

ビーエムサプライ通信 2012 秋 Vol.02

BM information

発行:ビーエムサプライ株式会社

http://www.bms-net.com

ロイヤルカスタマーに注目!

業績アップのカギを握る上得意客分析と対応

「年間の利用金額が多い」「来店頻度が高い」「知り合いをよく紹介してくれる」など、サロンへの貢献度が高いロイヤルカスタマー。すなわち上得意客に対するおもてなしのクオリティをより高めたり、何らかの特典を与えるなどして、感謝の気持ちを形にする取り組みが最近目立つようになってきています。さらに、ロイヤルカスタマーへのサービスやおもてなしの心をそれ以外の顧客にも波及させることで、サロン全体の対応力をアップする動きも出てきています。

新規集客が効率的でない今 ロイヤルカスタマーに注目!

「新規集客がうまくいかない」「新規の再来店率が低い」「既存客の来店周期が伸びている」といったサロン経営者の方々の声を依然としてよく聞きます。その背景としてひとつには、デフレや人口減といった今の日本が抱えている経済的、構造的な問題があります。

また、美容業界が抱えている課題として、厳しい競争の中で価格訴求に頼らざるを得ない新規集客策が、結果的に再来店率の低さなどにつながっているのではないでしょうか。

その一方で、「今の時代は、新規集客にコストをかけるよりも、既存客をより確実に固定化したい」という声も耳にします。確かに新規集客には、既存客の固定化より5、6倍のコストがかかると言われているように、経営を圧迫しかねない要素もはらんでいます。せっかく何十万というコストをかけたのに、30~40%の新規再来店率で、再々来店率がそのさらに30~40%では、10人来店して1、2人しか再々来店しない計算になってしまします。したがって、既存客の失客を極力防止し、新規客は既存客からの紹介、口コミで集客する、という考え方が支持されているようです。そういった状況の中で、今改めてクローズアップされているのが、ロイヤルカスタマーなのです。



上得意客を選び出す科学的分析に 担当技術者の想いをプラス

ロイヤルカスタマーとは、企業や店舗の商品、サービスなどに対して忠誠 心の高い顧客、と言われていますが、美容室でいえばそのお店にとって の上得意客です。ただし、そのお店によって「上得意客」の位置づけはま ちまちです。

単純に年間の利用金額が多いトップ5%の顧客を上得意客と位置づける 店舗があるかもしれませんし、年間の来店回数から上得意客を割り出す

R.F.M.分析

R(最終来店日)F(来店頻度)M(利用金額)

デシル分析

全顧客を10等分し、各グループの有益な情報を得る

店舗があるかもしれません。また、担当技術者の印象で上得意客を決めることもあるかもしれません。

そのいずれも決して間違いではありませんが、上得意客を厳密に選び出すのであれば、より客観的な分析手法を活用することをお勧めします。 ここでは、まず上得意客を選び出す手法として「R.F.M.分析」と「デシル分析」を簡単にご紹介します。

「R.F.M.分析」とは、「Recency (最新購買日)」「Frequency (購買頻度)」「Manetary (購買金額)」の3つの要素から顧客を分析し、それぞれの要素を掛け合わせて上得意客を位置づける手法です。

また、「デシル分析」とは、全顧客を10等分して、各グループの購買金額の合計がそれぞれ全体の購買金額の何%になるのかを分析する手法です。 そこから割り出された%の数字で上得意客をどうとらえるかは、それぞれの店舗が独自に設定する必要があります。

もちろん、こうした科学的な分析による割り出しだけでなく、そこに担当者の意向や想いなどを掛け合わせて上得意客を位置づけることが、サロンの上得意客選びには大切になってくると思います。

上得意客だけへのおもてなしでなく その心を他の顧客にも波及させる

こうしたロイヤルカスタマー=上得意客をどう割り出し、どう位置づけたらよいかということはもちろんですが、さらに、その上得意客に対するおもてなしの心をその他の既存客にも波及させることで、サロン全体の対応力をクオリティアップさせることです。

その点で、リッツ・カールトンの元日本支社長である高野 登さん(人とホ

スピタリティ研究所)がおっしゃるように、「『リッツ・カールトン』が目指すのは、"トップ5%の顧客にサービスを提供すること"ではなく、"トップ5%の顧客の感性を満足させられるサービスをすべてのお客様に提供する"ということ」が、このテーマを端的に表現していると言えます。



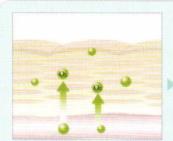
最近よく聞くようになった"炭酸"

って本当にいいの?

