

休眠客を永眠させない 掘り起こしレター

繁盛サロン育成塾 羅針盤

新規集客は高コスト

新規集客は最重要課題

どんなにサービスが良くても、どんなに素晴らしい技術や知識を持っていたても、顧客がゼロではそれを発揮することができません。

そして、とうぜん売上も利益も生まれません。

だからサロンや治療院に限らず、新規顧客を獲得することは、ビジネスが存続していくための最重要課題。

しかしながら、新規集客にはコストも時間もかかります。

そこで大事なのが、リピート率を高め、回数や期間を増やしていくことです。

とはいえ、リピーターもいずれは離れていきます。

「なんとなく」来なくなった人たち

引っ越しや転勤といったやむを得ない理由もあれば、「なんとなく」という理由もあります。

この「なんとなく」来なくなった人たちは、明確な理由がないので、アプローチ次第では、またリピートしてくれる可能性がとても高いのです。

あなたもこんな経験はありませんか？

以前はよく観ていたテレビ番組を、特に理由もなく観なくなったけど、久しぶりに観てみたら面白かったので、また毎週みてしまう。

それと同じように、何かきっかけがあれば動いてくれる人が、実はたくさん眠っているのです。

集客の最大の難関は 知られていないこと

すでにあなたのことを知っている

「AIDMAの法則」を知っていますか？
消費者の心理プロセスを解説したもので
Attention（認知）→ Interest（関心）→
Desire（欲求）→ Memory（記憶）→
Action（行動）の頭文字を取ったものです。

実は集客できない最大の原因は見込み客に
認知されていないこと。知られていないから
集客できないのです。

そして、知ってもらうのがマーケティング
の最大の難関でもあり、コストがかかります。

しかし、あなたのサロンに来ていた休眠客
は、すでにあなたのことを知ってくれてい
ます。

これは大きなイニシアティブなのです。
それを活用しない手はないですよね？

休眠客掘り起こしの費用対効果

あなたのサロンの顧客獲得単価はいくらぐ
らいですか？

競合も増え、広告費も高騰しているので、
サロンや治療院でも1人集客するのに1万円
をこすことも珍しくなくなりました。

東京や大阪の都心部だと2万円でも難しくな
ってきています。

しかし休眠客の場合はハガキを送るだけで
す。これはとても低コストですみます。

仮に顧客獲得単価が1万円の場合、62円のハ
ガキだと160通以上送ることができる計算で
す。

毎日ハガキを送り続けても5ヶ月後に来てく
れれば、新規顧客よりも低コストでリピート
確率の高い顧客を集めることができます。

少し極端ですが、休眠客の掘り起こしは、
それぐらい費用対効果が高い手法なのです。

4ステップレターテンプレートの 特徴

効果実証済み

休眠客の掘り起こしにステップレターを使うのは、マーケティングの本場、アメリカで開発され、長く使い続けられている手法です。

つまり、効果実証済みの強力なツールなのです。

必要事項を埋めるだけ

テンプレート形式なのでサロン名や電話番号などの基本情報と、あなたの写真（もしくは似顔絵）など、必要最低限の項目を埋めるだけで、強力な休眠客掘り起こしレターが出来上がります

PowerPointなので簡単

僕自信が作業するときはAdobeのIllustratorとPhotoshopという、ちょっと専門的（かつ超高額！）なソフトを使っていますが、それではテンプレート化する意味がありません。

だから今回、PowerPointですべて作り直しました。

PowerPointが入っていないパソコンでも、ブラウザ版のPowerPointや無料の代替ソフトで作業することができるので、どなたでも効果抜群のステップレターを活用することができます。

