

Yoga Business

「あなたに会いに来る」を創る 指導力×集客力アップ

実践講座

ヨガワークデザインスクール

伊藤香奈



“ご参加ありがとうございます！”



ご案内



最新の情報を LINEで配信中



ご登録お願いします→



はじめに

- ✓ **ビジネス・集客が苦手と思っている**
- ✓ **お金・ビジネスはという言葉にちょっと抵抗あり**
- ✓ **集客や悩んでるけどビジネスは学んでない**



はじめに

✓ ビジネス・集客が苦手と甲
✓ 総合
✓ 集客が得意だけどビジネスは学んでない

✓ 今日から、そのマインドを
変えてきましょう！

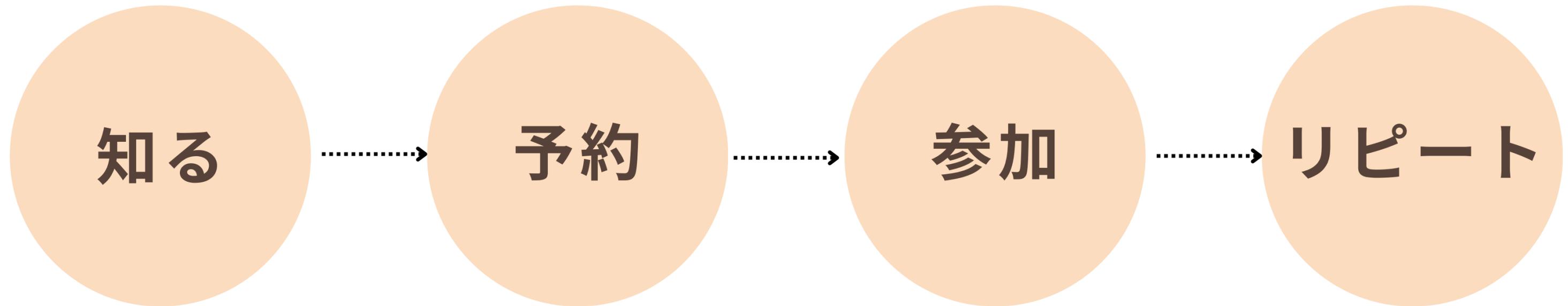
///



あなたに必要なスキルは？

出会うまで

出会ってから



あなたに必要なスキルは？

出会うまで

出会ってから

ビジネススキル

指導スキル

知る

予約

参加

リピート

あなたに必要なスキルは？

出会うまで

出会ってから

ビジネススキル

指導スキル

知る

予約

参加

リピート

学んだのはここだけ！

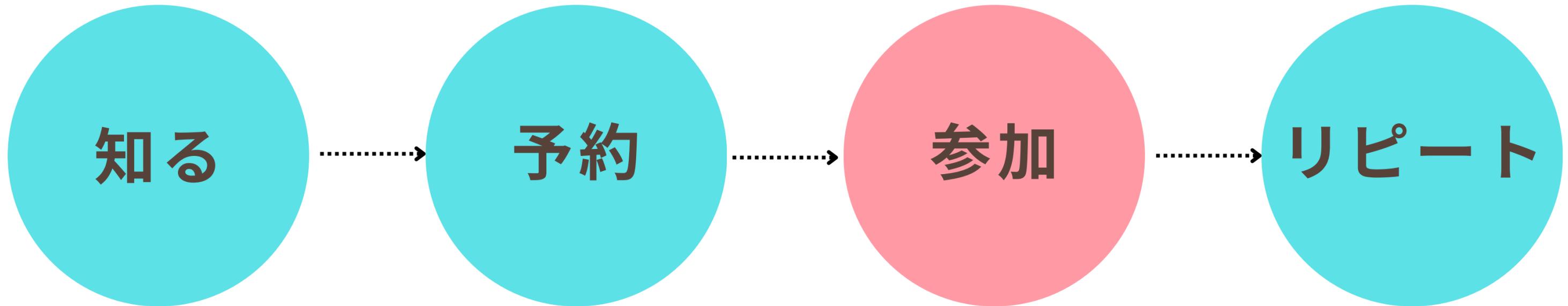
あなたに必要なスキルは？

出会うまで

出会ってから

ビジネススキル

指導スキル



全部スタジオさんがやってくれてる

あなたに必要なスキルは？

指導スキルや指導経験（年数）と
集客できるかどうかは

別問題

あなたに必要なスキルは？

リピート率は
指導スキル
だよな？

出会ってから

指導スキル



参加



リピート

あなたに必要なスキルは？

指導スキル

指導スキル

だよね？

では

指導スキル

ないかも？！



参加



リピート

リピートしたい理由は？

1位	料金	(506件)
2位	接客	(396件)
3位	技術	(321件)
4位	立地	(283件)
5位	仕上がり	(248件)

