

スマホ普及で進化する美容施設



特集
WEB & モバイル
集客・販促

インターネットの利用者数は9462万人、人口普及率は78.2%となりいずれも過去最多を更新している(総務省 平成22年通信利用動向調査)。世代別では13歳から49歳までの利用率は94%以上。企業にいたっては98.8%に上る。初めての美容施設を探す際には76%がインターネットにより情報収集を行うことも判明しており、集客・販促における役割は非常に大きい。

スマホ、タブレット端末の普及で環境変わる

利用端末別にみると、「パソコン、モバイル端末併用」が最も多く、6,495万人(利用者全体の68.6%)。次いで、「パソコンのみ」が1,509万人(同15.9%)、「モバイル端末のみ」が744万人(同7.9%)となる。スマートフォンやタブレットなど高機能端末の普及が飛躍的に進んでいることからモバイル端末経由の利用率は今後さらに上がると推測されている。

高機能端末の普及は美容施設にも変化をもたらしている。ネットをみる情報端末としてはもちろん、接客ツールとしても導入する施設が増加。カウンセリングやヘアスタイル提案、待ち時間や施術中には販促にも活用されている。

また、高機能端末を導入することにより美容施設のインターネット設備環境やスタッフの意識も変化し、予約管理などITシステムの導入やSNSを開始するきっかけにも繋がっている。

美容施設向けの予約管理システムは10年ほど前からあるが、ここ2、3年で導入する施設が増えているとい

う。実際に導入したサロンでは「予約の電話が減ることで仕事に集中できるし、提案の質もあがり客単価も上がる」と好評。ある美容室ではシステムからの予約が5割を超えている。導入コストは低価格化しており、月額の利用料は5千円~1万円弱程度になっている。

SNSを活用しているかて大きな差

高機能端末と相性の良いSNSは、より身近なものになってきており、活用は必須。facebookなど実名制のサービスが拡大することによって、ビジネスの世界への影響も大きくなっており、特にブランディングでSNSを活用しているかでは、大きな差が出てきているという。デジタルハリウッド大学教授の三淵啓自氏は、「SNS上でブランドのファンが集まるコミュニティをしっかりと運用していると、何かトラブルが起きた場合でもユーザー間で解決策を見出せるので、企業にとっては自己防衛にもなる。結果、安定したビジネスに繋がる」と解説する。さらに同氏は「コミュニティで商品売ろうとしている企業がいるが、コミュニティはユーザーの為のものであって企業のものでは

ない」と話す。

また、あるSNS専門家は「ホームページやブログ、Twitter、facebook、mixi、Google+ (グーグルプラス) など様々なネットメディアが整備されて誰でも簡単に情報発信できるようになったが、消費する側は、情報に溺れ何を選んで良いのか分からなくなっている。そうなる情報を選別する為に、友人や家族の勧めや製品レビューなど口コミに頼ることが多くなっている」と話す。

最近では、商品モニターや口コミを拡散しマーケティングや情報伝播

に活用する情報流通サービスも躍進している。

SNSの情報伝播を活用して2010年後半から注目を集めた共同購入クーポンサイトは、僅か1年の間に200社以上が新規参入。市場は急速に拡大したがその後、配送遅延や過剰受注などトラブルが頻発し、昨年後半から失速している。現在は「ポンパレ」が一人勝ち状態となっている。その一方で、美容サロンのポータルサイトに掲載するサロンは増加傾向にあるという。

■予約管理システムから(料金は税込)

システム名称	初期費用	月額料金 (低価格プラン)	特徴
coming-soon	31,500円	12,600円	予約獲得機能 (特許取得)
サロンズソリューションDD	105,000円	12,600円	船井総研 サポートシステム
Choice RESERVE	10,500円	5,250円	カスタマイズ機能、 汎用性高い
みんなの予約for Beauty	8,925円	3,675円	違約金・リース契約なし
ヨヤクちゃん!	6,300円	2,625円	タッチ数すくない かんたん操作
489どっとコム	31,500円	5,250円	シンプル設計で 操作しやすい
Reservy	31,500円	10,500円	ホームページと連動 カスタマイズ機能充実
ワンモアハンド	31,500円	5,229円	初期設定全て代行



エステ用品・美容用品の販売サイト「美セラ」
http://www.bisella.com

ソーシャルメディアを活用し、
自社商品の売上向上を実現!

