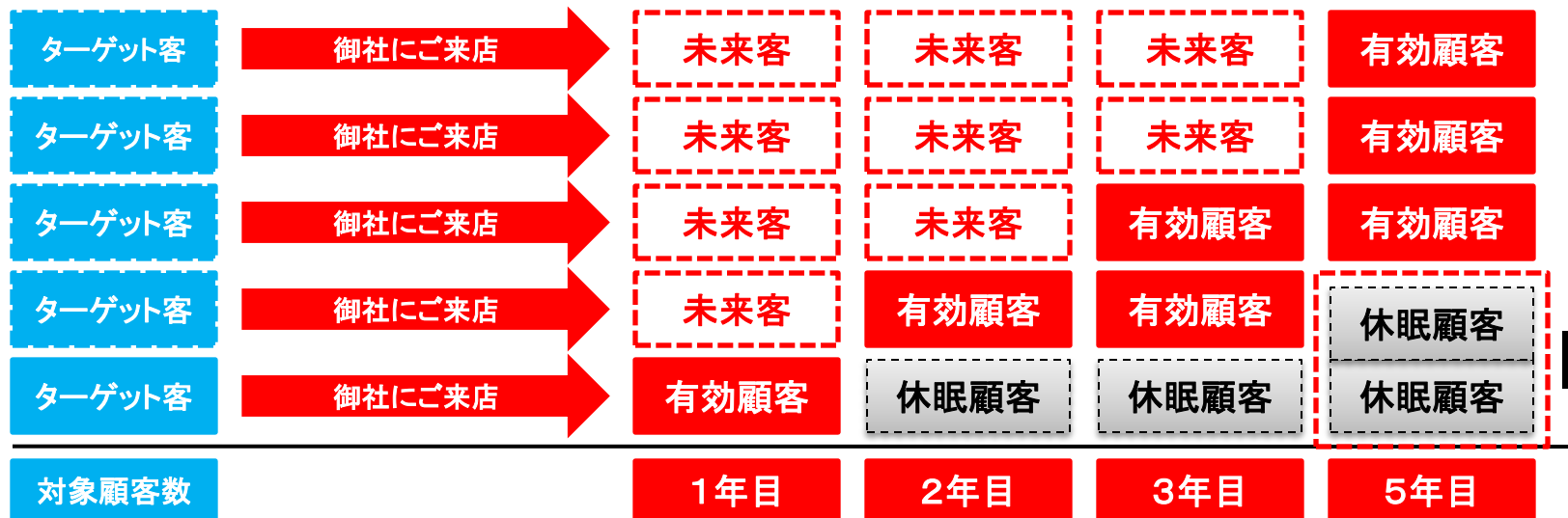
通常休眠客の掘り起こしにはDMが有効的と言われております。しかし、DMには1通につき50円以上のコストが発生してしまいます。限られた経費の中で優先順位を考えると……どうしても休眠客への掘り起こしは積極的には行えないのが現実です。

しかし、限られた人口の中においては新規集客のみを行っていくと言う事は限界があります。

そこでIPmobileは費用負担の一切ないメールを有効活用し、失客に対して毎月掘り起こしを行います。

これにより、今までどうしても難しかった、失客への掘り起こしが可能となります。

## ■ 限られた人口の中で来店を獲得するには休眠客の掘り起こしが必要です。



## ■ 休眠客を全自動掘り起こし＝有効顧客数増加



全自動で配信

来店促進メール

休眠顧客

休眠顧客

休眠顧客

【条件】

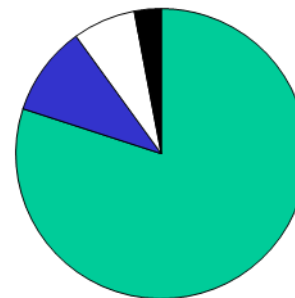
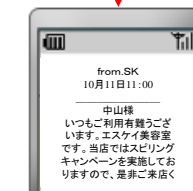
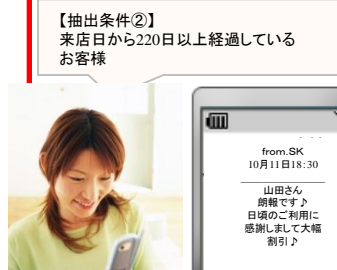
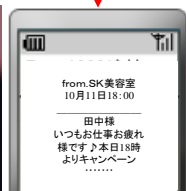
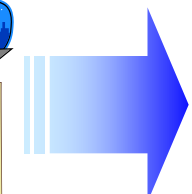
・ 御来店から100日以上経過しているお客様