Hotpepper Academy

■調査時期：2011年7月16日～7月20日

■調査方法：インターネットによる調査

■調査対象：全国、人口20万人以上都市在住の20～49歳の女性 3,600名

<https://hba.beauty.hotpepper.jp/search/trade/hair/1617/>

リピートしたくない理由は？

1位	接客	(407件)
2位	仕上がり	(367件)
3位	技術	(303件)
4位	時間	(137件)
5位	気疲れ	(136件)

Hotpepper Academy

■調査時期：2011年7月16日～7月20日

■調査方法：インターネットによる調査

■調査対象：全国、人口20万人以上都市在住の20～49歳の女性 3,600名

<https://hba.beauty.hotpepper.jp/search/trade/hair/1617/>

リピート率も

指導スキル

だけでは

ありません



参加

リポート



• • • というわけで

今日学ぶこと

かながら



**新規の
お客様**

**リピート
のお客様**



自分自身

新規の
お客様

リピート
のお客様

つながる力を 身につける ビジネス講座



伊藤 香奈

- ✓ 鎌倉在住、 SUP、サーフィン、昼寝
- ✓ 元会社員（OL歴約20年）
- ✓ 初めてしゃべった言葉は「ジブン」
- ✓ オリジナルメソッド
股関節ヨガ、らくねるヨガ、整腸ヨガ
- ✓ アーチヨガブロック考案（ヨガワークス販売）



