

# ビジネスプランの見直しにより新規顧客の獲得とリピート率向上を達成

株式会社イーリス(東京都)

西武新宿線鷺宮駅至近にあり、アロマオイルなどの品質などにこだわりを持つリラクゼーションサロン。

## 1. 相談のきっかけ

平成27年2月に会社設立・事業開始して以来、売上が伸び悩んでおり、事業計画策定を試みるも、社長自身が計画策定に不慣れで具体的な作成方法が分からなかったことから、改めてビジネスプランを整理したいと考え、当拠点に訪した。

## 2. 課題整理・分析

- まず、現状における顧客層(性別・年齢・職業等)及び顧客来訪時間帯を整理。
  - 次に、当店のベッド数と従業員数を勘案した稼働率を分析し、手待ちとなっている時間帯を把握。
  - 当店周辺地域の外部環境分析も実施。当店周辺は比較的低単価なマッサージ店が多いことを把握。
- 【課題】
- 他店とのサービス内容の差別化(強み、ウリの整理)
  - 強みに応じた効果的なプロモーション活動の展開
  - 手待ち時間の解消と稼働率の向上

## 3. 解決策の提案

- 解決策の方向性として、当店の強みを生かした固定ファンづくりを進め、リピート需要を開拓することを提案。
- 具体策として、近隣店との競争を避けるため、顧客との距離感が近く良質なアロマ等を使う付加価値の高さで高単価のサービスを維持しつつ、駅至近である強みを生かした顧客ターゲットの選定が効果的であると提案。
- 顧客の常連化に向け、SNSへ誘導するための案内が入ったフライヤーの配布や再来店を促すツールの導入を提案。

## 4. 成果

- 来店客に香り付きフライヤーを手渡し、Facebookやブログ等への誘導を図るとともに、SNSの情報更新・発信頻度を継続的に実施。2週間以内に再来店すると5%割引となるチケットも配布。
- ビジネスプランを整理していくことで、高品質なアロマテラピーという差別化された商品を、細分化されたターゲットに向け、それぞれにあった新商品を展開し、顧客訴求。
  - ・比較的中高齢の女性向けには、加齢美ニーズを捉え、年代ごとの肌の悩みを改善する特別なフェイシャルメニューを導入。
  - ・子育て中の女性向けには、使用するアロマオイルや施術方法にこだわったマタニティメニューなどの新商品を企画し展開。
  - ・既存客に対してはDMやギフト券を活用した販促を展開。
- 新規顧客の獲得とリピート率の向上に加え、相談者から、「拠点と一体となってビジネスプランを作り上げていく過程が非常に有益であり、貴重な学びの場となった」との評価があった。



香りつきフライヤー



精油を含ませたコットンを箱の蓋に忍ばせて、香りを移すしくみ



5%割引等のチケット