

サロンでの気づき

サロンを訪問させて頂き、気づいたこと、聞いたことなど、お伝えしたいと思います。何かお役に立てれば嬉しいです。

毎年、可憐で美しい花を咲かせるハナミズキですが、今年は今までになく紅色が鮮やかでたくさんの花を咲かせて、爽やかな春を感じさせてくれています。

さて、今年は早くもオープン戦を含めて3回、マツダスタジアムに足を運んでいます。今期初の公式戦は、内野自由席のベストポジションをとるために開門2時間前から気合いを入れて並んでおりました。天気予報に反し、入口のテントが飛ばされそうになる位の強い風と雨が急に降りはじめ、雨具を持っていない人も多く、吹き飛ばせそうなテントの柱を持って待っていると、球団職員の方がスタジアムの中で待機するように指示され、風もなく暖かい場所でびしょぬれにならずにすみしました。迅速な対応に感動いたしました。

さて、4月は消費税導入の影響で、美容室の客足に影響が出ている感じです。やるべきことをきっちりやって行くことが大切だと思います。それではサロン様から教えて頂いたこと、感じたことをお伝えさせていただきます。

スピードアップへの取り組み Rサロン

1. ワインディングのスピードアップ

毎年開催しているワインディングコンテストは25分以内70本の規定があります。

これは1分当たり約3本を巻く計算になります。美容室の先生から聞いた話ですが、あるサロン様では「パーマの良さをお客様に感じていただく」ために、2つの事に取り組んだそうです。

- ・1分間に7本巻けるまでトレーニングを行った。
- ・全員がパーマをかけている。

2. 1液の放置タイム0分

髪質、デザインに合わせてですが、基本的にはつけ巻きでワインディングをおこない、ワインディングが終わったら、アクティブなしで、すぐに中間水洗を行うそうです。的確な薬液選定ができていれば、ダメージがなく、思い通りのきれいなカールがでるそうです。

3. 中間水洗

何気ない技術に思える中間水洗ですが、施術するスタッフさんによってパーマのかかりが違うそうです。

・このように基本的な技術をしっかり身につけることで、質の高い美しいパーマが、短時間で提供することができると思います。

・このサロンでは、カットのスピードアップのために、制限時間は3分で、10cmのセームレイヤーを切り、長さの誤差で競ったそうです。トップは4mmの誤差だったそうです。時間を設けてトレーニングすることで確実にスピードアップするそうです。

スピードアップへの取り組み Eサロン

カラーの放置タイムが長くないように、2つの事に取り組んでいるそうです。

1. 2つ以上のカラーカップを用意して塗布する
全体が同時にきれいに染め上がり、無駄な放置タイムの延長や、再塗布をしなくてすむように、白髪の量、染まりにくい部分によって塗布順、カラー剤を変える。
2. ブロッキングはお客様の髪の状態に合わせておこなう。
塗布するカラー剤、塗布する順番を考えて、塗布しやすいようにお客様によってブロッキングを変える。

気がつく人

サロンオーナーさんの話ですが、「ある先生がお客様のカットが終わって、後ろで休んでいたスタッフさんに「ほうき」と言ったそうです。そのスタッフさんは、オーナーに「ほうき」を手渡したそうです。もちろんオーナーがお願いしたかったことは、髪の毛を掃いて欲しかったわけですが、これは、極端な話かもしれませんが、言われたことしかしないんですね。例えば「たばこ」と言えば、「マッチ」と「灰皿」を一緒に持っていくのが常識でした。今は、「たばこ」と言えば、「たばこ」しか持ってこないんですね。」と言われていました。

家庭での躰ができていない、一人部屋で育ったことなど、育った環境の違いで、若い人が気がつかなくなったと言われますが、大人も気がつかなくなっていると思います。社会全体が自分のことで精一杯で、人を思いやれない時代になっているのかもしれませんが。