【条件】

・ ご来店から180日以上経過しているお客様

全自動でお客様に対してメール配信を行い、お客様の掘り起こしを実施致します。

⇒ 休眠客を掘り起こし有効カルテ数を伸ばします。



- なんとなく・来店するきっかけがない
- 思った以上のサービスではない
- 料金が安い
- 接客に不満

毎月のキャンペーン **情報も全自動** でお知らせ♪キメ細かい **情報提供** により、確実な来店誘導が可能♪



**休眠客を獲得** 来ていますか？全自動にて休眠客を **お名前付き** で来店誘導♪来店チャンスを逃しません！

性別・職業・来店サイクル等の **条件別** に定期メール設定が可能♪ **アンケート** の実施等も自動で可能♪



その他！貴社のご要望に合わせて **オリジナル** 設定が可能♪ **ベストマッチング** な来店誘導が可能となります。

「**お客様**」より「**伊東様**」一斉配信でも **クオリティー** を下げない **お名前付き** メール♪

【抽出条件①】  
来店日から180日以上経過しているお客様

【抽出条件②】  
来店日から220日以上経過しているお客様

【抽出条件③】  
全顧客対象

携帯電話は、一人一台の時代に突入しています。開封率の高さ・リアルタイム性は、  
携帯メールがナンバー1！お客様の来店回数をきっちり確保！  
限られて人口・商圈の中で収益を持続していく為には、固定客の獲得、  
失客の掘り起こし、再来店化が非常に重要です。  
5%の失客を掘り起こしに成功すると、25%前後の売上が増加すると言われております。  
忙しい経営者様の為にIPmobileでは全自動で来店促進を行います。



## 【利用方法1】

メルマガを毎月送るのが面倒だな……

⇒ システムで設定を行えば毎月メール配信をシステムが代行し配信いたします。

※ 設定は毎月〇日と言う日時指定や、第2週の月曜日と言うような、指定も可能です!!

## 【利用方法2】

休眠客を掘り起こしたいな!?……しかし、コストがかかりDM等はなかなかできないな!?

⇒ サイクルメール(ポイント設定が必需)を設定すれば最終来店日から180日以上経過しているお客様のみに対して毎月メール配信を行う事も可能♪

限られた人口の中で経営を行っていく為に休眠客の掘り起こしは必需です。

## 【利用方法3】

新商品や新サービスをもう少し広げて行きたいな!?

⇒ 携帯サイト上の新サービス・新商品ページ(各ページ)を閲覧した会員様向けにメール配信が可能となります。これにより、新商品や店舗として広めたいサービスや商品にご興味のあるお客様に対して効果的にメール配信を行う事が可能です。(サイト閲覧=見込み客)

## 【利用方法4】

上記以外においても、毎月メール配信を自動化する事でご利用方法は無限です。是非、有効にご利用ください(会員管理との連動にてメール配信が可能です)



『土日は忙しいけど、平日と特に●曜日の●時ぐらいは暇なんだよね』

毎月●日、毎週●曜日と定期的なサイクルで自動配信!!



こんなメールが効果的!!

●●様

いつもお忙しい中、ご来店ありがとうございます

第2,3水曜日,金曜日13:00~16:00にご来店のお客様にトリートメントサービスを致します

ご予約お待ちしております

店舗名: ●●

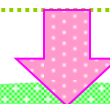
TEL: 00-0000-0000

URL: http://.....



サイクルメール機能で実現できます!!