学ぶ前の注意点

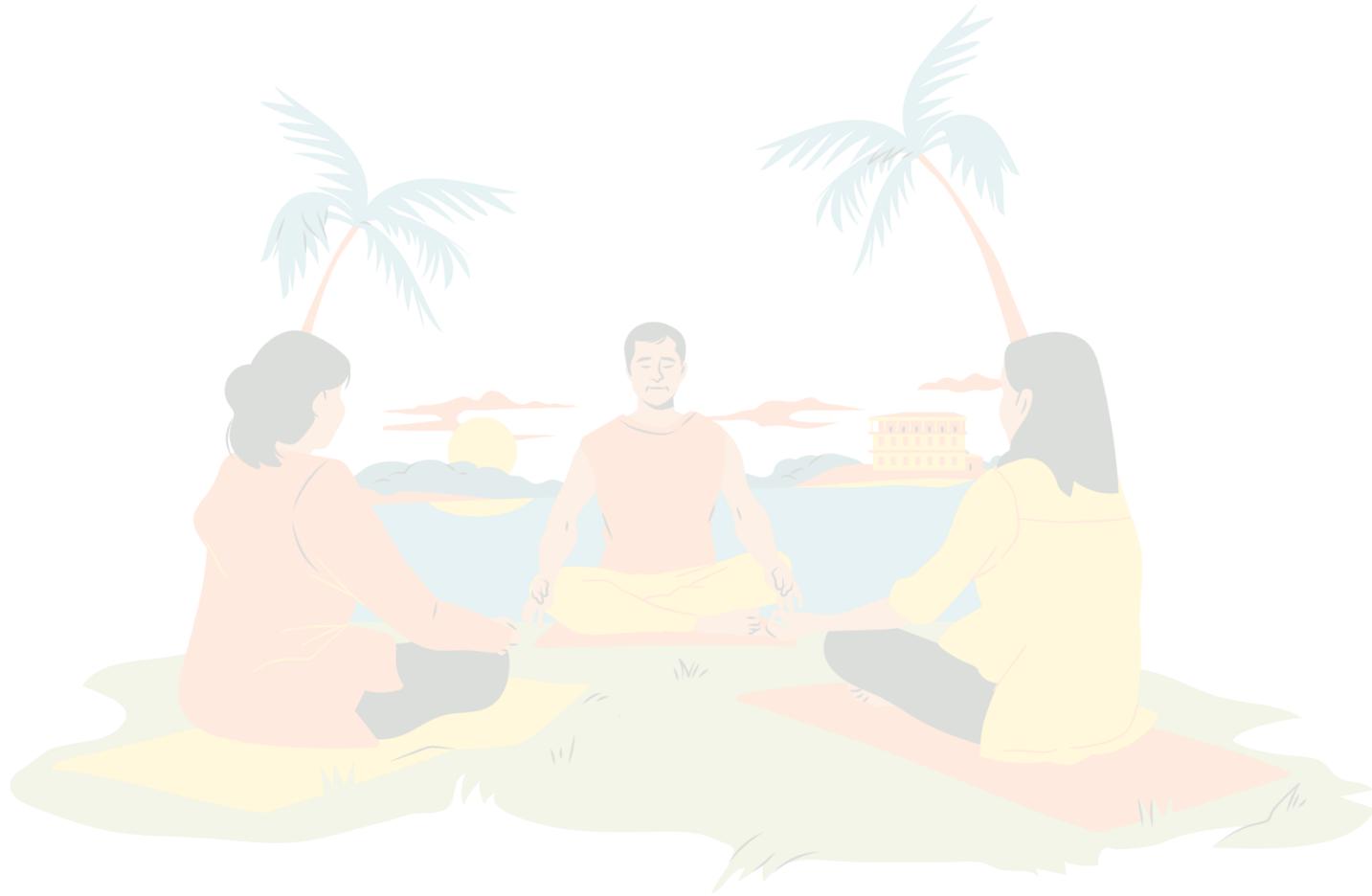


先生業



接客業

学ぶ前の注意点



先生業



接客業

Study 1

Today's Theme



本日覚えたいマーケティング理論

MOT

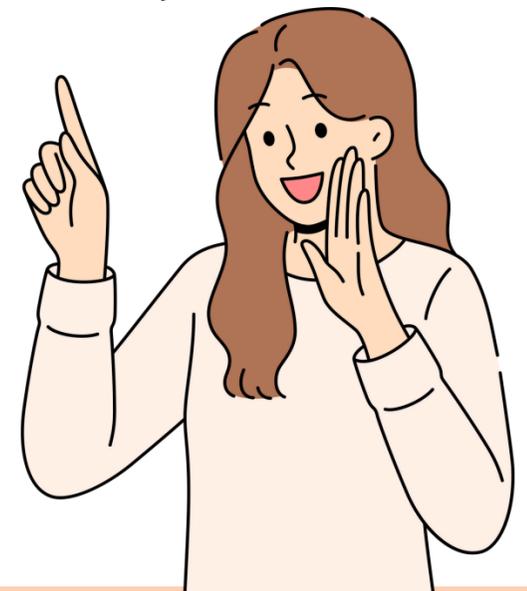
Moment of Truth
(真実の瞬間)

本日覚えたいマーケティング理論

MOT

Moment of Truth
(真実の瞬間)
というマーケティングの
考え方

消費行動における
重要な顧客接点



MOTについて

- いくらリピートを決める？
- いくらリピートしないと決める？
- いつ次の予約をしたくなる？
- いつ好きになる？

MOTについて

お客様の心が動く「時」



上手につながる

MOTについて

真実の瞬間

について学びます

MOTについて

F M M O T

S M M O T

MOTについて

F M M O T

First Moment of Truth

スタジオに入った瞬間や
あなたに会った瞬間、
最初の3～7秒で気持ちが決まる

MOTについて

サービスの良し悪しを体感し
リピートをや購入を決める瞬間

Second Moment of Truth

S M O T

MOTについて

多くの人は

SMOT

(サービスの良し悪し)

のみが存在すると思っている

MOTについて

多くの人は

~~SMOT~~

(サービスの良し悪し)

のみが存在すると思っている

Study 2

Upgrade your First Moment of Truth



新規→リピートにするためには

新規顧客

リピート顧客

新規→リピートにするためには

新規顧客

リピート顧客

5倍

新規→リピートにするためには

Leaky Bucket Model

(漏れバケツ理論)



