

2018年は経営方針の大転換・明確化が必要です！

エルコム・フォーラム 1月22日（月）

これまでの、値引き・割引・WEB予約に依存したサロン経営では、売上は伸ばしていけないことが明確になってきました。（スタッフ数が多いサロンでも、二極化がはっきりしてきています）

	Aサロン	Bサロン
実客数	3,000人	1,900人
客単価	7,500円	9,600円
来店回数	3.4回	4.9回
年間総売上	76,500,000円	89,376,000円
スタッフ1人あたり月売上	579,545円	744,800円
スタッフ数	11人	10人
タイプ	マス・マーケティング型	ワントゥワン型

2つのサロンの1年間の顧客識別です。
詳細に比較すると、特徴的なのは、
Aサロンは、1～2回客数が全体の56%で
売上は全体の16%。
Bサロンは、7回以上
客が全体の26%で、売上は全体の60%。

◆割引で集客したお客様の再来店率は、20%台と考えられる。（組み合わせメニュー・新規割引など）

◆新規客の客単価よりも、何度も来店していただいているお客様の客単価のほうが高い。

◆WEB予約など、当日予約のお客様にはお迎えのためやカウンセリングのための準備ができないので、お客様の満足度が上がりにくい。（カウンセリングも充分できないので、客単価も上がらない）
これらのことから、『誰でもいいから、大勢のお客様に来店してほしい』という、マス・マーケティングの考え方では、これから先、売上が伸ばせないだけでなく、どんどん売上が減少していく恐れを痛感します。

これからは、『**何度も、いつまでも来店していただける**』お客様をたくさんつくっていく＝**生涯顧客づくり**を経営の中心的な考え方にしていかななくてはなりません。[そのために、何が必要かを明確にします。]

その考え方の提案の場として、エルコム・フォーラムを開催します。

（実際のデータで現状を検証し、今後のあり方を提案します。自サロンのデータをご持参ください）

エルコム・フォーラム[大阪]

日時：2018年1月22日（月） 午後1時～5時

会場：エル・おおさか（大阪・天満橋） 504教室（本館5階）

議題：①「マス・マーケティングからワントゥワン・生涯顧客づくりへの転換を！」

②客単価と来店回数を増やして売上を伸ばすための「サロンドエルコム」の活用

③「サロンドエルコム」への、要望をお聞かせください。

※資料の準備をします。あらかじめ参加申込をお願いします。

エルコムデータシステム株式会社

担当：坂井

参加予約申し込み用紙

サロン名		ご代表者名	
ご住所 TEL/FAX	〒	参加人数	人

※FAX 06 (6909) 3201. または、Mail elcom100@nifty.com でお申し込みください。
「サロンドエルコム」は、日常のサロンワークの中で売上UPをサポートします！

売上UPのための「サロンドエルコム」活用提案

① 《 お客様の来店サイクルを延ばさない！ (来店回数UPのために) 》

画面—1 お客様表示画面

お客様のランクを色分けして表示

サイクルから計算した来店予測日

「いつも30日サイクルでご来店いただいています。次回は、12月30日が30日目です。よろしかったら、次回のご予約お取りしましょうか」
※来店回数が上がって、売上を伸ばします。また、「次回予約」を推進します。

② 《 お客様のご来店を準備してお迎えする (技術客単価UPのために) 》

「来店予測日・サイクルリスト」で、今週来店が予測されるお客様をリストアップします。

識別	顧客名	サイクル	来店予測日	残日数	2015年05月～											
					05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	
●	00001159 前中	46	2017/04/07	1	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
●	00002316 遠達	27	2017/04/07	1	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
●	00009848 寺沢	63	2017/04/08	2	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
●	00013958 池端	40	2017/04/08	2	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
●	00008406 矢	49	2017/04/09	3	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
●	00002123 福田	17	2017/04/10	4	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆
●	00017840 桑	31	2017/04/11	5	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆	☆

来店サイクルはまちまちですが、そろそろ来店が予測されるお客様がリストアップされます

ご予約がなくてもご来店を予測します。

(● ● ランクの低いお客様はほぼ確実に来店されます)

来店が予測される、ランクの高いお客様には、いつ来店されてもいいように、「聴ききるカウンセリング」の準備をしておきます。

「サロンドエルコム」への要望をお聞かせください！

『お客様によりこんでいただきながら、売上が伸びていく』ことを、日常のサロンワークの中でアシストできるシステム開発に取り組んできています。さらに、活用しやすい「サロンドエルコム」を目指して、今回の「エルコム・フォーラム」では、プログラム開発への皆様のご要望をおうかがいします。お忙しい中ですが、どうぞご参加いただき、ご要望・ご意見をお聞かせください。

ご参加をお待ちしています。

エルコムデータシステム株式会社 社員一同