

接客工数を削減しながら、1日10件の予約を獲得！ LINEミニアプリが実現する美容室の自社集客



LINEミニアプリの 活用事例



Hair Salon HOME
山田 成人 氏

企業紹介

Hair Salon
Home

Hair Salon HOME

福岡県久留米市の美容室「Hair Salon HOME」は、2022年6月から理美容サロン専門POSシステム「SalonAnswer（以下、サロンアンサー）」と、デジタル会員証や予約機能を持つサロンアンサーのLINEミニアプリを導入。電話対応などの接客工数を削減しながら、予約数の増加を実現しています。数あるツールの中からサロンアンサーのLINEミニアプリを導入した理由や、LINE公式アカウントを併用した取り組みについて、同サロン代表の山田成人氏（以下、山田氏）に話を聞きました。

目的

- ・ネイティブアプリやメールの反応の遅さに課題を感じ、アクション後に反応率の高いコミュニケーションツールを導入したい

施策

- ・2022年6月に予約管理やデジタル会員証の機能を持つ「サロンアンサー」のLINEミニアプリを導入
- ・新規来店ユーザーにLINEミニアプリを案内し、以後のリピート予約の窓口をLINEミニアプリに集約
- ・LINE公式アカウントのメッセージ配信で空席情報を配信

効果

- ・メッセージ配信後、1時間以内に5～6件、1日で10件以上の予約を獲得
- ・電話予約の半数がLINEミニアプリ経由の予約に移行し、接客工数の削減に成功
- ・Web予約のうち、約7割をLINEミニアプリ経由で獲得

リーチ力やレスポンスの早さを期待し、「LINEミニアプリ」を導入

福岡県久留米市に店舗を構える「Hair Salon HOME」は、幅広い年齢層の女性から支持を集める地域密着型の美容室です。同サロンはオーナースタイリストの山田氏を含む4名のスタッフで、店舗を運営しています。

Hair Salon HOMEでは、これまでユーザーからの予約を大手の美容室検索・予約サイトや各種SNS、電話などさまざまな方法で受け付けていました。さらにサロンのネイティブアプリも運用していましたが、2022年6月からエクシードシステム株式会社（以下、エクシードシステム）が提供する理美容サロン

専門POSシステム「サロンアンサー」と、サロンアンサーのLINEミニアプリを導入。ユーザーが新たなアプリをダウンロードせずとも、LINE上で来店予約やデジタル会員証の提示を行えるようにしました。

「以前は他社の理美容専用POSシステムやそれに連動するネイティブアプリを用いて、顧客や予約などの情報管理を行っていましたが。予約日前のお知らせはメールで行っていましたが、近年、メールを見ないお客さまが増えるなどリーチやレスポンスの遅さを課題に感じていました。そこで、日常的に多くの方が利用するLINE上で情報発信から予約管理まで完結させたいと思い、サロンアンサーのLINEミニアプリを導入しました」

数あるPOSシステムの中からサロンアンサーを選んだ決め手は、「理美容専用であること」「シンプルで見やすい画面と、直感的で分かりやすい操作性を兼ね備えていること」「エクシードシステムの充実したサポート」の三点です。

「旧来のPOSシステムからサロンアンサーへの切り替える際、お客さまのカルテ情報などのデータ移行もスムーズに行えました。エクシードシステムの担当の方が操作方法や活用方法を丁寧に教えてくれて、すぐに使い始められたのも良かったです。やはり、どんなに機能的なシステムやツールを導入しても使いこなせなければ意味がないので、そうした点からもサポートの手厚いサロンアンサーを選んで正解だったと思っています」



Hair Salon HOMEの外観および店内

メッセージ配信とLINEミニアプリの活用で工数削減&即時予約の効果

サロンアンサーのLINEミニアプリは、登録と同時にLINE公式アカウントが友だち追加されます。POSシステムと連携してLINE公式アカウントのメッセージ配信を行うことができ、「居住エリア」「来店頻度」「誕生日」などの条件でメッセージの配信対象を細かく絞り込みできます(※)。

※ ユーザー許諾の上、友だち追加されます。

※ LINEアカウントと紐づいた行動データの取得・活用にはユーザーの許諾が必須となります。

これにより、Hair Salon HOMEのLINE公式アカウントからはユーザー一人ひとりに合わせた絞り込み配信のほか、新メニューの紹介や定休日のお知らせなどの一斉配信も行っています。その中で特に効果が高いのが、空席情報の配信です。

「コロナ禍の影響で、ここ数年は体調不良による当日の予約キャンセルが増えています。そんな時に『本日の予約枠に空きが出ました』とメッセージ配信するとレスポンス率が高く、すぐに予約が入ります。朝8時に配信して、1時間以内に5~6件、1日で10件以上の予約が入ったこともありました。1日の予定を立てやすい朝の