FMOTの改善

体験→顧客にする力＝

接客力

を意識して改善しましょう！

初参加のお客様とつながる

リピートしたい理由

1位	料金	(506件)
2位	接客	(396件)
3位	技術	(321件)
4位	立地	(283件)
5位	仕上がり	(248件)

リピートしたくない理由

1位	接客	(407件)
2位	仕上がり	(367件)
3位	技術	(303件)
4位	時間	(137件)
5位	気疲れ	(136件)

Hotpepper Academy

■調査時期：2011年7月16日～7月20日

■調査方法：インターネットによる調査

■調査対象：全国、人口20万人以上都市在住の20～49歳の女性 3,600名

<https://hba.beauty.hotpepper.jp/search/trade/hair/1617/>

初参加のお客様とつながる

- ✓ 人によって接客態度が違う
- ✓ 馴れ馴れしく不快
- ✓ 態度が偉そう
- ✓ 接客がうざい

Hotpepper Academy

■調査時期：2011年7月16日～7月20日

■調査方法：インターネットによる調査

■調査対象：全国、人口20万人以上都市在住の20～49歳の女性 3,600名

<https://hba.beauty.hotpepper.jp/search/trade/hair/1617/>

初参加のお客様とつながる

FMMOT

接客、言葉遣い、ご案内の仕方 等
今日から変えられることで
つながり力は変えられる！

初参加のお客様とつながる

自分が感じたことがある 接客での嫌だったことは？

スタジオ全体、トイレ、香り、更衣室、天井、エアコン、他の生徒さん、立地・・・

初参加のお客様とつながる

今日からできるFMOT改善は？

初参加のお客様とつながる

- ✓ 入口に入る前から
お香のいい香りと心地よい音楽が感じられる
- ✓ マット・使う道具がセットされている
- ✓ 生徒さんが来られた瞬間に挨拶する

初参加のお客様とつながる

- ✓ 「新規の〇〇さんですね」とお名前
呼びかける
- ✓ お越しいただいたお礼を伝える
- ✓ 塩あめ、塩分タブレット、汗拭きシート
ちょっとした気配りアイテムを置く

今すぐ宣言

初参加のお客様とつながる

改善すると決めたFMOTを
LINEのメッセージで教えて！

皆さんからいただいた改善点を
インスタでも紹介してきます！
みんなでアイデアを出し合って
行きましょう~~~~！



初参加のお客様とつながる

FMMOTを制せよ!

