

## 5. 顧客の感情を考える。

多くの美容室で、「思うように集客が出来ない」という声を聞きますが何故でしょうか？

- 集客できないのは技術や商品に魅力がないからでしょうか？
- それとも広告宣伝費が足りないからなのでしょうか？…どちらも違います。

小さな会社やお店の経営者の大半は、チラシやDMの制作に際して、「自分にはデザインや文章の才能が無い・印刷のことも良く分からない・デザインも分からない。」と言って、自社のチラシやDMの制作を制作会社に「丸投げ」しています。

美容業界でも20年ほど前までは見かけたものです。

しかし、よくよく考えてみれば分かることですが、印刷会社は、「デザインを考えたり、商品のレイアウトを考えたりすることが得意」であって、「サロン経営や集客・マーケティングに関しては素人」です。

2 これは、例えば「店舗デザイン設計会社」、または「美容材料店」などにも言える事で、美容サロンの経営戦略や広告宣伝・マーケティング・販売促進活動・集客ノウハウについて理解している人は極めて少数です。

そのため制作に際しては、先ず、街中にある他の関連するサロンのチラシやカタログを集めます。そして、その広告宣伝媒体の中からお手本となるデザインを見つけ、それを元にしてデザイン、レイアウトを行ないます。

私の会社でも長女がグラフィックデザイナーをやっている関係で、そのようなことを耳にします。手本を探し、それをマネるのは何故か。あまりにも他社と異なるデザインやキャッチコピーを作って、クライアントから却下されるリスクを抑えるためです。

却下されると再提出となってしまいます。時間と労力とお金が無駄になります。その結果、どこのお店のチラシも似たようなデザインやレイアウトになり、タイトルやキャッチコピーも大同小異なものになります。

その後、クライアントに対してのプレゼンテーション(提示や説明)を行い、若干の修正の後に印刷所を経て本刷りに入ります。これがごく一般的な広告制作の流れです。

3 だから、新聞に折り込まれてくるチラシやポストに投函されているチラシのほとんどが、「**同じようなデザインとキャッチコピー**」になります。

今週の新聞に折り込まれている建築会社・自動車・スーパー・パチンコ店・ピザ店のチラシを見てください。そこには・・・

- 日頃のご愛顧にお応えして ●大創業際 ●在庫処分
- オープン記念特価 ●キャンペーンにつき大放出
- 大出血サービス。…………といったキャッチコピーが並びます。

このように、広告会社に丸投げした広告物は、「デザインや、商品のレイアウト、語呂や語感を整えた上手なチラシ」が出来上がります。

だが、会社経営や商売を経験したことの無い、接客や販促の知識もない人達によって作られたチラシは、イメージ広告に分類される無難な広告になります。

「お客を呼べるチラシ広告」を作りたいのであれば、その秘訣は一つです。

4 それは、自店について最も熟知している貴方が広告物の原稿や構成、訴求ポイントについて自分で考えることです。

しかし、広告宣伝のプロではない、私たちが自分で原稿や構成、訴求ポイントを決めるにはどうしたらよいのでしょうか？

では、集客出来るチラシやDM等の原稿やキャッチコピーを作る秘訣とは何か？  
それは「人の心理を読むこと」にあります。

一般的に店のオーナーは、「良いものを安く提供すれば、顧客の来店がある」と考えます。それは間違いではありません。

しかし、実は「その商品や技術やサービスが良いから買う」ではありません。

「その商品や技術やサービスが安いから買う」ではありません。

- 「その商品や技術やサービスが良いと**思うから**買う」のです。
- 「その商品や技術やサービスが安いと**思うから**買う」のです。

5 何故なら、お客様は広告を見た段階では、まだ、貴方のサロンのサービスを経験されていませんから、そのサロンの技術やサービスの内容が「**良いか悪いか分からない**」のです。

実際にお客様がサービスを受けて、「**クレームが少ない・お褒めの声が多い・紹介者が増えている**」という現象が現れているならば、それは貴方のサロンの技術やサービスレベルが競合他店に比べて優れている証しです。

再度記します。お客さんは貴方のサロンの「**技術やサービスが良いから買う**」のではなく、「**良いと思うから買う**」のです。「**その商品や技術やサービスが安いと思うから買う**」のです。この「**思わせる**」という部分が広告宣伝では非常に重要なのです。

コピーライターや、制作会社の担当はこんなことは考えてはいません。だから丸投げしてはダメなのです。あなたが顧客の心理を理解した上で、自店に適した広告宣伝物の骨子や構成を考えないといけません。

あなたが考えた骨子や構成・注意点を、広告作成業者に指示を出してチラシやDMを作ることが大切であって、これが「**お客を呼べるチラシづくりのコツ**」です。