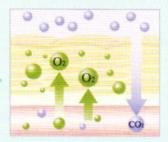
美容業界で注目を集めている"炭酸"。なぜ、美肌に効果的といわれているのでしょ うか?今回は、炭酸の秘密を探ってみたいと思います。

そもそも炭酸とは、二酸化炭素が水に溶けたもの。肌への浸透 力が高く、血管を拡張する作用があるので、皮膚から吸収される と血液の循環が良くなり、肌のすみずみまでたっぷり酸素や栄 養が行き渡ります。

老廃物の排出もスムーズになり、新陳代謝がアップ。肌のターン オーバーも促進されるので、くすみや乾燥といった肌トラブルを 解消する効果が期待できるのです。



血液からの酸素の供給が少なく、 肌が酸欠状態で疲れた肌に



お肌の中に炭酸ガスが浸透し、肌へ 酸素を送り込みます。その結果、お 肌に必要な栄養や水分がいきわた り、みずみずしい輝いたお肌に。

炭酸水に含まれている炭酸ガスは脂肪に溶けるという特徴が あります。だから、炭酸泉などに入ると、炭酸ガスが皮膚に近い 毛細血管や細動脈にしみこむことで、血管が広がり、血流を促 進し、血圧を下げる効用があるとされています。だから、血圧の 高い方だけでなく、冷え性の方や、血行の悪い方にもおすすめ です。

血液中の炭酸ガスは、活性酸素の動きを妨げる働きをするた め、血液の酸化を防ぐと言われています。これは、炭酸ガスが血 管に入り込み、血液をアルカリ性にすることで、酸化ストレスに 対抗してくれるというもの。上手にとりいれれば、美容効果が期 待できそうです。

炭酸ガスが血管内に入ると酸素不足になり、血流が増加、する と身体が走っているときと同じような感覚になり、反射的に血 管は拡張され、血流が増すことで代謝を上げることができると されています。しかも、炭酸泉などを行うと、温まりやすく冷め にくくなり、ぬるいお湯でも体温を上昇させやすいといわれて います。そのため、体内組織ではエネルギーがたくさん使われ、 代謝率を上げダイエット効果や美肌効果にもつながるそうです よ。

今注目の炭酸コスメとは、炭酸成分を含んだスキンケア化粧品のこと。最近では洗顔料や入 浴剤のほか、ジェルパック、ミスト化粧水やシートマスクなど、さまざまなコスメに炭酸成分 が配合されています。

炭酸コスメブームの火付け役と言われているのが、2007年に発売された花王エストの炭酸泡 マッサージ洗顔料「アクティベートサーキュレーター」。さらに、もともとはエステサロンで行 われていた炭酸ジェルパックを自宅で行えるホームケア用キットが発売されて人気を集め、炭 酸美容がぐっと身近なものになりました。「使ってすぐに効果が実感できる」「肌のくすみが取 れる」と評判も上々!





4000ppm以上の炭酸ガ スを肌深部に入れ細胞内 に酸素を発生させます。 肌の再生を強力にサポー トする優れもの。

CEFINE

オクシゲンジャグジー



今話題の炭酸ミスト。肌に 潤いを与え、ハリと弾力に 満ちあふれた肌へと導きま

MTG

炭酸ミストケア Plosion



美しいツヤ髪へ…

弱酸性で皮脂を浮かび上が らせ、油分浄化効果。 世界的特許を取得した、高 濃度人口炭酸装置を三菱 レイヨンと提携。

ハホニコ ナマソーダスパ シャンプー台 取付用

Q. 秋って年間で1番抜け毛が増えるって



髪の毛(頭皮)の知識

- ●髪の平均本数は約10万本
- ●1日の抜ける本数は50~100本
- ●1日の伸び0.3~0.4cm、 1ヶ月で1~1.2cm

髪の3つ役割 -----

- ①頭を衝撃、紫外線などから守る
- ②体温を調整する
- ③個性や魅力を表現する

A. ②より、動物と同じく、 秋に毛が抜け生えかわる 季節のため、本当です。

シャンプー・トリートメントでケア● 人気No1 アデノバイタル(資生堂) ② 250ml/500ml450ml レフィル m 130×2 R-21 (サンコール) 280ml/700ml/700ml レフィル ① 250ml/700ml/700ml レフィル







Dr.スカルプエッセンス

お肌にダメージを与えることなく 頭全体を刺激し、発毛をサポート。



マイブヘッドスパ

美容室でクリームバスをご提供。 リラクゼーション効果抜群!



●サロンでケア●

医師監修による 頁皮に最も適した

髪と頭皮ケアに特化 した、完全プロ仕様 のヘア&スカルプケ アマシンが誕生!



化粧品の原料素材 そのもの!