以前、田中真澄先生のセミナーで、接客とは、「一人ひとりのお客様が望んでいることをいち早く察知し、迅速に対応してあげること」と言われたことを思い出しました。一つ言われたら、二手、三手先を読める人になって行きましょう。

※裏面に続く



続いては、『致知』2014年4月号より、「83歳の女子高校生球児」としてテレビや新聞などで話題を集めた上中別府(かみなかべっふ)チエさんが語った「活力の源泉」「人生の知恵」を紹介させていただきます。

チエさんは、3月1日、川崎市立高津高校定時制を卒業しました。幼少期、戦争の貧しさゆえにまともな学業を得ることができず、そのまま結婚、出産、子育てを経験。しかし「学びたい」という意欲を抑えきれず、76歳で夜間中学校へ。高校を卒業した現在も学びへの情熱は日に日に増すばかりだといえます。

「83歳、なお学心やまず」
～人間の脳は
いくつになっても進化する～



83年も生きていれば、いろんな経験をしますし、その分生きる知恵も多く得られるものです。

ここで一つ、ぜひ若い人たちに伝えておきたいことがあります。

人生何が起こるか分かりません。
不幸や逆境、困難が降りかかってくることもあるでしょう。

それらに直面した時には、落ち込むのではなく、これ以上悪くなくてよかったと思うようにしたほうがいい。そのことを教えたい。

起きてしまったことは自分の手ではどうすることもできません。ですから、そう思わなきゃしょうがないのです。

究極を言えば、「生きているだけでよかったじゃないか」ということです。
心の持ち方一つで目の前の出来事は光にも闇にもなる。これは非常に大事なことだと思います。

おかげさまで最近、メディアに取り上げていただくようになり、よく皆さんから「どうしてそんなに元気で若いのか？」と聞かれるのですが、やっぱり「常に目的、目標、夢を持つ」こと。それがなくなったらダメだろうと思います。

私自身、卒業後は書道、水墨画、絵手紙、水泳に挑戦すると決めています。
やりたいことがたくさんあって時間が足りません。

「できることは年のおかげ。
できないことは年のせいにしてない」

これが私の信条です。

私はパンを作るのが得意なのですが、料理を目分量で上手に作れる。それは年のおかげ、経験のおかげです。しかし、10代の高校生たちと同じペースで走れなかったり、英単語を多く覚えられないのは年のせいではなく、自分の練習量、勉強量が足りていないから——。常日頃そう思っています。

高校生活を経て、人間の脳はいくつになっても進化するというのが私の実感です。

確かに年を取るにつれて記憶力は衰えますし、一所懸命覚えた勉強も1か月も経つとほとんど忘れてしまいます。

しかし、最初はマイナスの計算すらできなかった私が、いまでは微分積分を解けるようになったのですから、使えば使うほど脳は進化、成長していくのだと思います。

今回、「少年老い易く学成り難し」というテーマをいただきましたが、実際、人生はあっという間に過ぎ去っていきます。

しかし、学ぶ心さえあれば人間いくつになっても寸暇を惜しんで学ぶことができるのだと思います。

私自身は先ほども申し上げたように、自分の年齢を忘れて勉強に打ち込んでいますから、身も心も若々しいと自負しています。

私がなぜ毎日予習復習をしているのか。

それは、「きょうの勉強ではこれだけ新しいことが分かったんだ」「あっ、これはそういうことだったのか」と、学べたことに対しての喜びを確認するための作業なのです。

その日に学んだことはその日に確認する。きょうも一つ成長できたと実感することが大事だと思います。そして、昨日よりもきょう、きょうよりも明日と、常に明日に向かって負けないように、毎日毎日自分に厳しく突き進んでいく。

その小さな積み重ねが、やがて時間をかけて大きな理想を成し遂げていく原動力になるのではないのでしょうか。

4月14日(月)の「ロイヤルカスタマーを重視したサロン営業展開について」BAGZY久保華図八先生の講演内容を箇条書きのままですがご報告させていただきます。表現のまずいところもありますがご了承下さい。

