

美容の価値を高め、美容の未来を受け継ぐ人を育てるために

担当：宗像 吉樹 (MS&Consulting) 記事：堀川 博貴 (MS&Consulting)

日本ビューティ・コーディネーター協会全国大会

BEST BEAUTY COORDINATOR AWARD 2013

大きな変化の真只中にあるヘアサロン業界。かつてはヘアスタイルをデザインする場所であったヘアサロンだが、近年はアイラッシュやメイクやネイル、スパなどを含む総合的な美容サービスが受けられるトータルビューティサロンがシエラを伸ばしている。

それに伴い、スタイリストという技術的な立場に限定されることなく、お客さま一人ひとりのトータルビューティをサポートするための新たな職種として、「ビューティ・コーディネーター(以下BC)」が注目を集めている。BCがお客さまのニーズを引き出し適切なアドバイスを行うとともに、スタッフ全員の心をまとめ、顧客満足・社員満足・業績のすべてにおいて実績を上げるサロンも現れるようになった。

ビューティ・コーディネーター検定を運営するJBCA(NPO法人日本ビューティ・コーディネーター協会は、昨年12月2日、日本一のBCを決定する「Best Beauty Coordinator Award 2013」を大阪のオリックス劇場で開催。JBCA



河野恵美氏



理事長 株式会社サラ代表取締役の小林治氏が「手法よりも在り方を追求していく」というJBCA創立の想いを語ったのを皮切りに、全国から集まった約2100名の来場者に見守られる中、162店舗の中から3回のミステリーショッピングリサーチ(以下MSR)によって選ばれた12名のBCが記憶に残るプレゼンター



谷口誠治氏



シンポジウムを行った。

エントリーした全BCのMSR平均が200点満点中172.6点だったのに対して、選ばれた12名のBCは192.7点と高い顧客満足度を誇る。選ばれたBCが在籍する12サロンは、顧客定着率の向上、精度の高い予約管理、店販売上の向上、カウンセリングの強化、接客レベルの向上など、サロン経営の視点がなければ成し得ない成果事例を紹介。BCとしての成果創出のために重要となる、①業績、②トータルビューティ、③ホスピタリティ、④お客さまとの継続的関係性、⑤チームビルディング、⑥仕組み化、⑦ピアランス(外見的魅力・好感度)、⑧プレゼンテーション能力、という8つの評価視点に基づき審査が行われ、グランプリ、準グランプリ、JBCA特別賞、審査員特別賞、CS賞の5つの賞が授与された。

審査員であるJBCA特別顧問株式会社エターナル代表取締役の宮村浩

気氏は、「BCはお客さまとスタイリストをつなげる、新しく素晴らしい仕事。昔は女性の憧れの職業といえばキャビンアテンダントだったが、この先、BCが憧れの職業だと言われるようになることを願っている」とコメント。また、株式会社髪書房代表取締役社長千葉茂氏は長年の業界経験を踏まえ、「45年近くこの業界にいるが、BCが登場し、これだけ世の中の役に立っているという状況は全く想像が

できなかった。素晴らしい時代に入っていると感じた」と、変革の最中にある美容業界への期待を語った。

グランプリに輝いた株式会社サラの河野恵美氏は、感謝の気持ちとともに同じ想いを持ったビューティ・コーディネーターがこんなにとくさんいるので、日本の女性はもっと綺麗になると本当に思っています。これからさらに成長し、みんな日本で盛り上げ、世界へ飛び立てるの、これからのビューティ・コーディネーターをよろしく願います」と、業界のさらなる発展を願い決意を述べた。

最後は、統括委員長の谷口誠治氏が、美容業界の発展を目指しJBCAの活動を支える経営者・代理店・メディア・メーカーなど多様な関係者への謝辞を述べて締め括り、トータルビューティサロンの新たな経営の在り方が示唆されるイベントは幕を閉じた。



小林治氏



千葉茂氏



宮村浩気氏

ビューティ・コーディネーターとは?

