

## 12年間、80%以上リピートしている「ニーズ」がある！

こんにちは、磯見です。今月のニュースレターは、2011年からずっと80%以上の方がメニューや店販商品をリピート購入し続けているという「究極のお客様ニーズ」をご紹介します。

このニーズを集客で使えば、最初からリピート率が高く、店販商品が売れて、単価の高いお客様を集めることができます。そこで今回は、今からご紹介するニーズを正確に把握して、お店のやり方に合わせて、うまく取り入れてみてください。

## 12年間、80%以上リピートしている「お客様のニーズ」とは

私は2003年に美容業界に入ってから、コンサル、ディーラー、メーカー、様々な業種を経験した結果、お客様には、何をやっても満足していないニーズがあるということ突き止めました。

そして、2011年に、女性や美容師さんと一緒に、約7割の人が叶えたいのに叶えられていないという「ニーズ」に応える方法が完成しましたが、この方法は、12年経った今でも、約80%の方がメニューや店販商品のリピートにつながっています。

その「叶えられていない本当のニーズ」ですが、具体的にはこのような要望と悩みです。

- |   |
|---|
| 1、年齢によって髪質が変わってきたという人が、「元の髪質に戻りたい」という要望 |
| 2、自分に似合うスタイルや、自分に合ったお手入れ方法が見つからないという悩み  |

ちなみに、このニーズを叶えれば、このような結果が出るのがわかっています。

現状	結果
✓ 新規の2ヶ月リピート率が、最大40%	→ 80%台へ
✓ 技術単価、平均約7,000円	→ 1万円台へ
✓ 次回予約率、平均約10%	→ 80%台へ
✓ 店販比率、約8%	→ 45%台へ

お客様は、このニーズを叶えると、浮気をしなくなりますし、諦めていた美意識が目覚めて、「実現してみよう」と、お客様自らが動き始めます。

でもなぜ、このニーズを叶えることができれば、このような結果が出るのでしょうか？

## なぜ、12年間もリピートし続けているのか

このニーズを見ると、「髪質改善メニューのお客様」に見えるかもしれませんが、実は髪質改善メニューでは対応することができません。

このニーズは、お客様は、髪質を変えたいのではなく、「髪質を、元に戻したい」というのが、本当の気持ちなのです。

ところが、お客様は「できるはずはない」と諦めています。でも、「髪質改善」というメニューを見ると、「もしかしたらできるのかな？」と淡い期待を持っていたりするので。

つまり、「髪質を変えたい」という人の中には、「元の髪質に戻れるものなら戻りたい」という人がいるのですが、髪質を変えることでは、本当の願いは叶っていないのです。

このようなニーズを持っている人が、「元に戻る可能性がある」と実感できれば、髪質を戻すために普通のやり方を変え、確実に動き始め、あなたのお店に通い続けるようになります。

そのため、たとえば、「髪質を改善したい」というお客様を集客したとしても、お客様が本当に悩んでいることは何かを正確につかむことができれば、確実にリピートにつながり、単価アップや店販にもつながっていくようになります。

## お客様の気持ちが変わる理由

では、なぜ、年齢によってお客様の髪質は変わってしまったのでしょうか。

それは、「お客様の今までのお手入れ方法が、自分に合っていなかったから」です。

その原因は、「お客様の考え方」にあるのですが、お客様の考え方は、いくら優しく提案しても、間違いを指摘しても、丁寧に教えても、簡単に変えることはできません。

自分で気づくしか方法はないのです。

そのため、お客様が自分で間違いに気づき、考え方が変わるという体験をすると、「当たり前のようにリピートするし、単価が上がるし、店販が売れる」のです！

今回は、7割のお客様が求めている、「なぜか叶っていない本当のニーズ」についてお話ししましたが、それぞれのお店のメニュー構成や状況が違うので、お客様のこのニーズに対応できるメニューや商品を、このニュースレターを参考に、うまく取り入れてみてください。

また、こちらのリピート率の高い「お客様のニーズに対応する方法」にご興味のある方は、別紙で実際に方法を体験できるよう準備致しましたので、お申し込みください。

数に限りはありますので、すぐにお申し込みください。

では！磯見