

**【美容業界、離職率1年4割?! 大手エステティックサロンと美容室、生き残りかけた社内活性術とは】**

ミステリーショッピングリサーチ

**覆面調査通じ、「美容業界」復興**

**スタッフの感性鍛え、マニュアルを超えたサービス提供へ**

全国22万店舗以上と増加の一途を辿る美容室。また、美容や健康への意識の高まりから注目が集まるエステティック業界。一方で認証制度導入や消費者の信頼回復や、社会的地位の向上、ホスピタリティ・サービスの提供、深刻な離職率増加から起こる人材不足など、美容業界全体では課題が後を絶ちません。顧客からのニーズも多彩化し続けるなか、美容業界でも勝ち残りをかけ、顧客の生の声を知ることができる、「覆面調査（ミステリーショッピングリサーチ・MSR）」を導入する企業が増えています。

ミステリーショッピングリサーチ=MSRとは、調査員が客を装ってショップを訪れサービスや接客、施設内の状況の評価・報告します。この評価結果や報告をサービス改善やCS（顧客満足度）、社内ホスピタリティ教育へ活かします。MSRを提供するのは株式会社MS&Consulting（旧・株式会社日本エル・シー・エー、本社：東京都中央区）。MSRはこれまで顧客満足度を重視する飲食店や商業施設を中心に活用されてきましたが、近年は他業種へ導入の動きが広がっており、最近ではプロ球団の東北楽天や千葉ロッテマリーンズ、某大手銀行なども顧客満足度を重視し、MSRを導入しています。

■ MSR導入事例1：美容室

芦屋と神戸で美容室を展開する有限会社Lien（下地宏和代表）では、2008年1月よりMSRを導入いたしました。サービスを実際に利用した顧客のフィードバックが分かる結果レポートから顧客の不安要因に着目し、積極的に改善点を提案するのは、現場のスタッフ。ボトムアップで意見をすくい上げる現場作りが出来たのは、MSR導入後から劇的に変わったことのひとつ。MSRを導入する以前は、何でも言い合える雰囲気があると思っていた職場も、実は店長から全スタッフへ、スタイリストからアシスタントへと、トップダウン指示を出すことが多かったのが、導入後は、全員進んで目標設定を行ない達成事項を発表しあえるほど、雰囲気が改善（右上図参考）。スタッフの愛店心や、顧客へ感動サービスを提供したいとする想いも増すことで、新規顧客の再来店率も上昇（右下図）、客単価も上がり、売上も好調に伸びています。

■ MSR導入事例2：大手エステティックサロン

エステティック業界では、国家資格や業法が特に存在しないため、新規参入者も後を絶たず、市場競争も激化の一途を辿っています。そこで、全国で女性の総合トータルビューティを創造する株式会社ソシエ・ワールド（東京都新宿区・須藤政子代表）では、「新規顧客が離脱されるタイミングはどこにあるのか、社内数値データではなく顧客の視点で分析できれば」と、2008年6月より、国内にある90店舗のサロンへMSRを導入いたしました。導入後の6月と7月だけで比較しても、1人当たりのスタッフ売上高は約4万円増など、MSR導入前から比べると顧客満足度の改善が顕著に現れており、根底には次頁2点の勝因があると同代表は言います。



株式会社 MS&Consulting 広報窓口担当

【成功企業として紹介の企業、Lien、ソシエ・ワールドへのご取材も歓迎いたします】

西山 hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp

TEL:03-5649-1185/FAX:03-5649-1186

■エステティック業界では、顧客の期待値が高いがゆえ、マニュアルで満足を得られるのは70%程度。残りの30%は接客するエステティシヤンの感性に支えられている。「顧客と感動共有したい」感性を持てる人材を育てる、つまり企業側がいかに関性を伸ばせるかで、きめ細かく柔軟に対応する能力を発揮し感動サービスを提供できる。MSRを導入しリアルな評価数値や具体的なコメントに触れることで、・生涯顧客となるための「感動」を、いかに顧客へ提供するか、・新規顧客を常連客（優良顧客）となってもらうにはどうすればよいのか、といった現場のスタッフ自らが考え実行するようになった。

