

これからは  
「きずな客」の  
多いサロンだけが  
生き残る！

お客さまとのきずなを深める本

# 絆

スーパーベストセラー  
「全員参加! 心の経営」の  
著者・伊藤 豊が  
満を持して放つ、  
厳しい時代のバイブル!!  
「心の経営」を  
読んでいただいた全読者に  
自信を持ってオススメする  
進化本です。

「この時代を乗り切るには、  
これしかない」と、  
話題沸騰!!



伊藤 豊・著

A4変型判・160ページ  
(付録/すぐ使える8種類のレベルアップシート付)  
定価 4,200円(税込)  
発行/髪書房

「きずな客づくり・価値づくり・人づくり」が、  
これから生き残る3大ポイント!

この本は、その具体的方法を徹底的に提案します。

## 1 きずな客づくり

お客さまとのきずなを深めよう。  
どんなときでも来てくださるお客さまを  
いっぱい持とう!!

## 2 価値づくり

サロン価値を上げよう。  
単価アップも店販も、  
すべてはそれ次第。

## 3 人づくり

美容師力を高めよう。  
きずなづくりや価値づくりをするためにも  
スタッフの力量アップを。



年までのお客さまを来店客」と言い、「1年以上のお客さまを失客」とし、「1年以内のお客さまを有効顧客」とします。



3次元個客分析で、客層構造改革を。画期的なサロン経営分析法です。

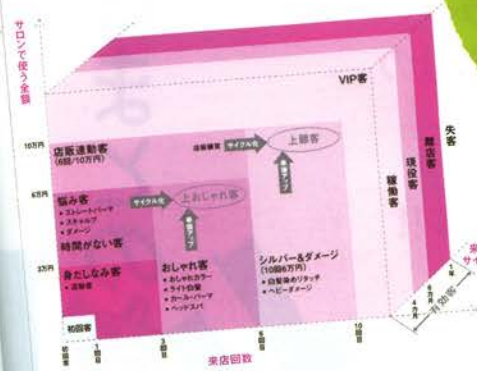
右の図は先ほどの来店期間の図に顧客分析を重ねた図で「3次元個客分析」といいます。

図は、縦軸にお客さまが年間に支払う「金額」、横軸にお客さまが年間に来店される「回数」をとり顧客分析をしました。

① 年間に3回来店して5万円くらい使われる方の層は「悩み客・時間がない客」⇒くせ毛で縮毛矯正

※ 3次元個客分析＝2Dバージョンの図を3次元化したもので、図は「縦」ではなく「横」になっています。

### 3次元個客分析



「3次元個客分析」とは個々のお客さまへさまざまなメニュー提案をすることで、値上げしなくても単価アップを図れる画期的手法!!

- これでカンペキ! きずな客づくりの手順
- 1 「お客さまとのきずなを深める本」を読む。
  - 2 付録の「新・あなたのサロンの健康診断」でサロンの課題を見つける。
  - 3 付録の「3次元個客分析」に記入。(サロンコンピュータリストごとにコンピュータからデータを記入する)
  - 4 カルタの調べをする。+失客の原因を調べる。
  - 5 付録の「3次元個客分析-対応策」を見る。
  - 6 付録の「5回来店の法則」をつくる。
  - 7 流れの改善。(予約-カウンセリング-料金決定-アフターカウンセリング)
  - 8 集客別にDMやメールを送る。
  - 9 プロモーションをつくり、お誘いする。
  - 10 顧客をレベルアップする。(ロープでフレンドlinessを上げる)

ここまでやれば、きずな客づくりの名人!

高くても不便でもどんな場合も来てくれるきずな客をつくる手順はこれでOK!!

## お客さまとのきずなを深め生き残るためのCONTENTS

- 第1章 永続するサロンへ  
どんな時代が来ても生き残るために
- 第2章 価値づくり  
単価アップを図るために
- 第3章 きずな客づくり  
どんなときでもサロンに来てもらうために
- 第4章 人づくり  
きずな客とサロン価値をつくるために
- 第5章 永続サロンの経営  
サロンの健康診断をしてみよう



## 付録

## すぐに使える8種類のレベルアップシート

- ① 新・売上げ算出法
- ② 新・あなたのサロンの健康診断
- ③ 会議・議事録
- ④ 5回来店の法則
- ⑤ 月報
- ⑥ スタイリストの棚卸
- ⑦ ポイントとパーツ(目標実現計画表)
- ⑧ 単価アップを図れる3次元個客分析