

# マーケティングはサロン運営最強の矛！ (その2) 「顧客紹介」を パワフルに増やす3つの法則

勝ち組、負け組がはっきり分かれ競争が激化しているエステ市場で500店舗以上の運営コンサル、300店舗以上の開業サポートを経験している三原孔明代表取締役が、サロン運営の体制、集客、教育などの観点からノウハウを連載コラムでお伝えします。



Vol.10



レナード株式会社  
代表取締役  
三原 孔明

PROFILE

レナード株式会社 代表取締役。国産美容機器メーカー営業部長兼、50店舗エステサロン取締役社長を経て2012年レナード株式会社を設立。サラリーマン時代に顧客サロンの成功・失敗事例を元に500店舗以上の運営コンサル 300店舗以上の開業サポートの経験、またサロン買取においてはこれまでに100店舗以上の経験を持つ。自社サロン運営においては、運営が滞っているサロンを買収し、スタッフを入れ替えることなく3カ月で売上5倍以上、1年後には約10倍以上という成果もしばしば。年間5店舗以上のペースで展開。また現在、限定50サロンのコンサルをおこない、そのサロンは売上倍増、3倍は当たり前状態。現在、1年先まで予約で埋まっている。本誌広告でおなじみの全身脱毛15分脱毛機フェニクスは月間10台限定で販売し、現在は3カ月待ちという状態。理念経営、社員教育において定評だが、とくにマーケティングにおいては、その分野の世界的権威であるジェイ・エイブラハム氏から、エステ業界では唯一公認のインストラクター資格を与えられるほどの知識経験を持つ。

## 「広告だけマーケティングではない」

先月号からお伝えしています「マーケティング」について今回も引き続きお伝えいたします。私が講師をつとめる勝ち組サロン実践セミナーでは「マーケティング」という言葉の意味、捉え方を「お客様にとっての価値を提供する活動」とお伝えしています。よって「マーケティング」は単なる集客活動でなく、お客様にとってより大きく多くの価値、すなわち喜び、感動、満足度を与えるすべての取り組みと捉えていただく、スムーズにマーケティング戦略を立てられるのではないかと思います。より魅力のある広告活動はもちろんのこと、より価値を感じていただくカウンセリング、既存のお客様からの追加契約や他コース契約、物販、ご紹介、クチコミ依頼などさまざまな点においてマーケティング活動が存在していることとなります。

## 「集客史上最強は顧客紹介」

そこで今回は、セミナーやコンサルで質問や相談がとて多い「顧客紹介」についてお伝えします。この「顧客紹介」もサロン運営に非常に重要なマーケティング活動のひとつです。お客様のご友人、ご家族などを新たなお客様としてご紹介していただくメリットは、ご存知のとおり広告費が必要ないという点です。またそれだけではなく、自社サロンをリサーチしたところ、ご紹介で来店されたお客様は、ご契約率が90%以上、ご契約単価が平均よ

りも約30%も高いことがわかりました。これはあらかじめお客様がサロンの良い点を紹介者に伝えていただいているので、スムーズにカウンセリングをおこなうことができ、より魅力を感じていただけた結果です。よって広告費なく契約率、契約単価が高い「顧客紹介」を増やす取り組みは、フリーペーパーやウェブ広告といった集客以上に、一番重要な力を入れるべき集客方法ということになります。

## 「満足度なきところ紹介なし」

より多くのご紹介をいただくための大前提として「高い顧客満足度」が必要不可欠です。つつい周囲に伝えたいくなる、教えたいくなる、職場で自慢したくなるほどの高い満足度が存在していないことにはご紹介につながりません。弊社におきましても「限界なき満足度への挑戦」として日々、試行錯誤中なのですが、まず満足度作りの土台として、お客様とのよりよい関係性を大切にするために「喜び、感動を与え、美を通してお客様のよりよい人生への貢献」という理念、使命をスタッフに浸透させる教育に一番力を入れています。ただ単にこなすだけの施術の提供や、お客様から売上を上げるという考え方を一切なくします。そして、来店されたひとりひとりのお客様へより多くの大きな感動を与えることを最優先とし、その取り組みをおこなうスタッフ自身が充実感や幸福感を毎日得られることをサロン運営の根本的な目的としています。「売上や紹介の数」感動を与えた量(満足度)として各

店舗からの日報を見るようにしています。精神的な取り組みではありませんが、冒頭にお伝えしたお客様にとっての価値を提供する活動という側面から見るとマーケティング活動の一環になるのです。

## 「全顧客が紹介特典を理解しているか？」

次に紹介をより多くいただく重要な点は、紹介によって紹介者が得られる特典を明確にした「紹介システム」を確立することです。そして、すべてのお客様がその紹介システムの存在を知り、しっかり理解していることが更に重要です。お客様が魅力を感じ喜んでいただける特典を作り、来店されるすべてのお客様へ確実にお伝えし、ご紹介の依頼をおこないます。参考までに弊社では「通常時おこなっている紹介システム」

### 顧客紹介の3つの法則

- 高い満足度のサロン運営
- 複数の紹介システムの確立
- すべてのお客様にお伝えし紹介依頼をする

△「定期的なイベントでおこなう紹介システム」一問一答の電話の時点で同時来店を促す紹介システム、3種類の紹介システムが存在しています。魅力的な特典を作るために定期的な紹介イベントでテスト的に紹介特典を用意し、お客様の反応を計りながら通常の特典をバージョンアップしています。ぜひ、ご参考までに実践してみてください。

## 「勝ち組サロン実践セミナー」 参加費無料

全国4都市6回ずつ開催しております「勝ち組サロン実践セミナー」では、今回の「顧客紹介」についてもより具体的な取り組み実例を含めより深くお伝えしています。また、参加者全員が今抱えている問題、悩みを解決し、次の日から新たな取り組みを実施していただくことをゴールとしたセミナー内容です。集客マーケティングだけでなく社員教育に対しても問題解決の答えが必ず見つかるはず。参加費無料では絶対にありえない内容を惜しむことなくご提供いたしますので、ぜひご参加下さい。



■時間/ 13:00~17:00  
■お申込先/レナード株式会社  
TEL03-6447-1090

※セミナー会場:開催1週間前までにご連絡いたします。

セミナー日程 .....  
第5回 地域ナンバー1集客方法の捉え方 & 感動の接遇マナー研修  
東京/9月15日(火)  
名古屋/9月17日(木)  
大阪/10月13日(火)  
福岡/10月15日(木)

最終回 第6回 総復習からの2016年戦略作り  
東京/11月24日(火)  
名古屋/11月26日(木)  
大阪/12月15日(火)  
福岡/12月17日(木)