Study 3

Upgrade your Second Moment of Truth



新規→リピートにするためには

サービスの良し悪しを体感し
リピートを決める瞬間

Second Moment of Truth

S M O T

新規→リピートにするためには

あなたの**レッスンの効果**を

どうやって体感

いただいていますか？



新規→リピートにするためには

レッスンをしたら
変化を感じてもらえる！

は間違い！



感じてもらう工夫



新規→リピートにするためには

ウォーミングアップで
ビフォーアフターチェック
を入れています！



新規→リピートにするためには

同じポーズをフローの
前半と後半に入れたり、
2回繰り返したりします



新規→リピートにするためには

同じフローを
何度も繰り返しながら
難易度が高いポーズを
足していきます！



新規→リピートにするためには

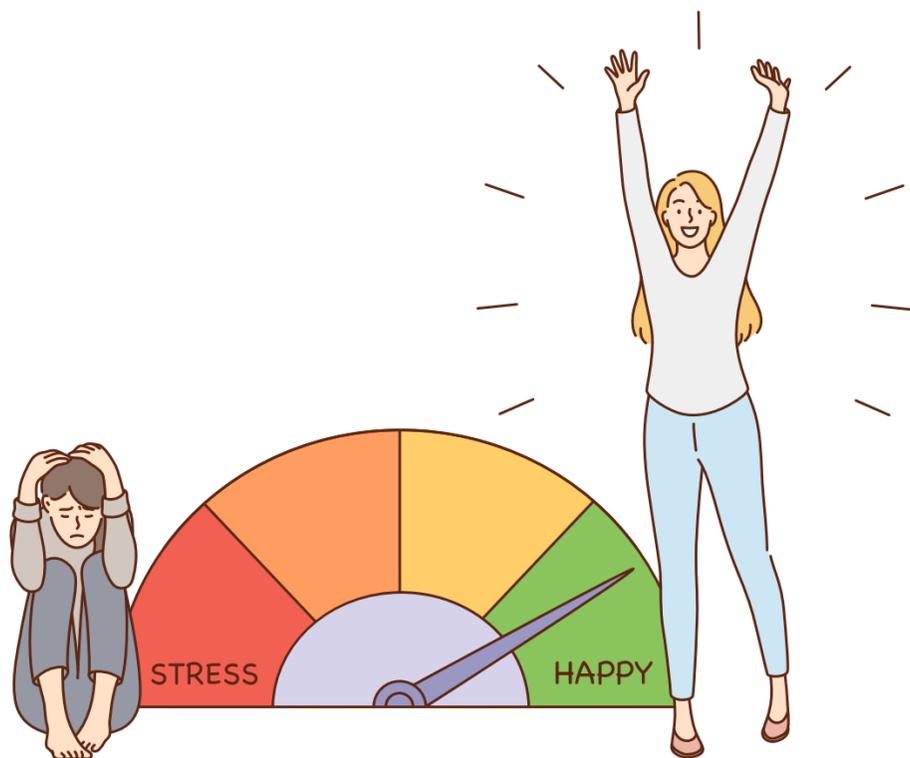
褒めてどんどん
気持ちも持ち上げて
いきます！



新規→リピートにするためには

その場で満足してもらい
当日に次回予約をいただくが

一番の理想！



新規→リピートにするためには

技術の**違い**を本当に感じるのは

翌日以降

だったりします・・・

新規→リピートにするためには

マッサージ

- 次の日も体が楽
- 睡眠、寝つき

美容室・ネイル

- もちがいい
- 日常が楽

新規→リピートにするためには

シャンプー

- 朝の手入れが楽
- 朝までサラサラ
- 寝ぐせがつかない

健康ドリンク

- 肌ツヤがいい
- 朝の胃腸が軽い

新規→リピートにするためには

S M O T

Second Moment of Truth

効果は、翌日感じる！

新規→リピートにするためには

翌日を

制覇せよ！

新規→リピートにするためには

1. 次の日に必ずフォロー連絡

└ 予約時、レッスン後に連絡先をゲット

└ 今朝の目覚めや体の調子をお伺い

└ 次回予約クーポンを用意する

└ 次回予約を簡単に

新規→リピートにするためには

2. 継続しやすい料金体系

└回数券、月額

└キャンセルポリシーの提示

└ポイントカード

【リピートしたい理由】 ※自由回答

1位 料金 (506件) 「料金に満足」 「高すぎず安すぎない」 「料金が手頃」

新規→リピートにするためには

3. 直後予約/直前予約を可能にする

レッスン後
告知直後



レッスン直前
ラストミニット効果

新規→リピートにするためには

翌日フォローにプラスして・・・

新規→リピートにするためには

あなたの**レッスンは次の日に**
どんな効果を感じてもらいたいですか？

書き出してみましよう！

新規→リピートにするためには

- ✓ 当日に次の予約を取る
- ✓ 翌日にフォローメッセージ
- ✓ 翌日に効果を出す、確認する
- ✓ 直前予約のお知らせ

新規→リピートにするためには

新規集客を頑張る前に
新規→リピートの策を
しっかり構築する！



Study 4

Connect With New Customer



新規→リピートにするためには

ZMOT

Zero Moment of Truth

あなたに会う前から勝負は決まってる？！

新規顧客とつながる方法は？

A Zero Moment of Truth is:



A BUSY MOM IN A MINIVAN, looking up decongestants on her mobile phone as she waits to pick up her son at school.



AN OFFICE MANAGER AT HER DESK, comparing laser printer prices and ink cartridge costs before heading to the office supply store.



A STUDENT IN A CAFE, scanning user ratings and reviews while looking for a cheap hotel in Barcelona.



A WINTER SPORTS FAN IN A SKI STORE, pulling out a mobile phone to look at video reviews of the latest snowboards.



A YOUNG WOMAN IN HER CONDO, searching the web for juicy details about a new guy before a blind date.

ZMOT is that moment when you grab your laptop, mobile phone or some other wired device and start learning about a product or service (or potential boyfriend) you're thinking about trying or buying. I'm sure you know what I mean — you probably do web searches like this every day.

