

共に目指し、
共に磨き、
共に叶える

NG Nail Grand Prix RA 2014

第1回ネイルグランプリ レポート

取材▼砺波 敬之・編集▼西山 博真



「ネイリストが ネイリストの 未来をつくる」を合言葉に

第1回ネイルグランプリ
実行委員長 磯部 宗潤氏



「ネイルを通してお客様に喜んでほしい」。そんな気持ちでこれからネイリストを目指す若い人たちに、私たちが携わる者は明るい未来を提示できるのか？ネイリストとして、またサロンオーナーとしてのそんな実感が、ネイルグランプリの発端でした。

私はネイル業界に携わって約13年になります。当時、男性ネイリストはとも珍しく、ネイリスト自体、まだ普及していませんでした。しかし近年は、顧客数は広がったものの、それよりもネイリストやサロンなどの供給サイドの伸びが著しく、今では需要と供給のバランスが崩れています。これを改善するには、ネイルを楽しむ人がより増えるように、お客様にもっと喜んでいただける

サロンを私たちが作らなければなりません。

そう感じていた折、エステティックグランプリの盛り上がりや成果を知り、これをぜひネイル業界にも導入したいと考えたのです。ネイルグランプリを、ネイリストの研鑽の場として、共に業界を発展させるための機会としたい。そんな私の思いに賛同してくれる、同じネイル業界の仲間が一人また一人と集まって実行委員会が生まれ、一般社団法人を立ち上げるに至りました。全国で説明会や勉強会を開催し、1年以上をかけて、ようやく決勝大会に漕ぎ着けることができました。

決勝大会には、関係者だけでなく出場サロンのお客様も来場いただきました。次回以降は、この大会をもっと一般の方へも周知し開放して、業界の地道な取り組みや、ネイルの楽しさを改めて感じていただければと思っています。ネイルは決して、指先を美しくする技術に留まるものではありません。それを見て気分が明るくなったり、幸せを感じたり。そういった心に作用するところが、ネイルの大きな魅力であり可能性だと思っています。今後もグランプリを通して、ネイリスト同士で切磋琢磨し、次世代の若い人たちが「人を幸せにする仕事なんだ」と夢を持って飛び込める業界にしていくことを目指します。

「マニュアルチェックでは分からない」顧客ロイヤルティを意識して

株式会社MS&Consulting
チーフコンサルタント
砺波 敬之

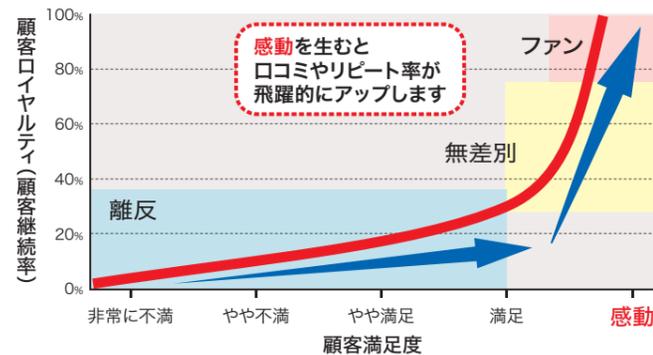


ネイルグランプリ予選では、ネイルサロンの特性を踏まえて、一般的なマニキュアチェックに留まらない調査を設計しました。調査は昨年10月から今年2月にかけて3回実施し、平均点はばらつき、改善度合いのそれぞれに40%、40%、20%の重きを置いて200点満点で換算しました。

調査項目には、入店時、施術中といったシーンごとの対応のほかに、最終的な印象である紹介意思と再来店意思、またそれに相関が高いオペレーション業務の実施率を盛り込んでいます。特に、紹介意思と再来店意思は口コミとリピート率につながる、顧客ロイヤルティといわれる重要な項目ですので、この2間には合わせて50点を配分しました。

顧客ロイヤルティと顧客満足度の相関を示すグラフは、ホッケースティックモデルとして知られています(図下)。

顧客ロイヤルティと顧客満足度の相関関係



いかに「サービス」を収益化するか(DIAMOND ハーバード・ビジネス・レビュー編集部編訳ダイヤモンド社発行)を参考に編集

顧客満足度が「満足」程度ではそこまでロイヤルティは上がりませんが、それが「感動」レベルになると一気に上がるためです。

当社では、サービス業を中心に現在約4万5千店舗の調査を手がけていますが、高得点を得る店舗は自分たちの強みがよく分かっており、逆に伸び悩む店舗は調査項目のマルバツにはわかりこたわる傾向があります。今回の結果には、総合的な印象や顧客ロイヤルティ向上のヒントも多く含まれていますので、ぜひ改善に役立てていただければと思います。