「常連のお客様を大事にしていますか？」

- これからは小さい美容室の時代→すぐに徹底できるから。
- ・問題解決型セミナー→ディスカウントや集客キャンペーンをしなくてもすむ。求人に困らない。
 - ・問題対処型セミナー→同じ問題が繰り返される。

美容業界が抱えている3つの問題点

1. 人口が減ってきた。

- ・集客より失客を防ぐ。
- ・集客型でなく定着型、再来店率を高める
- ・今のお客様を大事にする。
- ・少ない顧客で一杯きてもらおう。
- ・単価×年利用回数×総カルテ枚数＝売上
カルテ枚数は守る。失客させない。
- ・利用回数を増やす。→上位客に対して例えばパーティー、イベントなどを開催し、新密度を高める。
- ・誕生日にはヘッドスパをサービス。
- ・上位客に対して徹底してやる。
- ・言い方は悪いけど、釣った魚は逃がさない。
- ・いつもは近くの美容室を利用されるお客様も晴れの日にはBAGZYを選んでいただけるサロンづくり
- ・既存客を大切にすることで紹介客が増え、家族の占有率も高くなる。

★失客を防ぐことが大切

2. 高齢化が進んできた。

- ・女性の平均年齢は48歳、50から上のお客様が多い。若い人が少なくなった。
- ・バリアフリーなどの見えるサービスよりもっと大切なことがある。
- ・見えないものを大事にする。感じがいい。
- ・人生経験豊富な難しいお客様に選ばれるかどうか。高齢化に準ずる。
ジーパンじゃだめ。ジャケットを着る。
- ・アンチエイジング&健康に関心がある。
- ・さくら茶などドリンクも揃っているか。
- ・若い人でなく、60代、70代のお客さんが素敵ねって言ってくれるお店になっているかどうか。
- ・質の時代
- ・自分が格好いいなと思うファッションでなく、50代の人に好感のもてるおしゃれをする。

★質を上げる

3. 競争が激しくなった。

- ・一般、薬局の商品を使うようになった。
- ・安売り店も多くなった。
- ・お店の売り、強みがあるかどうか。自分自身に強みを持っているか。何か強みをもつ。
- ・CS(顧客満足)より、→もっと上のサービスが必要
- ・サービス→ホスピタリティー(おもてなし)
- ・顧客ロイヤリティーを上げていく。

時代背景には、このように大きな問題が3つある。

■顧客管理をきっちり行う。

カルテ管理で大事なことが二つある。

- 1.カルテをアイウエオ順に並べていたらだめ。
移動カルテにする。→来店月別に入れる。その中でアイウエオ順に入れる。お客様の動きが良くわかる。
- 2.カルテにはお客様の嫌がることを記入する。
 - ・お客様の嫌がることはしない。
 - ・うれしいこと。
 - ・最近の情報。
 - ・行けば行くほど心地よくなるサロン
 - ・お客様の心地良いことをカルテに書いておく。
 - ・ロイヤリティーマネジメントにとって、何回も来てもらうためにはとても大事。
 - ・もちろんシャンプーの洗い方、強さなど技術のポイントも記入。

★担当者だけでなく、全員のスタッフが知っているとうごい。

■ランク分け

- ・まず最初には顧客のランク分け。
- ・差別でなく、区別する。
- ・過去一年間の売上、来店回数で分けると良いと思うが、サロンによって何が大切かで決める。
- ・来店利用頻度→
忠誠心→
この2つを縦軸、横軸にとり、4分割し、忠誠心が高く、来店頻度の高い顧客にステップアップしていく。
例)ステップアップカードをつくる。
例)ハガキ→封書→エアーメール
例)割引なし→ハンドマッサージ→フルマッサージ
- ・チラシや広告はジュニアスタイリストの集客には必要。

