

SNSを利用して、 お客様の興味付けに成功

毎日写真を上げていたら、フォロワーが増え

「SNSをみて来ました」

と来店される方が増えました。お客様からコメントも来ます！

大分のスイーツ店

駅から離れたところに位置する駐車場もあるスイーツ店。デコレーションケーキは多くのお客様から喜ばれている。イートインスペースやキッズスペースもあるため、購入したケーキを紅茶などのドリンクと一緒に楽しむことができる。

Store's Profile



ポイントカードやダイレクトメールの役割を担い、そこにかけるはずだった経費を削減できています。



ご代表より

もともとケーキ屋さんをしたかったのもあり、高校卒業してこの業界に入りました。この近辺ではデコレーションケーキを扱っているところが少ないため、転写といった写真のケーキを作ったり、キャラクターのケーキなどを頼まれるお客様も多数いらっしゃいます。お子さんなどに喜ばれています。

お客様アンケート

営業担当からの電話を受けて頂いた理由、印象について

電話の対応が良くてすぐに答えてくれて良かったです。

営業担当について、導入頂いた理由・決めてについて

アプリの利便性をとても高く評価していること、必要と判断しました。

納品担当について

納品まで、しっかりと説明はあったので良かったです。

出来上がった商品のクオリティについて

下は、良さがわかるが、すぐに対応してくれており、基本的な用途は問題なく使えています。

サポートの対応はどうか？

利用したことありません。

導入後の効果・反響について

「豪華クーポン」が非常に好評です。
「登録が手間で嬉しい」お客様が多い。

▲ お客様アンケート

今後はもっと新規のお客様に目線に向けて集客をしていきたいと思っています。

導入のきっかけ

オープン前に求人を出した途端に様々な営業電話がかかってくるなかで、試しに話を聞いてみようと思ったのがきっかけです。実際にお話を聞いてみると、今の時代はアプリがいいのかなど納得できるようなお話でした。本当に意味があるものになるどうか不安もありましたが、当時大分に個人店でアプリを導入しているところがあまりなかった点や、慣れたら便利になるだろうという考えから導入を決意しました。営業担当の方も遅くまで付き合いくださり、

一緒に考えていただきました。当時ポイントカードを作るか考えていたのですが、失くされる方が多かったり、制作費用のことを考えるとアプリの方が経費を抑えられるのではないかと考えたのが最大の理由ですね。

導入してみてどうでしたか？

納品担当もすごくよかったです。今でも親切に対応して下さいます。お客様に対しては、メッセージやクーポンを活用しています。もちろん全部が全部見られているわけではないのですが、お誕生日のクーポンを配信すると来て下さる方もいらっし

やいます。(エンドユーザーの)まめな方はよくメッセージを見ていて、すぐに使用される方が多いです。導入した理由でもあったポイントカードを削減できたのは、やはり大きいですね。ダイレクトメールにもお金をかけずに送り放題というところが経費を削減できていますし、導入してよかったと思います。

導入後の反響はどうか？

40代くらいまでのお客様は珍しいといって登録して下さいます。それ以上の人はやはり分からないというお声もいただくのですが、そこは一

緒にご案内をしてダウンロードをしてもらいます。ポイントを活用している方も結構いて、毎回しっかりとポイントをかざして取得していますね。会員様は現在約1000人程いらっしゃいます。空き時間にメッセージ送ろうと思って送ると、そのメッセージを見て来たよと来店されるお客様もいます。何より活用しているのはSNSのハッシュフォローですね。インスタを見て来ましたという方々が結構多く、毎日写真を上げ続けていたら、フォロワーは800人くらいになりました。たまにコメントも来ますし、しっかり

と興味付けができているのだと感じています。ハッシュフォローの機能に関してはとてもいいと思っています。

導入後の反響はどうか？

アプリは既存客のリピート率を高めたり、来店を促すようなツールになってくるので、今後はもっと新規のお客様に目線に向けて集客をしていきたいと思っています。新規の方を増やして、その方々にアプリのダウンロードを促してという流れができたらと思います。