5月27日、Zeppなんばにて「第1回ネイルグランプリ 決勝大会」が開催された。「共に目指し、共に磨き、共に叶える」との理念の下、有志が実行委員会形式にて昨年からの準備を進めてきた本企画には、全国から154のサロンが参加した。決勝当日は「顧客満足サロンワーク部門」と「モデルサロンプレゼン部門」のそれぞれで、グランプリを選出。ネイル業界のさらなる発展を感じさせる、ネイリストの未来を切り開く記念すべき日となった。

一般社団法人ネイルグランプリ 大阪府大阪市西区北堀江1-1-28 VIPビル3F <http://www.ngra.jp/>



プレゼン部門 準グランプリ

Nail Doux 本店

本当にいい仕事は、
関わった皆が幸せになる仕事



2002年、岡山にオープンしたNail Douxは、現在市内に2店舗を展開。顧客に心地よい時間を過ごしてもらえるよう、専用フロアにキッズスペースを設けたり、希望の予約が取れなかった顧客には声かけを徹底したりと、地道な取り組みを重ねている。

事務職からネイリストに転身し1年になるネイリストは、「Nail Douxに入店して、技術があればいいわけではなく、お客様の信頼に真剣に応えることが大事だと教わりました」と話す。3歳の息子を持つネイリストは、育児休暇からの復帰直後は「理不尽に息子を叱ったり、涙が止まらなかったりと余裕がなかった」という。「そんな時オーナーが、ワーキングマザーとして同じ葛藤を経験したと聞かせてくれて、とても心が楽になりました」。今は2度目の産休を控え、復帰後は顧客の笑顔のためにさらに努力すると意気込む。

「彼女たちの思いがNail Douxを支えています」と、オーナーは話す。「本当にいい仕事は関わった皆が幸せになれる仕事」という亡き父の言葉を胸に、「大好きなネイルの仕事を通して、お客様もスタッフもその家族も幸せになれるように。今後も幸せの連鎖が続くようにスタッフ皆でお客様に向き合いたい」と、プレゼンを締め括った。

■審査員コメント

株式会社マーズデザイン 代表取締役 田ノ本智子氏

「Nail Doux 本店の皆さん、とても素敵なプレゼンテーションで心が打たれました。皆さんの力で、これからもますますいいお店に発展するだろうと確信しました。」

プレゼン部門 mieux



大阪・心斎橋のネイルサロン mieux は、2007年にオープン。白を基調とした空間で、いつも明るく元気に顧客を迎えられるようにと、毎朝の発声訓練を欠かさない。若手からベテランまで5名のネイリストが日々「お客様の笑顔のために」と努めている。

オーナーは、「スタッフに伝えたいことはひとつ、mieuxを選んで働いてくれてありがとうということ」と話す。ネイリストの仕事は指先を美しくし、それは心の美しさへとつながる。「スタッフやお客様と出会って、『私の手で人を幸せにできてよかった』と思えることが私の財産です」。

■審査員コメント：株式会社プロップス 代表取締役 原田雅之氏

「オーナーの優れた人間性やお客様への思いが、随所に感じられました。これからもオーナーを中心に大きく伸びると思いますので、頑張ってください。」

プレゼン部門 Nail Salon ALLure



京都四条烏丸のNail Salon ALLureは、本大会唯一の2部門選出を叶えた実力派サロン。2010年にオーナーが夫婦でオープンし、「おもてなしの心と癒しの空間づくりにこだわり、他店にはない感動を生み出せるサロンを」との思いで邁進してきた。

今ではスタッフの人数は増えたが、「ALLureで出会ったすべての方々に感謝したい」と話す。「どんなときも笑顔で前進してくれるスタッフたちがいるから、今のALLureがある」とネイリスト。「グランプリに参加して、大切にしてきた“お客様目線”をもう一度振り返ることができました。これからもネイルの素晴らしさを伝えたい」と結んだ。