毎月●日、毎週●曜日とメールを送りたいサイクルをお客様ご自身で設定することが可能です!!  
お客様が集中しやすい土日以外を狙ってメールを配信したり、お客様の足が遠のいてしまう曜日や時間帯の予約を促すような本文を設定することができます。



・来店日時分散を実現  
・集客の増加・日々の売り上げの安定化

土日のみの集客に偏っている店舗様は、少なくはありません。  
どのような内容のメールをどのようなサイクルでお客様に配信すれば、ご来店していただけるか一緒に考えてみましょう!

チラシや広告にかかる毎月の販促費用も大幅に減らすことができますよ

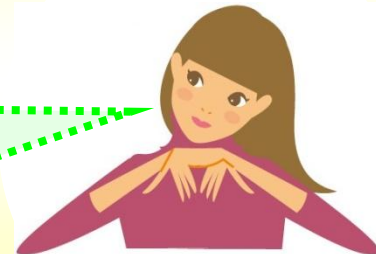




サイクルメールで来店1回の方のみクーポン配信

目的: 2回目の早期来店誘導

⇒ 2回目の来店を促し、3回目、4回目の来店につなげましょう！



## IP mobileのサイクルメール機能を使うと・・・

【こんなお店の設定がオススメ】

新規のお客様は多いけど・・・2回目の来店ってどれくらいかな

初回来店してから、来店ないお客様に全自動で毎月メール配信♪

リピーター育成の為、毎月掘り起こし、有効顧客へと誘導致します。

限られた人口の中では、いかに地域のお客様を定着させるか？失客をリピーターに繋げるか？が重要です。

御来店⇒競合他社へ流出⇒再来店させ、優良定着顧客に育て上げるかが？重要です。

## 「再来店率と来店頻度を向上させる」

いかに新規客を集めようとも、再来店率が低い、つまり顧客が定着しなければ収益は向上しません。また、いかに顧客が定着しようとも、来店頻度が低ければこれまた収益は向上しません。リピーターを増やしていくためには、1回目から2回目の来店率を上げていくことが重要です。

2回目来店率を改善するためには、適切なタイミングでコミュニケーションを取ることが必要です。これらはどれが良いのではなく頻度が重要となります。

さらには、来店頻度の向上にもつながります。

お客様も大満足



## 医療機関をご経営の方…こんなお悩みお持ちではないですか？



患者様が月初に保険証を忘れると全額自己負担  
になったり、いろいろと事務作業が増えて大変…  
忘れる人が多いから、院内で掲示もしてるし、お声がけ  
もしてるけど、具合の悪い患者様に伝えるのも大変  
だし、直接連絡はできないしどうしたら忘れずに保険証  
を持ってきてもらえるんだろう？



毎週〇曜日！または毎月〇日！〇時！と…

## 日付や時間の指定ができるサイクルメールを活用してみては??

配信例) (名前)様

いつもご来院ありがとうございます

明日で月が替わりますので、保険証を確認させて頂きたいと思ひます

次回ご来院時は保険証をお持ちくださる様お願い致します

スタッフ一同心よりお待ちしております

お問い合わせ・ご予約はこちら

<店舗名>

TEL: ●●





## 新着情報 や おすすめ情報 はサイクルメールにおまかせ！



某飲食店  
経営Aさん

毎週・毎月のオススメ商品をチラシにして  
駅前で配ったり、DMでお客様にご案内  
したりしてるけど、いまいち効果がないし、  
コストがかかるばっかりだあ～  
(商品案内を気軽にできないかな…)



日付や時間の指定ができるサイクルメールを活用してみては??

メール管理 サイクルメール設定  
ipMOBILE Control Panel

定期的に送信可能なメールのスケジュールを設定します。  
毎月、31日を設定した場合、月末に送信されます。(2月の場合は29日以降の設定で月末に送信)

送信時刻: 10 時

毎月 20 日 毎週

毎月 10 日 毎週

件名: エスライ居酒屋キャンペーンのお知らせ★

○毎月 日 ○毎週 日

スケジュール

上記の内容に変更する

お客様の来店周期の安定化や  
チラシ等のコスト削減を実現!!