原液シリーズ ビタミ ンC×プラセンタで 美白!

お尻のブラジャー!

ビームスFで取り扱

いが始まった一押し

アイテム。必ずサイズ を測ってください。

原液100(ビタミンC×プラセンタ)



オルディーブ 新色登場!

メルティーラインで 今っぽく!



ORDEVE



FAIRCHE

女心をふわりと包む

フェルシェで驚くや わらかさと簡単お手 入れ!





HYBRID Color

ブレイカラ ダメージを与えず

サラサラ、ツルツル ジアミン半分のハイ ブリッドカラーで低 刺激の白髪染。

バトックスブラ

まぜて飲むだけ! 余分な油を分解!

油となじみ、脂肪に 蓄積している毒物を 体外に排泄する効果 が期待!



世界初

white silica

履くだけで24時間 続く美脚へ

mi·ra·kuで、むくみ 解消!腰痛·便秘·生 理痛が解消!



mi•ra•ku

夏に受けたダメージを秋に持ち込まないツケが一気にまわってくるこの季節。強い紫外線や汗など、夏特有の暑さによる ための対策をご紹介します!



JHL/EIDO

育毛とハリ・コシ 徹底ケア! 史上初!アデノシン配

髪の毛1本1本にハリ・ コシがでて、根元が立 ち上がり、自然なボ リューム感に。



パサついた髪にとろけるツヤとうるおいを

今、話題のオイルを使った新しいヘアケアライン ナップ。最新のテクノロジーでオイルなのにサラサ ラ、しっとりの質感。ノンシリコンタイプ。



日本の国産天然原料を使用した安心な製品

合成香料、合成着色料、化学防腐剤不使用。徹底し た、安心安全なオーガニック製品。毎日使うものだ からこそ、こだわりたいあなたへ。



milBon ニゼルドレシア コレクションから フォームシリーズ登場

乾いた髪からでもしっかり ウェーブを再現してくれ、 「ゆったり、ほぐれた毛束 感を創ります。



プロフェッショナルのヘアメイクアップのルビエン トシリーズが新しくなります。もっと仕上げやセッ トが楽しくなります。



モコモコ新感覚の 炭酸泡洗顔

MTG

話題の炭酸美容をプラ スした、新しい洗顔 フォーム。

つかめるほどの弾力 と、微粒子のきめ細や かな泡が、肌を傷つけ ることなく優しく洗い 上げてくれます。

セミナーのご案内

サロン様向けに各種セミナーを開催しております。技術力の向上、売上向上等のためにご活用ください。

富山オフィス セミナー

8/200 「ゼロから始めるフォトベーシックセミナー」

9/3 [アーティカル トレンド セミナー]

9/3 [まつ毛エクステ 技術セミナー]

9/10 [松本 望太郎氏 セミナー]

9/17 「ゼロから始めるフォトベーシックセミナー」

9/13@19@ 「ミルボン トレンドカラー セミナー」 トレンドをふまえたデザイン提案。お客様へのアプローチを するためのツールづくり、コミュニケーション術。

9/240 [2012秋・冬シーズン メイクスクール]

10/22 「ゼロから始めるフォトベーシックセミナー」

ミルボン スタジオ セミナー

8/ 220 [2012 Autumn&Winter TREND NEWS Seminar

9/10 [コーディネート&コミュニケーションセミナー]

10/29@ 「アレンジ ヘア デザイニング 1DAY」

11/5 [DA in 北陸]

11/260 「フォルムワーク セレクション」

金沢オフィス セミナー

9/10 [似合わせの美容学]

似合わせ理論に基づいた、トータルコーディネート力を身に つけるセミナー

10/15 [] カラーアナリスト実技資格講座1]

10/22 「カラーアナリスト実技資格講座2」

日本で唯一のカラーアナリスト特技教材を活用し、各分野の スペシャリストが仕事の現場で実績を上げています。

ビーエムのブログをチェック!

セミナー情報や、NEWアイテム情報 裏情報など! 盛り沢山! ぜひ、チェックしてみて下さい!

ビーエムサプライブログ

検索

facebook.ページつくりました。

■ いいね! ←クリック



11111

\ケータイから/

ビーエムサプライ株式会社

■富山オフィス 〒939-8064 富山県富山市赤田849-3 ■金沢オフィス 〒921-8155 石川県金沢市高尾台4-118

TEL 076-298-8192

TEL 076-491-3605 FAX 076-422-0453 FAX 076-298-8193

〒918-8202 福井県福井市大東2-1-20 ■福井オフィス

TEL 0776-54-5963 FAX 0776-54-5964

フリーダイヤル 🔯 0120-414-194 フリーダイヤルFAX . 0120-921-948