ビューティ・コーディネーターとは、お客さまのライフスタイルからメイク、ネイル、店販商品などを総合的にアドバイスできるようにすることで、サロンを「トータルできれいになる場所」へと導く存在として認知が広がっている民間資格だ。2011年に検定を開始して以来、2013年12月時点で受験者は1万名を越える。以前は予約受付や会計を中心に担っていたレセプションスタッフが、ビューティ・コーディネーターの資格取得をきっかけに役割の幅を広げ、多くのサロンで成果を上げている。



JBCA

JAPAN BEAUTY COORDINATOR ASSOCIATION

BEST BEAUTY COORDINATOR AWARD 2013
甲信越ブロック



準グランプリ 有限会社KLAI

店名:SNIPS CAOS

BC石井めぐみ氏

顧客分析によりお客さまに最適な提案を実現



CAOSは、「今日は素敵にもらったけど、普段は忙しいからできるかしら…」というお客さまのひと言をきっかけに3つの取り組みを行った。まずは、お客さまの好みやライフスタイルを伺う「プレカウンセリング」。次に、「顧客分析」だ。お客さまのタイプを4つに分類し2年をかけて接客や技術を研究。分析に基づくキャストングにより生産性を向上させた。また、ライフスタイルの変化に応じたケアを考えるお客さまが増えていることを受け、朝礼で顧客ミーティングを開催。生活背景、対応の好み、過去履歴などの情報を共有。お

客さまのライフスタイルの情報を管理することで、ホームケアまで踏まえた柔軟な提案ができるようになった。3つ目に「予約管理」。次回予約比率5%未満だったのが54%に。さらに、世代とサロンニーズの顧客分析を行い、閑雲に次回予約を勧めるのではなく、習慣的なメンテナンスを希望される「ビューティーゾーン」のお客さまを中心にご案内することで、キャンセル率を36%から6%にまで低下させ売上向上も実現した。今後は東洋伝統医学の知識も学び、内側からの綺麗をサポートすることで、本質的な美しさを提供していく。

BEST BEAUTY COORDINATOR AWARD 2013
中国ブロック

JBCA特別賞 有限会社ミュー

店名:approve

BC石飛未来氏



緻密なシミュレーションでスタッフ満足と顧客満足を両立

ミューでは、生産性向上に向け、お客さま満足と予約管理の両立に注力。スタイリスト一人ひとりの施術時間を分析し、予定を詰め込まず間隔を空けて予約を入れても、売上も顧客満足度も下がらないことをシミュレーションにより検証。その上でお客さまに予約時間を調整していただく際のロールプレイングを繰り返し実施し、スタイリストの施術タイミングに合わせて予約を取るようにした。この2年間で全店の総売上は一億円アップ。客単価は

7800円から9300円に上昇。次回予約は60日以内予約平均75%を実現した。さらに、トータルビューティ化を進めるとスタッフへの負担も増えるため、これもシミュレーションを繰り返した上で、2013年12月からは完全8時間勤務を目指して2部制を導入。スタッフ満足がなければ顧客満足は実現できない。お客さまのビューティライフの実現を目指し、お客さま・スタッフ・美容業界のために前進し続けることを約束した。

BEST BEAUTY COORDINATOR AWARD 2013
九州ブロック



グランプリ

株式会社サラ

店名:SARA BEAUTY × LIFESTYLE

BC河野恵美氏

「BEAUTY × LIFESTYLE」の実現に向けて



トータルビューティを提案できる技術を持って余っていたというSARAは、最適なコーディネートを目指し3つのテーマに取り組んだ。一つ目は「カウンセリング」。お客さまに心を開いてもらうためにどうすれば良いのかをBC会議で繰り返し話し合ってきた結果、BCがお客さまの緊張や不安を取り除き、期待感を高めることで、違和感なく安心してカウンセリングに入っていた体制をつくることができた。2つ目は「顧客管理」。スタイリストの想像力の発揮に貢献するため、ヘアデザインや必要なメニュー・商品をBC主体に検討し、チームで共有している。3つ目は「マネジメント」。まずはスタイリスト一人ひとりの施術時間を計測し、メニュー比率や得意分野などスタイリストの特徴を把握。それを予約管理に生かすことで平日の予約が埋まり、来店曜日が分散したことによってクオリティの向上を実現した。現在はお客さまの内面も含めたライフスタイルのサポートを目指し、物販売上比率30%、美容・健康のサポート、ロイヤルゲスト(生涯顧客)の増加の3つのテーマを掲げている。お客さまの綺麗を共に喜び合えるパートナー、「ビューティ・バイ・ライフスタイル」を掲げ、まい進していく。



私達が目指すもの...