■投資することが大切。

- ・投資することがなかなかできない。
すぐ結果を出そうとすると何もできない。
例)1000円×100人→10万円
- ・ランクアップ戦略→サロンにあわせた戦略をたてる。
- ・投資する感覚→奇跡が起こる。
- ・コアターゲットを明確にする
- ・区別グループわけをする。戦略をたてる。イベント、待遇など

■新規客が定着しない理由。

- ・アウェイな感じがある。
へたな人に当たるのではないか。のけものにされな
いか。
例)クロスに印をつけて。皆が声をかける。

■技術力はもちろん大切

- ・ブティック→商品が悪かったらだめ、技術力は大事。
感じがいいし、商品も良い
- ・ロイヤリティーマネジメントをする上で技術はベー
スです。
- ・技術力をアップ→勉強時間を増やす。
サロンの月平均勉強時間18時間、週一回
繁盛店の勉強時間40~50時間
勉強時間と技術時間は比例する。
- ・時代性→朝練、余暇、休日を増やしてレッスンデー
にする。
サロン→コンビニ→サロン→コンビニの生活では成
長しない。余暇も大切。
- ・お客様を取ろうと思ったら勉強する。
- ・アウトソーシングを増やす。
外部講師を呼んだりする。技術がマンネリ化する。
臨店講習をする。海外に行く。

■基本のオペレーションが大切

- ・良い店をつくっても、挨拶、身だしなみなどの基本が
できていないと何にもならない。
基本が大切。
- ・オペレーション流れが大切。
オペレーションの充実。
受付、カウンセリング、シャンプー、カット~見送りま
での流れを見直す。
- ・自分のスタイルブックをつくっておく。
ショート、メンズ、アダルト
- ・受付の人を入れる。新人を増やすより。
主婦で感じの良い人に受付をやらせようと思うとクオリテ
ィーが上がる。
月10万円の投資
ハイリスク、ハイリターン

■まとめ

- ・集客主義→常連主義
- ・技術勉強をする
- ・基本のレベルアップ
- ・ロイヤルカスタマー戦略は経費がかからない。
割引は経費がかかる。
客層が良くなる。
失客しにくくなる。
絆が深まる。
- ・1年に4回より、12回来店してもらう。
お客さんがカッコ良くなる。

例)Tゾーン2,500円

例)メンテナンスチケット→1ヶ月保障
1550円シャンプー代いただきます。

■常連客の喜ばれること

- ・徹底的に覚えてあげること。→安心、楽、わかってく
れていること。
今のお客様はケチるけど安心にはお金を払う。
- ・最高のロイヤリティー
手間をかけてあげる。→手を抜かれることが一番い
や。
提供する側は手間を楽しむ
例)モスバーガー70才女性→お大事に→メモが書い
てあった。
- ・常連さんは求めています。
常連さんには手書き、1万枚のチラシより、100枚の手
紙
- ・相手の立場になれるかどうか。
- ・常連さんは、受付時間を変更
例)一流のデパートは行列ができていたら開店前
でも開ける。
- ・行くと元気になれるサロン
皆がハッピーなのが大切。
自分のプライベートが大切。自分がハッピーでないと
ダメ。皆のコンディションが問題。
- ・辛い思いをすると成長する。
ピンチはチャンス

以上、久保先生の話から、中身の濃い平凡なことを積み
重ねることによって本物になっていくのだと感じました。

今月のおすすめ本



いつもの山の素敵な本屋さん
紹介していただきました。
映画と映画館を心から愛する人々
の話です。忘れていた大切なもの
を思い出させてくれた感動の小説
です。

キネマの神様 原田マハ著

「名画は、大輪の花火である。それを仕掛ける川辺がい
ま、失われつつあることを私は惜しむ。」

この本をお求めになりたい方はお申し付け
下さい。商品と一緒にお届けさせていただきます。
※お届けまでに少し時間がかかることが
あります。ご了承下さいませ。