各社動向

国内最大級の口コミマーケティングサービス

ソーシャルメディアマーケティング事業を展開するアライドアーキテツク(株)(東京都渋谷区、03-6408-2793)は、4年前からクチコミマーケティングモール「モニプラ」のサービスを行っている。

モニプラはプロガーやSNSユーザーなどの会員モニターと、マーケティングを行いたい企業(メーカー・施設)を結び付ける情報流通サービス。試供した製品の結果などがブログやSNSに投稿され、口コミの拡散や結果をマーケティングに活かすこともできる。

現在のモニターは約10万人。30代~40代の女性が多い。企業は、飲食、美容・健康などの分野を中心に1500社以上が登録している。

企業は「美容・コスメ」「ダイエット・健康」などカテゴライズされたページ



モニプラTOPページ

に自社ページを制作でき、モニター募集以外にも新製品発表会などイベント企画を告知し参加者を募ることも可能。感想の投稿方法(ブログ、つぶやき、画像、動画など)の制限も設定できるので、製品の特性を活かした情報流通はもちろん、多様な製品を幅広いチャネルに発信する事ができる。

使いやすさが好評、一年で350店舗に

(株)クロスリンク(東京都港区、03-5412-8405)は、店舗支援予約システム「ワンモアハンド」を展開している。月々4,980円からという低価格や見た目の使いやすさが好評で、提供開始から1年間で350店舗以上に導入された。

同社では、国内最大級のセラピスト・治療家の情報コミュニティサイトと求人サイトを運営しており、これらの業界に特化したシステムを昨年4月から提供していた。11月には、利用者の要望が多かった集計分析機能や販促機能を追加。集計分析機能では、スタッフごと、月・曜日ごとの売り上げなどを

詳細に管理、分析することが可能でコスト軽減が見込める。また、販促機能では、来店から日数が経過すると自動的にメールを送るステップメールのほか、集客用メールを性別や誕生日、担当スタッフなど様々な条件で検索して送れる。メールはパソコン、携帯に対応し絵文字も使える。

同社では、「癒しサービスの施設への予約を分析すると前日から当日の予約が5割を占める。電話だけではこぼれていた予約を拾えた結果、売り上げが上がった例もある。インフラを整えて業界を活性化したい」と話している。

「予約獲得」で好評、1900店舗導入

(株)エスオーエスジャパン(東京都文京区、03-5940-6401)は、美容サロン向けの予約獲得システム「coming-soon」を展開している。

同社では9年前から同システムの開発、販売を行っており予約システムの分野の草分け的な存在。対象施設は美容サロン、ネイル、エステティック、鍼灸・整体などで、現在は業界最多となる1,900店舗に導入している。

予測日が近づくと事前に作成しておいた担当者から誘いのメールが自動で配信できる。独自で開発した仕組みは特許も取得している。

その他にも、予約時間の間隔を無駄なくスケジュールできる「自動テリス機能」も特許を取得。予約効率を上げ売上アップに貢献する。

初期費用は30,000円、月額利用料は12,000円からで導入月は無料。顧客の

サロン

エストラ
トゥ(東
エステ
などの集
専門のニ
ス(http
オープン
店舗
報など、
稿および
利用可能
イトだけ
のネット
げる。
同社

月額

(有)オ
03-5714-
け予約シ
OEM提供
同シ
ステ
スクール
全国に
れの施設
ズできる

美容

(株)サ
0120-31-
容ポータ
向けのト
ンセル
「スマ
端末を
ジナル店
アフィ
に人気の
と連携

多機

スマ
03-6661-
した予約
の予約