■MSRの評価を店舗のみで使用するだけでなく、社内全体で共有できるシステムを持つ機会を徹底した。すると今まで店舗内だけで活躍していたエステティシヤンが、他店舗や本社でも認証されることで仕事に誇りを持てる環境へ。社内全体の活性化にもつながり、業界では「1年4割」といわれる離職率（従業員定着率）が、8割弱に年々改善されてきている。

●株式会社MS&Consulting（旧・日本エル・シー・エー）会社概要

本社：〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3-11-10

2008年7月現在の会員登録数は170,000人、月間調査店舗数は約8,000店舗。

北海道から沖縄まで全国17万人のMSR調査員を配置し、1万店舗・施設で調査を実施。調査員は依頼した企業の店舗・施設に普通の客として来店し、店舗・施設の様子、スタッフのサービス内容や料理の味などを詳細にチェックして、コメントをレポートする。また、現状や同業態の標準値と比較し、改善すべきポイントや現状のトレンド等を報告。社員研修などの顧客満足度を改善するノウハウがあり、これまでに多数の飲食店や商業施設、金融機関などのサービスを改善した実績がある。

■顧客満足度やホスピタリティーを重視する企業の動向について解説できます

<ミステリーショッピングリサーチ事業責任者>

株式会社MS&Consulting 取締役 渋谷行秀氏

顧客満足度・従業員満足度・ホスピタリティーを切り口に、組織風土改善や人材育成を中心とした多数の支援実績を持つ。



●MSRの評価項目例

総合項目			
誰かを連れてきたい、教えてあげたいと思いましたが	5:必ずそうする 4:そうするかも 2:たぶんしない 1:絶対にしない	} 信頼度を評価	
また来たいと思われましたか	5:必ず来たい 4:また来たい 2:たぶん来ない 1:絶対に来ない		
商品の品質は、いかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不満	} 満足度を評価	
スタッフの気配り度合いは、いかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
スタッフは笑顔で、明るく接していましたか	5:感動 4:満足 2:嫌い 1:不快		
お店の雰囲気、雰囲気はいかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
着用のイメージはいかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
お店の清潔度はいかがでしたか	5:感動 4:満足 2:一部不満足 1:不快		
業務チェック項目			
1.入店～店内			
Q1. お客様の入店にスタッフはすぐ気づき対応してくれましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし	総合項目：その日の総合的な評価をし、信頼度と満足度に関する項目を100点満点で採点します。	
Q2. 入店されたときに、「いらっしゃいませ」と元気よく、笑顔で気持ちよい挨拶がありましたか、またその他のスタッフからの声はありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q3. ポイントカード等、お得な情報についてきちんと説明がありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q4. お客様の好みや目的、要望などを良く聞いた上で、商品提案をしてくれましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q5. 購入を決めた際、関連商品の提案はありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
2.会計～見送り			
Q6. お会計はスピーディーに行われていましたか。(お待たせしませんでしたか)	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q7. お薬を持っていた時、またはギフトを受け取った時、スタッフさんから、「他にお買物物はよろしいですか?」などの声掛けがありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q8. お会計のミスがありませんでしたか、またお会計についての安心感を感じられましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q9. お帰りの「ありがとうございました」には感謝の気持ちを感じられましたか。また周囲のスタッフからも挨拶がありましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		
Q10. 出口まで出て(レジ前で)、きちんとお見送りをしていましたか。	1:できている 0:できていない 該当なし		

※調査票より抜粋

■ お問い合わせや取材は、下記までお気軽にお問い合わせください ■

株式会社 MS&Consulting 広報窓口担当

【成功企業として紹介の企業、Lien、ソシエ・ワールドへのご取材も歓迎いたします】

西山 hirotaka.nishiyama@msandc.co.jp

TEL:03-5649-1185/FAX:03-5649-1186