ぜひ、あなたもこのステップレターを使って、休眠客をザックザク掘り起こしてください。



なぜ
4ステップなのか？

ステップレターの由来

繰り返しやってくる請求書

何回もやってくる請求書。

最初のうちは「そのうち支払おう」と思うけど、忙しい毎日で忘れてしまうことも。

でも、2通目、3通目と回数が重なるごとに、早く払わないと、と追い立てられる気持ちが強くなり、心に重くのしかかってくる。。。

そして、そのプレッシャーから逃れるために、すぐにコンビニや銀行、郵便局に支払いに行く。

あなたも、こんな経験はありませんか？

この、何度もやってくるたびに、どんどん重圧をまし、急き立てられるように感じる請求書にヒントを得て、ステップレターという手法が編み出されました。



では、どうしてステップレターが休眠客の掘り起こしに有効なツールなのでしょう
か？

それには3つの理由があります。

休眠客を永眠させない

タイミングが合わない人を逃さない

ステップレターが届いても、有効期限内に都合がつかない人もいます。

これは他の広告手段でも同じこと。

「行きたいけど都合がつかない」という休眠客を逃さないために複数回送るのです。

考える時間を与える

数百万円の車を即決で買う人もいれば、ユニクロで980円のヒートテックを買うのに何日も検討する人もいます。

物事を決めるときに、どれぐらいの時間を検討するかは人それぞれ。

長い時間をかけて検討する見込み客に時間を与えるためにも、ステップレターは有効です。

3.6回急かされてやっと動く

そして、これが最大の理由。

マーケティング先進国アメリカでは、1日に1億2000万通もの個人向けDMや請求書、督促状が郵送されているそうです。

あるマーケティング機関の調査では、行動に移るまでに受けとるDMの平均枚数が3.6通という結果が出ています。

言い換えれば人は3回以上急かされて、やっと重い腰を上げるのです。

つまり3通の案内レターで終わってしまうと、大半の人は動かない、という結果に。

だから**4ステップレター**なのです。

4ステップで送る

休眠客掘り起こし4ステップレーターは、ステップごとに違った内容を、2～3週間の間隔を空けて続けて送ります。

それぞれのステップには、次のような役割があります。

1st step

休眠客にあなたのサロンを再認知させる。
住所不明で返送されてくるようなら、この時点でリストから削除します。

2nd step

お知らせが届いているかの確認。
まだ行動を起こしていないことへの様子うかがい。

3rd step

連絡がないことを心配している、連絡が来ることを待っている、ことを伝える。

Last step

最後通告。
これで行動しないと、サービスを受けられなくなることを伝え、行動を促す。

4ステップレター一覧

1st step

お店に来ないからという理由で
最後に**3000円**をもらったのはいつのことですか？
当店の記録では、あなたが最後に来店されたのは、
もうずっとずっと前のことです。
ですから「ずっとお会い出来なくてさみしい…」という
気持ちを表すために当店で現金同様に使える
3000円分の金券を無料で差し上げます。

急いで下さい！有効期限は2週間、○月○日(○)までです！

＜コースと料金＞

●骨盤矯正	¥10,000	→	¥7,000
●小顔矯正	¥10,000	→	¥7,000
●O脚矯正	¥10,000	→	¥7,000

前日までにご連絡いただければ、予約日は2週間ご移行でもOK！
ご予約、お待ちしております。



来店時にこのハガキをお持ちください。すべてのメニューが3000円OFFで受けられます。

骨盤矯正 羅針盤 ☎ 06-1234-5678

ネット予約
はこちら



2nd step

捜索隊を出しましょうか？

数週間前、当院をもう一度ご利用していただきたくて、
3000円のサービス券をお送りしました。
でも、まだご予約も来店も頂いておりません。
誘拐でもされてしまったのでしょうか？万が一に備えて、
もう一度3000円のサービス券をお送りさせていただきました。
(なんなら誘拐犯にもあげてください。どうぞご遠慮なく！)

急いで下さい！有効期限は2週間、○月○日(○)までです！

＜コースと料金＞

●骨盤矯正	¥10,000	→	¥7,000
●小顔矯正	¥10,000	→	¥7,000
●O脚矯正	¥10,000	→	¥7,000

前日までにご連絡いただければ、予約日は2週間ご移行でもOK！
ご予約、お待ちしております。



来店時にこのハガキをお持ちください。すべてのメニューが3000円OFFで受けられます。

骨盤矯正 羅針盤 ☎ 06-1234-5678

ネット予約
はこちら



3rd step

本当に大丈夫ですか？

これまで二度、3000円のサービス券をお送りしました。
でも、まだ何のご連絡もいただいていないので、
本気で心配になってきました。
もしかして誘拐犯と仲良くなって、一緒に誘拐をしている
なんてことはないですよね？
もしそうだったとしても、僕は通報したりしないので
安心してご来店ください。

急いで下さい！有効期限は2週間、○月○日(○)までです！

＜コースと料金＞

●骨盤矯正	¥10,000	→	¥7,000
●小顔矯正	¥10,000	→	¥7,000
●O脚矯正	¥10,000	→	¥7,000

前日までにご連絡いただければ、予約日は2週間ご移行でもOK！
ご予約、お待ちしております。



来店時にこのハガキをお持ちください。すべてのメニューが3000円OFFで受けられます。

骨盤矯正 羅針盤 ☎ 06-1234-5678

ネット予約
はこちら



Last step

もうやめます！！

当院をまたご利用していただきたいという気持ちから、
これまで三度、当院の3000円サービス券をお送りしました。
でも、これが最後のサービス券です。お願いですから、
ご来院いただき、このハガキのサービス券をお使いください。
本当にあなたに戻ってきていただきたいのです。
でも、正直申し上げて、もうハガキを送る予算がないのです。