時間帯にメッセージを配信したことによる効果とも考えられますが、メールとは段違いの反応の良さです」

日常的に利用されるLINEならではの即時性を評価する山田氏は、二回目以降の来店予約をLINEに集約するため、ユーザーにLINEミニアプリを案内して登録を促しているといいます。

「導入当初は200名程度だったLINEミニアプリの利用者数も、現在では400名を超えています(2023年4月時点)。常連さんからも『すごく便利になった』『LINEで予約が完結でき

LINEミニアプリ 利用の流れ

認証画面で「許可」

LINEミニアプリでできることを3ステップで紹介



◀ 初回の起動時、デジタル会員証を表示する前に、LINEミニアプリでできることを3ステップで分かりやすく紹介

るから分かりやすい』と言っていた
ただき、かなり好評です。

また、電話予約の件数もLINEミニ
ニアプリの導入後は半減し、
LINEミニアプリ経由の予約に移
行しているため、接客工数も削減
されました。当店のように少ない
人数で運営している店舗では、電
話対応の工数削減がととても助かり
ます。スタッフにも業務負担が
減ったと喜ばれており、LINEミニ
ニアプリを導入して良かったと
思っています」

Web予約の約7割をLINE ミニアプリで獲得！リピー ター育成を強化

一連の取り組みの結果、Hair
Salon HOMEではWeb予約の約7
割がLINEミニアプリ経由となっ
ています（2023年4月時点）。今
後はLINEミニアプリやLINE公式
アカウントを利用して、ユーザー
の利便性のさらなる向上やリピー
ター育成を目指していく予定です。

「LINE公式アカウントのメッ
セージ配信でクーポンを配布する
ことでお得感を出し、顧客満足度
アップと売り上げアップの両立を
実現したいと思います。

LINEミニアプリのデジタル会員
証もうまく活用して、来店回数
の増加にもつなげたいですね。来店
回数に応じたインセンティブが

良いのか、ポイント数に応じ
た割引が良いのか、現在模索
中です。いずれにしても、ネ
イティブアプリのようにダウ
ンロード不要で、数タップで
デジタル会員証を発行できる
LINEミニアプリを最大限に活
用していきます。

また、今後はLINE公式アカウ
ントでスタッフ紹介の動画を
配信することも考えています。
身振りや音声を届けられる動
画を通じてスタッフの人柄が
伝えて、サロンに親近感を
もってもらえたら嬉しいです。
LINEミニアプリの予約画面で
は、スタイリストの一覧から
指名予約もできるので、そう
した機能と紹介動画の配信を
うまく連動させて、リピー
ター化につなげたいと思いま
す」

Hair Salon HOMEのLINEミニアプリ

ホーム画面



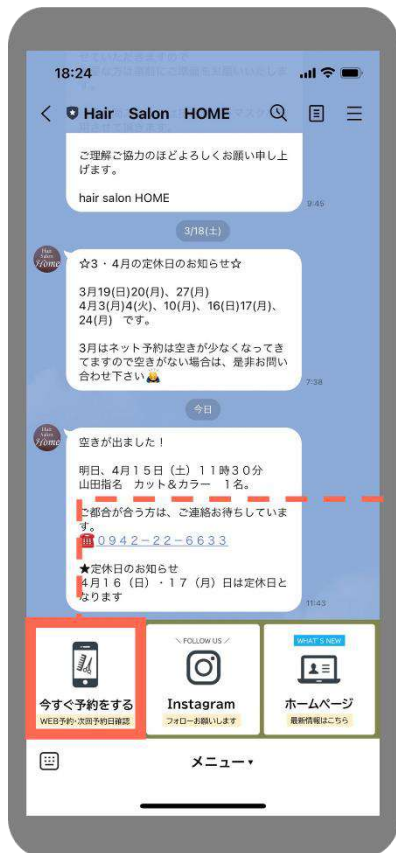
デジタル会員証



クーポン・メニュー



ホーム画面には、電話や予約の導線、
お知らせを掲載



リッチメニューにもLINEミニアプリへの導線を設置しているため、ユーザーは空席情報を受信後にすぐに予約ができる

Hair Salon HOMEが行う「LINEミニアプリ」3つの案内法

- ・ 施術中や会計時にスタッフが直接声をかけて案内

- ・ 施術中の席や待合室などの店頭で、LINEミニアプリの利用方法を記したPOPを設置

- ・ WebサイトやInstagramにも「予約ボタン」を設置。ボタンを押すと、PCの場合は画面にLINEミニアプリへ遷移させるためのQRコードが表示され、スマートフォンの場合はLINEへ遷移される。

ユーザーはPOPに記載されたQRコードをスマホで読み込み、友だち追加の承認ボタンを押せば、数タップでLINEミニアプリの利用が可能になる