



# エステサロンスマイリー

2016年4月オープンのアットホームな隠れ家エステサロン

## 課題

### ①既存顧客リピート率の改善

- 既存顧客へ再来店を促すような適切な施策を実施することが出来ず、機会損失が発生
- LINE公式アカウントを活用できていない状態

### ②店舗運営の仕組み化

- オーナー1人ですべての業務を対応していた。スタッフの増加に伴い、予約情報、カルテ、売上管理等の共有が必要になった

## 支援内容

### ①既存顧客リピート率の改善

- LINE公式アカウントの活用により、顧客のLINE登録から、次回来店を促すフローを構築
- 運用ルールを策定し、リッチメニューの作成、定期的な配信やステップ配信、キャンペーン情報の配信を通じて、来店ニーズを喚起
- インスタグラムの基本をレクチャーし、運用を支援

### ②店舗運営の仕組み化

- 電子カルテの導入をサポート
- 売上管理を目的としたクラウドレジの導入をサポート
- LINEで予約導線を統一化し、予約管理や変更を行い、販促の自動化を支援



## 支援成果



### ①既存顧客のリピート率の改善

- LINE公式アカウントを活用し、定期配信・キャンペーンの実施により、リピート顧客獲得に繋がった【0件 → 5か月、5配信で5件契約】
- LINEリッチメニューを活用し、予約受付を行い、電話対応時間の削減【2か月間で総ユーザーの10.9%が予約ボタンをタップ】（ユーザー数200人）

### ②店舗運営の仕組み化

- 電子カルテLiMEの試験的導入。共有化を図った
- Airレジの導入により、これまで手入力だった売上管理を自動&クラウド化

◀ LINEリッチメニュー画面

## 支援専門家



DXコーディネーター  
合同会社I.C.G 代表  
宮本 ヒロシ

【支援期間】  
2022/8~2023/3  
【支援回数】計10回

既存顧客のリピート率の改善では、LINE公式アカウントの活用により顧客とのコミュニケーションを強化し、定期的な配信やキャンペーンを通じて再来店を促すフローを構築しました。また、LINEリッチメニューや予約導線の統一化も効果的で、リピート顧客獲得と電話対応時間の削減に成功。オーナーの新しい物を取り入れていく柔軟さが、今回の成果に大きく影響した様に思います。

## 会社プロフィール

【所在地】さいたま市大宮区東町1-89-9

コワーキングオフィス・24 1階

【設立年月日】2016年4月

【事業内容】隠れ家サロン

☎ 048-700-3999

🌐 <https://este-smiley.com>