BUT

Would it surprise you to know that a full 70% of Americans now say they look at product reviews before making a purchase?²

Or that 79% of consumers now say they use a smartphone to help with shopping?³

Or that 83% of moms say they do online research after seeing TV commercials for products that interest them?⁴

• **70%が購入前に商品レビューを見る**

新規顧客とつながる方法は？

A Zero Moment of Truth is:



A BUSY MOM IN A MINIVAN, looking up decongestants on her mobile phone as she waits to pick up her son at school.



AN OFFICE MANAGER AT HER DESK, comparing laser printer prices and ink cartridge costs before heading to the office supply store.



A STUDENT IN A CAFE, scanning user ratings and reviews while looking for a cheap hotel in Barcelona.



A WINTER SPORTS FAN IN A SKI STORE, pulling out a mobile phone to look at video reviews of the latest snowboards.



A YOUNG WOMAN IN HER CONDO, searching the web for juicy details about a new guy before a blind date.

ZMOT is that moment when you grab your laptop, mobile phone or some other wired device and start learning about a product or service (or potential boyfriend) you're thinking about trying or buying. I'm sure you know what I mean — you probably do web searches like this every day.

BUT

Would it surprise you to know that a full 70% of Americans now say they look at product reviews before making a purchase?²

Or that 79% of consumers now say they use a smartphone to help with shopping?³

Or that 83% of moms say they do online research after seeing TV commercials for products that interest them?⁴

• **70%が購入前に商品レビューを見る**

• **83%のお母さんたちは、興味を持った商品のテレビCMを見た後ネットで調べる**

新規顧客とつながる方法は？

- 購入者の3割以上は
ネットで検索した時点で
購入をほぼ決めている

(店頭は、あくまで確認作業)

新規顧客とつながる方法は？

- **口コミ**が見やすいところにある
- **投稿**がコンスタントにある
- **チラシ**が定期的にポスト
- **予約導線**がスムーズ

新規顧客とつながる方法は？

- ロコミが見やすいところにある
これは基本中のきほん！
- 投稿が **さらに** **ト** **ト** **ト** にある
- 予約導線がスムーズ



新規顧客とつながる方法は？

- **予約**のお礼メール
 - ↳ 事前に伝えたい怪我・病歴等
 - ↳ 不安なことがあればいつでも

新規顧客とつながる方法は？

- **前日**のリマインド、ご案内
 - ↳ 開始時間（入室開始時間）
 - ↳ 地図
 - ↳ キャンセルポリシー
 - ↳ 持ち物、着替えの仕方

新規顧客とつながる方法は？

レックスンに来る前から
好きになってもらおう！

Study 5

Change your Business Mind



あなたのマインドを変えていこう！

パーソナルトレーナー



17万円

/ 3カ月

あなたのマインドを変えていこう！

お金をかけて広告する

時間をかけて投稿する

あなたのマインドを変えていこう！

1人の顧客を獲得する単価＝CPA

平均5,000円～7,000円

あなたのマインドを変えていこう！

チラシの効果

0.3～1%

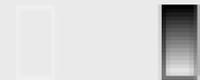
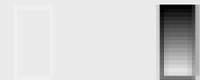
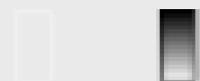
10人の新規が欲しい→最低1000枚

あなたのマインドを変えていこう！

何度でも繰り返し
ポスティングする！

あなたのマインドを変えていこう！

プリントパック

	片面1色	両面1色	片面4色
表			
裏			
	(2,370円 税込)	(3,010円 税込)	(2,420円 税込)
1,000部	(3,130円 税込) 2,264円(税抜) (2,490円 税込)	(3,680円 税込) 2,800円(税抜) (3,080円 税込)	(3,150円 税込) 2,282円(税抜) (2,510円 税込)

会員登録で
必ずもらえる！

2,000ポイント
プレゼント+

名刺印刷
無料クーポン

期間限定
お急ぎください!!
9/15(月)まで

Study Matome



Stund UP
please!

まとめ

今日学んだことを
思い出して
まとめてください

アクティブリコール

Let's make changes

あなたが動けば、未来が必ず変わります！

