

『モッタイナイ！ 予約を受けられないなんて』

2015年7月7日配信 株式会社クドケン PPC 広告担当

よしお: こんにちは、株式会社クドケンの PPC 広告担当のよしおです。

石井:ズーツ、ズーツ、ツルツルツル

よしお: 石井さん、はじまってますよ。何してるんですか？

石井: はい、こんにちは、石井です。モグモグ

…冷やし中華食べてるんです。

よしお: いや、それは見ればわかるんですけど、なにやってるんですかホント…今、収録中ですよ！

石井: 今日、何の日か知ってますか？

よしお: 今日？7月7日だから七夕じゃないですか。それより…

石井: はい、七夕でもあります。

ただ、今日は「冷やし中華の日」でもあるんです。

実は、冷やし中華が生まれた日なんですよ。

よしお: そうなんですか、そんなの初めて知りました。

だから何なんですか？

石井: あのですね、今日が冷やし中華の日ってこともあって
せっかくだから中野に美味しい冷やし中華屋さんがあると聞いたんで
楽しみにして、さっきランチでいってきたんですね。

そしたら、もう売り切れちゃってて食べれなかったんです。

よしお:ん、「冷やし中華はじめました」じゃなくて、「冷やし中華終わりました」ってな具合だったんですね。

石井;そうですね。いや、別にそんなうまいこといわなくていいですよ！（怒

ランチの時間がはじまって1時間たってなかったですよ。

早過ぎですよ！

よしお:だからそのコンビニで買ってきた冷やし中華をちょっとヤケ食いしてるんですか？

石井:そうです。もう今、まさに食べたかったんです。

明日でも、明後日でも、1週間後でもなく

今日のお昼にです！

よしお:いやいやだからって、、今、PPC ラジオの収録中なんでそういう勝手なことやめてください。

石井:あれですよ。冷やし中華の日ってなんでできたのか知ってますか？

昔は、夏にエアコンがあまり普及していない頃、

ラーメン屋や熱い中華料理ではどうしても売上が落ちてしまったらしいんです。

そこで、夏でも売れる中華はないものだろうか、っていう意見が出たのがきっかけなんですよ。

よしお:そうなんですね。実は売上上げるためのものだったんですね。

けど、この季節になって冷やし中華をはじめても

そのお店、そんなに早く売り切れになっちゃったら、売り上げが上がるどころか、もともこもないですよ。

石井:ほんとですよ！こっちは食べたいのに。

お客さんの受け入れ態勢をもっとしっかりしてほしいですね！

よしお:なるほど～！

けど、今、これ思ったんですけど、ここしばらくスマホ集客もがんばっていきましょう、って言ったじゃないですか。

実は、クドケングループ直営の治療院の例なんですけど

スマホ集客でもこれと同じような現象が起きているんですよ。

スマホ集客はじめました、はまあいいわいんですけど、

集客増やすためにスマホ集客にきちんと取り組んでいたんですね。

スマホサイトを PC サイトとは別にきちんと作って、
スマホ用に PPC 広告も出して……って
で、スマホ経由のお問合せは順調に増えていったんです。
ここまでは万事 OK なんです。

石井: おー、いいじゃないですか。

よしお: ただね、問題がでてきたんです。
実際、売り上げが増えなかったんですね。

石井: へー、そうなんですね。
スマホ集客をはじめてお問合せは増えて……けど、売上が増えないんですか。

よしお: はい、
集客自体はうまくいっているんです。
問合せは増えてます。

けど、売り上げが上がらないんです。
どこに原因があるかとういうと
石井さんの冷やし中華事件と同じです。

石井: はい？

よしお: 患者さんの受け入れができなかったんですね。

石井: 集客増やしたいのに受け入れられないって、冷やし中華だと品切れがあるのはわかりますけど
治療院の場合は、だいたいうけれるんじゃない……？

よしお: つまり、患者さんが問い合わせするじゃないですか？
これ実際に現場のカルテと予約表を確認してもらったのですが、
スマホユーザーって大抵が当日に来て見てもらいたい方なんです。

さっき、石井さんが冷やし中華を、明日でも明後日でも一週間後でもなく
今食べたかったんだって言ってましたけど、
スマホ経由で問い合わせてくださる患者さんもまさにそんな感じなんですね。
今日というか、その日のうちに受けたいんです。

で、スタッフさんが別の日を提案しても
ほとんどの方が、「今日受けられないのなら、いいです」って断られるんです。
よく理由として言われるのが
・予定が分からない とか、
・今やってほしかった とかなんですね。

実際、今日とか昨日くらいから痛みが強くてだして、スマホで検索してすぐに問合せって流れが多いのです。
ここからわかることはスマホユーザーってのは緊急度が高いということですね。

石井: はい、スマホ経由の患者さんは緊急度が高い！

よしお: そうです。
で、問合せがあったときに治療院で必ずしも受けれるかという
たまたま空きがある時はいいんです。
けど、既存の患者さんで埋まりきってしまってるときは
お断りするしかないんですよ。