■審査員コメント：株式会社TAT 代表取締役社長 高野直樹氏

「オーナーの経営理念がスタッフによく共有され、強い絆が生まれていました。私もネイルの事業に携わる者として喜びと誇りを感じさせてもらいました。」



プレゼン部門 グランプリ

salon de lange

私のおもてなしは
“ほんの少しの準備と気配り”



ネイリストとして8年目を迎える、salon de langeのネイリスト。愛知県・名古屋駅前の同店は、2010年にオープンした完全予約制のプライベートサロンだ。

顧客の好みを把握し、施術中のちょっとした表情を見逃さないように心がけている彼女。「私にとってのおもてなしは、何も特別なことをするのではなく“ほんの少しの準備と気配り”。お一人お一人に、喜んでいただける工夫を重ねることを意識しています」。

彼女の心に残っているのが、店の最年長顧客である78歳のお客様のこと。乾燥で硬くなった角質を柔らかくするため、手と足の裏のケアに毎月通っていたが、事情がありしばらくお休みに。半年ぶりに施術をした翌朝、彼女はその顧客からの電話を受けた。

「一瞬、何かあったのかと不安がよぎりました。でも、とても嬉しそうに『昨日はありがとう、お医者様のように頼りにしている』と言っていた。ネイリストの仕事は飾るだけじゃない、癒したり頼られたり…その奥深さに気づかされました」。

ネイルの普及により価格やスピードの競争も生じているが、「私たちの本当のおもてなしとは何かを考えることが、ネイリストの未来をつくることになる」と彼女は力強く語った。

■審査員コメント

エステティックグランプリ 初代理事長 志田伊織氏

「熱い思いが伝わり、感動しました。決勝に残るほど顧客満足度が高いのに、その心構えを“ほんの少しの準備と気配り”と称する点に、個人的にも大きな気づきをもらいました。」

本グランプリには、全国154サロンがエントリー。昨年10月から今年2月にかけてミステリーショッピングリサーチ(以下、MSR)を3回実施し、平均点、ばらつき、改善度合いを踏まえて上位20サロンを決定し広報。そのうちの上位6サロンが決勝大会の「顧客満足サロンワーク部門」へ進み、「ウエディング」をテーマに技術を披露した。また、20サロンの中でさらに書類審査等の選考を通過した上位4サロンが「モデルサロンプレゼン部門」へ進み、店舗の取り組みなどに関してプレゼンテーションを行った。以上2部門の最終選考は、審査員と来場者の投票によって決定した。

近年、目覚ましいスピードで増えているネイルサロン。顧客が拡大し、ネイリストを志す人も増えた今、ネイリストがその未来のためにできることは何だろうか。そんな問いを掲げて昨年3月に発足したネイルグランプリが、1年以上の準備期間を経て決勝大会の日を迎えた。

当日は、まず全国で行った予選MSRの結果を発表。次に「顧客満足サロンワーク部門」の施術、予選調査のフィードバック、「モデルサロンプレゼン部門」のプレゼンテーションを実施。厳正なる審査を経て、グランプリを決定した。予選MSRを1位で通過したのは、TWINKLE nail&beauty store(石川県)。

同店に続いて好成绩を残した計6店の代表ネイリストが、サロンワーク部門審査に登場。カウンセリングから施術までを含め、日ごとの成果を發揮した。プレゼン部門には、MSRの結果に加えて書類審査を通過した4サロンが参加。顧客、またネイルに対する思いを存分に語った。そして、審査員と来場者の投票による最終審査が行われた。サロンワーク部門グランプリはネイルサロン&スクール Brancheage(東京都)、準グランプリはNAIL CR(神奈川県)が受賞。Brancheage代表のネイリストは、「継続は力なり」と言うが、結果は後からついてくると実感している」と喜びを語った。

プレゼン部門は、salon de lange(愛知県)がグランプリに、Nail Doux 本店(岡山県)が準グランプリにそれぞれ輝いた。本大会の実行委員としても活躍したsalon de lange 小山さんは、「大会を通して同じネイリストの皆さんとも励まし合えた。諦めず頑張ってきたよかったです」と話した。

実行委員長の磯部宗潤氏は、「今日のステージで披露してくれた雄姿は輝かしく、思いは必ず実ることを示してくれた。これからは、お客様の笑顔と美しい心の輪を広げるために発信していきたい」と今後の意気込みを語り、大会の幕を閉じた。