失客防止を実現


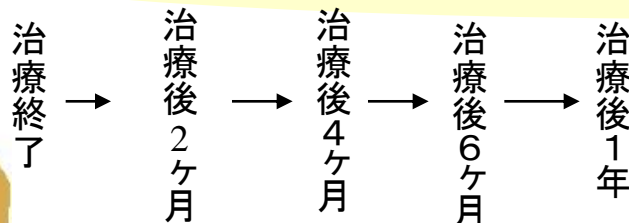
タイトル:「●●店舗からのお知らせ」  
内容:

(名前)様  
今月の営業カレンダーを更新しましたので、  
お越しの際は、ご確認くださいね  
URL//.....

【オススメ更新情報・ポイント確認はこちら】  
URL//.....

店舗名  
TEL: ●●-●●●●-●●●●

## リコール時期に合わせてピンポイント送信



患者様へのリコール案内をスムーズに！

歯科医院様の多くが、定期健診を行っています。しかし、患者様全てにDMを送ると、ものすごく費用も掛かる……それでも、「患者様の意識」は、低い。大量の患者様を抱えているそういった悩みを抱えている歯科医院様は少なくありません。

その先を上手く誘導できるのがステップメールです！！

患者様へ、有効かつ効果的なメールを配信してみてください



成功している医院様では、こんなステップメールを配信してます！

**配信例) (名前)様**

先日は来院いただきありがとうございます。あなたの口のプラークを取り除いてから●ヶ月が経ちました。毎日ていねいにブラッシングしていても、プラークがすみつき始めるころ！ そろそろスクレーピングを受け、歯と口をきれいにしてあげましょう  
それが歯と口の健康を保つ秘訣ですご連絡お待ちしております  
※ご都合の良い日を予約してお気軽においでください。  
診察券・保険証をお持ちください。

【●●歯科医院】

TEL 00-0000-0000

<http://.....>





**お客様のお誕生日、割引やキャンペーンのDMを送っている方必見!!!**

IP mobileのバースデーメールの機能を使うと・・・

**コスト削減だけでなく、顧客様の再来店を促せます**



**顧客満足度の高い優秀な機能**

【メルマガ送信時会員追加可能】

お誕生日にメルマガが全自動でお誕生日メールを配信致します。お誕生日は休眠客の掘り起こしの絶好のチャンスです!!

休眠客を固定客に誘導しましょう。

【お客様へのタイムリーな配信ができる】

お祝いも兼ねているので、やっぱり当日に届くのが一番嬉しいですね。

【もちろん絵文字も使えます】

【DMとして効果UP 「コスト」DOWN】



こんな店舗で実際に再来店の反響が出ます!!

特典内容もさることながら、  
お店からのメッセージも  
込められています。  
お客へ次回来店を促進できる

ようなメッセージをこめて  
いただく  
ことで次回来店につなげてみて  
はいかがでしょうか？



『会員登録をしてくださったお客様にまずどんなアプローチをしたらいいの??』

## 会員登録後すぐに喜んで頂ける機能があります!!



### Step1

登録完了!!の通知メール設定

次回来店時1回無料?!

10% off!?

会員登録をしてくださったお客様に  
登録完了のメールが送れ、本文は  
お好きな内容に編集して頂けます。  
次回のご来店へと促すクーポンや  
キャンペーンの情報を設定します!



### Step2

ご来店頂いたお客様に  
会員登録を促しましょう!!

フェリカにタッチ!!

会員登録をして頂いたら...



### Step3

会員登録完了の通知メールが  
お客様に届きます!!



## こんな通知メールを設定しては?

\* 「次回ご来店頂くとお会計10% off」

会員登録後スグに使えるクーポン内容を通知メールの本文に  
入れるのもいいですが! 再来店いただけるよう、次回ご来店時に  
使えるクーポンをつけてみては??

\* 「1週間以内にご来店頂くと...●●!!」

期間を設けて次回来店までの間隔が空かないようにするのも大切

\* 「定期的に●●の情報を配信します!」

今後会員様にどんな内容のメルマガを送るのかを紹介するのもよし!  
新規会員様に安心してメルマガを楽しんで頂けます

\* 「来店することによるメリットのご案内」

- ・ポイント機能のご案内
- ・ケータイから予約がとれる
- ・アンケートに答えて、次回割引...などなど

機能を設定することにより、使い方の幅が広がります♪