スマホ経由は「今すぐ！」とか「当日中に」というニーズが強いので。

だからスマホで
一見集客がうまくいっているように見えて実はそうではないことがあります。。
これ聞いている先生の治療院でもありえそうな話ですよ。

石井: 十分にありえる話ですよ。

よしお: スマホが登場して、新しい集客法が出ました。
効果が高いとわかっているから、段々それをみな取り組むようになるじゃないですか。
で、問合せの数自体はそれによって増えました。

けど、ふたを開けてみたら売上は変わってないと。

これは、新しいツールがでてきてお客さんの質まで変わってしまったからなんですよ。
けど、客質は変わってもそれに対応する方法までは考えられてなかった…

これってスマホ集客に力をいれているところはとくに感じているジレンマだと思います。

石井: じゃ、これ一体どうしたらいいんでしょうね。

よしお:そうですね。この問題をどう解決したらいいのか？

実際、これに対する解決法はあって
それをクドケンの治療院でも適応しました。
そしたら、うまくいくことが分かりました。

石井:答えはもうすでにあるんですね。
うまくいったんですね！

よしお:はい、そうです。
これやってみたらいいんじゃないかということで現場で試したら
うまくはまったんですね。

石井:じゃ、答えはなんなんですか？

よしお:ただ・・・、そうですね。今日、ここで答えてもいいんですが、
せっかくですので、これを聴いている先生も一緒に考えてみませんか？

石井:いいですねー、先生も一緒に考えるんですね！

よしお:はい、普段は手技の方をがんばっている先生も
ときには経営や集客について考えることで、
こちらの思考を鍛えるいい機会になるんじゃないかな、と思いますので。
ぜひ、一緒に考えてみましょう。

回答については、次回の PPC ラジオで答え合わせをしたいと思います。

石井:いいですねー、ただ聞くだけよりも
考えるの習慣自体を養ういい機会にもなりますからね。

よしお:そうです。で、自分なりにこうじゃないかな、と答えが分かった先生は
このメルマガ内に回答フォームを用意してますから、そこからご回答ください。

石井:ほう、答えてもらうんですね。で、当たったら、なんかあるんですか？

よしお:当たったらですか…そうですね。…どうでしょう。

そんなこと言ったら何かプレゼントしなくちゃいけないじゃないですか。笑

当たった人、もしくは良質な回答を頂いた方には
なにかプレゼントした方がいいですかね？

石井:そうですね。ほしいですね。

よしお:わかりました！

では、ウェブからの集客が飛躍的にアップするであろう

クドケン特製のエクセルシートをプレゼントさせていただきます。

これは、実際クドケンの PPC 広告を代行されているお客様にしかお渡ししてないものです。

石井:お～！いいですねー。

よしお:これに必要な項目を日々記入していくだけで、集客力アップ
ひいては売上アップにつながっていくというものです。

石井:確かに、これってただ記入していくだけのものですからね。

よしお:あることを記録していくだけで
売上が増えていくかもしれないなんて
シンプルで画期的ですよ！

石井:いいですね。それにしましょう！
それとってもいいです。私もほしいです。

よしお:いやいや、石井さんはあげる側なんで、もらう側じゃないんです。

では、今回の問題をもう一度いいますね。

スマホ集客に取り組んでお問合せが増えました。

けれど、当日予約の患者さんが多くなり、結局受け入れる枠がなくて
断らざるを得ないケースが頻発してきました。

問合せは増えても売上が増えないという現象が起きています。

さあ、先生ならどうやって解決しますか？

どうしたらスマホ経由の新規患者さんを上手に受け入れることができるようになるでしょうか？

石井: さあ、みんなで考えよう！

よしお: 良質な回答を下された方には、もれなくプレゼントを差し上げます。

石井: はい。発表はプレゼントの発送をもって代えさせていただきますのでよろしくお願いします。

あと最後にいいですか？

ちょっとさっきの件について弁解したいです。

よしお: はい、どうしましたか？

石井: ぼくがさっきやけ食いしてたのはくやしかったからです！

何が、くやしって、体の痛みや辛さを

なんとかしたいと思ったのに、スマホで予約がとれなくて諦めた患者さんの悔しさです。

そして、患者さんを増やしたいと思ったのに予約を取りきれなかった

治療さんの悔しさでもあるんです。

ぼくはその両者の悔しさというものを冷やし中華をやけ食いすることで代弁してたんです！（熱く語る

よしお: ただ石井さん、いいたいことはわかるんですが、そんなとってつけたようなこと言わないでください。

収録中にももの食べるのはやめてください。

そんなことしたら、冷やし中華だけでなくって私たちの関係も冷え切るじゃないですか。

石井: いやいやいや…そんなことないです。

よしお: 石井さん、あとこれも言いたいです。

石井さんは麺じゃなくて、頭冷やしてください。

それでは、今日も最後までお聴き頂きありがとうございました。

先生からのご回答お待ちしております。

石井:ありがとうございました。お待ちしております。

よしお:さようなら。

石井:さようなら