急いで下さい！有効期限は2週間、○月○日(○)までです！

＜コースと料金＞

●骨盤矯正	¥10,000	→	¥7,000
●小顔矯正	¥10,000	→	¥7,000
●O脚矯正	¥10,000	→	¥7,000

前日までにご連絡いただければ、予約日は2週間ご移行でもOK！
ご予約、お待ちしております。



来店時にこのハガキをお持ちください。すべてのメニューが3000円OFFで受けられます。

骨盤矯正 羅針盤 ☎ 06-1234-5678

ネット予約
はこちら



サービスは目立つように

休眠客の掘り起こしに欠かせないのは割引やオプション追加などのサービスです。

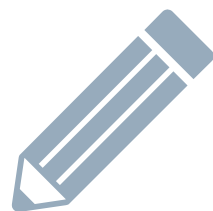
まずは、そのサービス内容に反応をしてもらいたいのので、オモテ面に目立つように配置します。

オススメは割引金額をビジュアルで伝えられる紙幣の写真です。

これにはお札がハガキに印刷されていることで見た人の目を引き、思わず読ませる効果も狙っています。

とくにテンプレートに使っている「三千円札」は目を引く効果バツグンです。

他にも通常の千円札もコピー素材としてテンプレートに付属します。



4ステップレーター 作成マニュアル



Attention

テンプレートは官製はがきのサイズ148mm×100mmで作成していますが、プリンターのメーカーや機種によって印刷できる範囲に違いがありますので、印刷可能範囲に収まるようにレイアウトを調整してください。

くわしくはお使いのプリンターの取扱説明書をご覧ください。

オモテ面



宛名欄

時間が空いてしまって、ちょっと行きにくいな…
そんなあなたのために、きっかけをご用意しました。



有効期限までにこのハガキをお持ちいただくと
3000円のクーポンとしてお使いいただけます。
これをきっかけにして、またお越しください。

骨盤矯正 羅針盤

ご予約・お問合せは

06-1234-5678

大阪市中央区大坂城1-1
JR「大坂城公園前」徒歩30秒
受付：月～金 10:00～19:00

ネット予約
はこちら



基本情報欄

必要に応じて、文字サイズ、レイアウトを調整してください。

クーポン

1000札の画像を増減することで、クーポンの額面を変えることができます。

ペン ウラ面

本文

あなたのキャラクターやサロンの雰囲気にあわせて、適宜、リライトしてください。
ただし、4ステップで読み手が動くようにストーリー展開しているので、大筋は変更しないようにしてください。

メニュー

割引適用後の金額も併記しましょう。



お店に来ないからという理由で
最後に**3000円**をもらったのはいつのことですか？
当店の記録では、あなたが最後に来店されたのは、
もうずっとずっと前のことです。
ですから「ずっとお会い出来なくてさみしい…」という
気持ちを表すために当店で現金同様に使える
3000円分の金券を無料で差し上げます。

急いで下さい！有効期限は2週間、○月○日（○）までです！

<コースと料金>

●背盤矯正	¥10,000	→	¥7,000
●小顔矯正	¥10,000	→	¥7,000
●O脚矯正	¥10,000	→	¥7,000

期日までにご連絡いただければ、予約日は2週間ご移行でもOK！
ご予約、お待ちしております。

来店時にこのハガキをお持ちください。すべてのメニューが3000円OFFで受けられます。

骨盤矯正 羅針盤 ☎ 06-1234-5678 ネット予約はこちら



有効期限

「○月中」という期限設定もありですが、あまり長くなると人は動かなくなるので注意が必要。2～3週間が適当です。

メッセージ

個人的なメッセージのほうがベターです。余裕があるなら空白の吹き出しにして手書きしましょう。

画像

あなたからのハガキだと分かる写真やイラストなど。

電話番号

大事なものは屋号よりもコンタクト手段。まず電話番号が一番目立つようにしましょう。

とにかく、送ること

第一の目的は再認知

送付するお客様にあわせて、一言添えるなどしてパーソナライズすることは、4ステップレターにかぎらず、親和性を高め親近感を抱いてもらうために、とても有効です。

しかし、パーソナライズする項目を増やすぎたことで、送る手間が増えてしまい、結局は一通も送れないというのでは、本末転倒。

レターを送って、休眠客にあなたのサロンを再認知してもらうこと。

それが第一の目的です。

そして認知してもらえれば、その後の選択肢を増やす事ができます。

まずは、あれこれ考えずに、来店しなくなって一定期間が過ぎたお客様宛に、機械的に送るようにしてみましょう。

その中で、レターの文面や送る間隔、パーソナライズの程度などを変えていき、より精度の高い、あなただけのステップレターを作り上げてください。

そうすれば、必ずこれまでとは違う結果が訪れます。

あなたの健闘をお祈りします。



Thanks!

繁盛サロン育成塾 羅針盤

<http://rashin-ban.jp>