生産性の向上

美容と健康

ロイヤルゲスト(生涯顧客)



2013



Co

other presenter ブロック代表BCのご紹介

今回の全国大会の平均点は172.6点でした。その中でブロック代表に選出されたBCの平均点は192.7点。プレゼンテーション審査も僅差となり、ハイレベルな戦いとなりました。ここではブロック代表BCをご紹介します。

東北ブロック

株式会社プラス・アルトラ
店名:sofa 泉中央店

株式会社プラス・アルトラ
店名:sofa 泉中央店

BC山口愛氏

美容を通して
ライフスタイルを共有し
人と人を繋いでいく



北陸ブロック

株式会社Boris Vian
店名:Boris Vian BALCO

BC羽野千晶氏

お客さまだけでなく
スタッフにも
最適な環境をつくる



東海ブロック

有限会社and A
店名:CAN:PUS

BC神戸京子氏

目の前のお客さまに
何が一番大切か
常に考えて提案する



関西ブロック

株式会社MASHU
店名:MASHU MACHELA

BC足立沙智代氏

お客さまの想いを形に
豊かな日常を
過ごしていただく



関西ブロック

有限会社パッション
店名:Passion MAKINO

BC北村千聖氏

BCは天職
その素晴らしさを
業界に伝えたい



四国ブロック

株式会社RT
店名:RT HAIR CREATION Axes

BC山岡かよ氏

お客さまに一番近い
存在として、
信頼関係を築く



九州ブロック

HAIR SPACE EN
店名:Slow garden

BC松尾美里氏

お客さまの要望に応え
感動していただくことが
サロンの発展につながる



審査員特別賞 株式会社フォルテ 店名:FORTE 青山店

BC石塚弥優氏

新入社員BCのチーム連携により、 短期間に成果創出

FORTE青山店のBCは全員が入社8ヶ月の新入社員ながら、「BCの声は神の声」という代表の呼びかけを原動力に、コンシェルジュ・スーパーバイザー・マネジメント・メンターの4つの役割を担い、CS・ES向上を目標に活動してきた。接客のばらつき解消に向けた理想的な接客対応の流れの動画作成、iPadを使って仕上がりをご確認いただく流れの確立、コミュニケーションカードというツール導入とBCのサポートによるカウンセリング内容の

充実、最新アイテムが体験できるトータルビューティ体験会の実施、の4つのテーマを短期間で実現。活動の結果、客単価1,520円アップ、店販購入者6.4%アップ、新規客リピート率31.6%アップ、店販購入比率29.2%アップ。フォルテグループ全体でも、取り組みを始めて4ヶ月の間に月間売上110%アップを達成させた。人生最大の喜びは「与える喜び」であり、お客さまとの絆をより強くしていく決意を話した。



CS賞 株式会社RIZE 店名:RIZE M_da

BC木村理絵氏

全スタッフによるおもてなしを 実現する「架け橋」に

RIZE M_daのスタッフは総勢30名だが、BC2級取得率71.4%、準講師1名と全社員でBC取得を進め、専任BC2名を中心に最高のおもてなしをスタッフ全員で提供するため活動してきた。注力したのはファーストカウンセリングからアフターカウンセリングへの流れの確立だ。BCのカウンセリングによって出産など男性スタッフには言いにくいことを踏まえた提案ができるようになり、施術時間も減らすことができた。特にジュニアスタイリストの客単価は

3,380円アップ、再来店率は44.6%アップと目覚ましい成果を上げ、顧客満足もMSRで200点満点を連続で獲得するほどとなった。サロン全体の新規客再来店率も18.9%アップ、店販購入率24.2%アップ、次回予約率20.3%アップを実現。今ではお客さまだけでなく、スタッフ同士の架け橋としてBCは欠かせない存在となっている。喜びも苦しみも分かち合い、生涯付き合っていくサロンを目指し活動を続けていく。

