



フィットヘアデザイン
店長・寺島裕人さん
石川県序近々の新興住宅地に店舗を構える。
顧客とのよりよいコミュニケーションづくりに
FileMaker Goを活用している。

データベースで集客アップ!

FileMaker
活用事例

iPadで 一歩進んだ髪型選び

美容師の仕事は、顧客との円滑なコミュニケーションがもつとも大切だと思います。金沢市の新興住宅地にある美容室「フィットヘアデザイン」では「FileMaker Pro 11」で作成したデータベースをiPadとiPhoneにインストールした「FileMaker Go」に連動させて接客に活かすツールとして使っているそうです。

今回は店長の寺島裕人さんに、FileMakerを業務へどのように活用しているかを聞きました。

iPadとFileMaker Goを使うというアイデアが生まれたきっかけは?

iPadが発売されてすぐ、お客様自身が触って選べるヘアカタログをiPadで実現したいというアイデアが浮かびました。

しかし、iPad向けのソフト開発を委託するのは高額な費用がかかりました。「FileMaker Goを使えば、ヘアカタログのデータベースも低コストで実現できますよ」と、開発者の方に教えていただき、それならや

FileMaker Go で iPadが接客ツールに

つてみようということになりました。
開発はご自身で?

いいえ。FileMaker Goを提案してくれた寿商会に外注しました。金沢に本社がある地元の開発業者なので安心です。おかげでiPad専用のソフトを開発するよりもずっと少ない初期投資で導入できました。

顧客の反応はどうでしたか?

iPadに触ったことがない方が多く、指での操作を楽しんでいたみたいです。検索すれば次々に髪型の画像が表示されますから、接客もスムーズにできるんです。「楽しい!」と和やかなムードになれば、こちらも余計にいい仕事をしなくちゃ、という気になりますね。

現在はヘアカタログに加えて顧客データベースの機能も付いているんですね。

もともと店舗の顧客管理に使っていたFileMaker ProのデータベースをiPadやスタッフのiPhoneでも使えるようにしてもらいました。

立ち仕事とはいえ、予約の電話が鳴るたびにパソコンの前まで行ってデータを参照するのは意外に面倒なんです。お客様の来店前に前回の記録を確認するなど、必要な機能を手元ですべて

データベース化されたヘアカタログで好みの髪型を自由に検索できる。性別や髪の長さを選べば、マッチする髪型が一覧表示される。顧客自身が触れて楽しめるよう、画面上部に選択項目を集めるなど操作面の工夫もなされている。



具体的には?

髪を切る周期は人によってさまざまです。一様に「来月の来店をお待ちしています」と言っただけでは、気を悪くされるかもしれません。お客様ごとの来店周期を把握しておけば、「次は来月の中旬にお待ちしています」とパーソナライズした対応ができます。あるいは髪型を変えたお客様には、「次はいつもより早めに来月の初旬頃にご来店いただく」とスタイルがキープできますよ」などのアドバイスも可能です。

他にどのような活かし方を考えていらっしゃいますか?

男性のお客様にも対応できるサービスも考えています。実のところ、男性



手元のiPhoneで顧客情報をいつでも確認。顧客管理機能には、過去の来店周期から次の来店を予測する機能や、iPhoneのカメラで撮影した写真を保存する機能を持つ。

データは店内設置の「FileMaker Pro 11」でネットワーク共有ヘアカタログや顧客管理データベースは店内にあるパソコン上で動いている「FileMaker Pro 11」でホストされている。無線LANを通じてiPadとiPhoneから直接アクセスしている。iPhoneで撮った写真もその場ですぐ登録できる。

FileMaker Pro 11

FileMaker Pro 11
価格 3万9900円
対応OS Windows 7/ビスタ/XP, Mac OS X 10.5.7/10.6

FileMaker Go for iPhone
FileMaker Go for iPad
価格 2300円(iPhone版)/4600円(iPad版)
対応OS OS4.0以降(iPhone版)/iOS3.2以降(iPad版)

向けのヘアカタログ、特にビジネスマンの方に適したものはほとんどないですね。その割に、髪型にポリシーを強く持つていらっしゃる方は意外に多いのです。そこで、お客様自身の調髪後のお写真をFileMakerに登録させたいかと思っただけです。そうすると、要望にも履歴を見ることができ、正確に対応できるようになります。こうしたきめ細やかなサービスが確かな信頼をいただけるのではないのでしょうか。

今、美容院では、生涯を通じてご利用していただくために、ライフスタイル、好みなど、多角的にお客様を知ることが重要です。その情報管理のツールとして、これからはFileMakerを活用していきたいと思えます!

来店予測機能はいいアイデアですね。

来店予測は高額なPOS(売上集計システムのこと)には付いていますが、小規模店舗ではなかなか導入できません。でもFileMakerならすくなくに作れるそうなので、わたしのわがまままで機能を付けてもらいました。来店予測ができることが、接客の質の向上にもつながっているんです。

来店予測は高額なPOS(売上集計システムのこと)には付いていますが、小規模店舗ではなかなか導入できません。でもFileMakerならすくなくに作れるそうなので、わたしのわがまままで機能を付けてもらいました。来店予測ができることが、接客の質の向上にもつながっているんです。