

## 美容室・サロン専用：リピート率改善・20項目診断シート

「鏡の前ではあんなに盛り上がったのに、なぜ次回の予約が入らないのか？」その答えは、技術の差ではなく「忘れられないための工夫」の差にあるかもしれません。

### ■ カテゴリー1：感動と信頼を刻む「カウンセリング・接客」

1. ☐ お客様の「なりたい姿」だけでなく、「悩みやコンプレックス」まで引き出せているか？
2. ☐ 専門用語を使わず、スタイルの仕上がりを具体的にイメージさせているか？
3. ☐ 施術中、お客様のプライベートな話題（趣味、家族等）をメモし、次回来店時に活かしているか？
4. ☐ 仕上げ後、自宅での「再現方法（スタイリング術）」を紙やデジタルで渡しているか？
5. ☐ お見送りの際、姿が見えなくなるまで心を込めて挨拶をしているか？

### ■ カテゴリー2：忘却を防ぐ「アフターフォロー」

6. ☐ 初来店から3日以内に、手書きのサンクスカード（ハガキ）を届けているか？
7. ☐ 次回来店の目安（賞美期限）を、プロの視点で明確に提案しているか？
8. ☐ スタイリスト個人としての「こだわりや想い」を、プロフィール等で伝えているか？
9. ☐ LINE やメールだけでなく、お客様のポストに届く「アナログな接点」があるか？
10. ☐ 失客（一定期間未就学）の理由を、数字として把握・分析しているか？

### ■ カテゴリー3：通うのが楽しみになる「関係性構築」

11. ☐ 鏡の横や待合室に、スタッフの素顔が見えるニュースレター等が置かれているか？
12. ☐ 季節に合わせたヘアケア情報やトレンドを、定期的にお届けしているか？
13. ☐ お客様を「売上」ではなく、共に人生を歩む「パートナー」として大切にしているか？
14. ☐ 販促物（チラシ・SNS等）が、サロンのおしゃれな雰囲気と一致しているか？
15. ☐ 「売り込み」ではなく、お客様を想った「提案」としての店販紹介ができているか？

### ■ カテゴリー4：ポータルサイト脱却とブランド戦略

16. ☐ クーポン目当ての客層ではなく、あなたの「人柄」で選ぶ客層をターゲットにしているか？
17. ☐ ポータルサイトの掲載順位に頼らず、自社で顧客名簿を管理・活用しているか？
18. ☐ スタッフが「このサロンで働けてよかった」と思える温かい文化があるか？
19. ☐ 性善説に基づき、お客様を信じ、長く付き合い続ける覚悟があるか？
20. ☐ ニュースレターの発行を、単なる「作業」ではなく「お客様へのラブレター」と捉えているか？

診断結果は次ページをご覧ください»

## 【診断結果とアクションプラン】

- チェックが15個以上：**【指名が絶えない人気サロン】** 素晴らしいおもてなしです。すでに強固なファンベースがあります。そのファンをさらに深く愛するために、ニュースレターで「裏側の想い」を届け続けましょう。
- チェックが10～14個：**【クーポン依存の予備軍】** 接客は良いですが、お客様の記憶に残り続ける仕組みが弱いです。手書きのニュースレターを導入して、サロンの外でも「あなたの存在」を感じてもらいましょう。
- チェックが9個以下：**【失客リスクの黄色信号】** 「髪を切って終わり」の関係になっています。これでは価格競争に勝てません。今すぐ技術以外の「心の接点」を見直し、アナログな温もりのある販促を始めてください。

## 読者へのメッセージ：鏡越しでは伝えきれない、あなたの「価値」

美容師さんは、誰よりもお客様の近くに寄り添い、その人の人生を輝かせることができる素晴らしい仕事です。でも、どれだけ素敵に仕上げて、サロンを一歩出れば、お客様は日常の喧騒に飲み込まれてしまいます。

「またあのお店に行きたい」 そう思ってもらうために必要なのは、最新のカラー剤でも、豪華な内装でもありません。「自分のことを、一人の人間として大切に思ってくれている」という安心感です。

スマホを開けば大量の広告が流れてくる時代だからこそ、ポストに届く、温かい手書きのニュースレターが胸を打ちます。「文章が得意じゃないし、おしゃれに作れるか不安……」 そう思うオーナー様も多いでしょう。でも、大丈夫です。お客様が求めているのは完璧なデザインではなく、あなたの「体温のある言葉」です。

今日から、鏡越しでは伝えきれなかったあなたの想いを、1枚の紙に乗せて届けてみませんか？ それが、あなたのサロンを「一生通いたい場所」に変える第一歩になります。