

株式会社ヘアertime美容室

サロンの満足度は足し算ではなく掛け算
現状に安住せずチャレンジし続ける

大阪府高槻市内で5店舗の美容室を運営する株式会社ヘアertime美容室。1982年の創業以来、各店舗で異なるコンセプトを掲げ、メニューも変えることで、3歳から90歳までと幅広いニーズに応えている。

「モノ」から「モノ+コト」の時代へ

代表の石井博之氏が「『時流を読み、先を走る』必要がある」と語るように、同社は創業30年を超える現在も、常に

「進化」を目指している。30年来通い続ける常連客が多くいる今も、現状に甘えることはない。

同氏は「今は美容室も、『モノ』だけではなく『コト』が必要な時代」と語る。ここで言う「モノ」とは「技術」であり、「コト」とは「経験」である。美容室に来店した顧客にとっては、髪がきれいになるのは当たり前で、「元氣になれた」「自信が出た」など豊かな気持ちや経験を提供できなければ、顧客から選んでもらうのが難しくなる。同社では「豊かな人生経験」を顧客に提供できるように、技術と接客の両面から新しい取り組みにチャレンジしている。

スタイリストの「OKレベル」の向上

顧客は、一度来店されると、その際の体験が次回来店時の期待値となる。したがって、常に顧客の期待を上回るためには、スタッフが「これでOK」と感じるレベルを高め続ける必要がある。この「OKレベル」を高めるため、同社ではさまざまな企画を行っている。そ

HAIR TIME

の一つが「接客オリンピック」。年1回、スタッフ全員が集まり、各店対抗で選ばれたスタイリストとアシスタントが、その場で提示される題目をロールプレイングで実演する。種目は「電話対応」「ファーストカウンセリング」「アフターカウンセリング」の3つ。審査内容はミステリーショッピングリサーチの調査項目を参考に採点し、グランプリを決める。

スタッフのモチベーションを高めることも目的の一つだが、最大の目的は「最もお客さまに喜ばれる対応の基準」を共有することにある。この基準を全員が認知することで、「自分はこのままでできていない」「明日からやってみよう」といった気づきが生まれ、それがスタッフ全員の「OKレベル」の向上につながる。もちろん、美容室になくはならない「技術」の「OKレベル」についても、同様に「接客オリンピック」を行い、常に向上に取り組んでいる。

「サロンの満足度は足し算ではなく掛け算」と考える同社。どんなに高い価値を提供できるスタッフがいても、



同社では、スタイリストデビュー前の「アシスタント」をヘア以外のケアを担当する「ケアリスト」と呼ぶ。顧客への責任を学ぶための第一歩だ。



同社のビューティ・コーディネーターの接客スキルは「最上の対応力基準」を共有することを目的とした接客オリンピックで養われている。

誰かのミスで価値は0になってしまう。だからこそ、そうならないためにスタッフ全員が危機感とわくわく感を持って、常にチャレンジし続ける。この現状に安住しない姿勢こそが、同社の最大の強みである。

会社概要

- ・代表者：石井 博之 代表
- ・所在地：大阪府高槻市高槻町16-5 ライズビル2F
- ・設立年月：1982年7月
- ・URL：<http://www.hairtime.co.jp/>

- ・事業内容：美容室運営
- ・展開するブランド：Hair Time gem、rest、flare、credo、preem
- ・社員数：正規64名、パート・アルバイトなど4名