

## NEW TARGET

購買決定権を担う  
「大人女性」にターゲットを絞る

スタイリストCISアワードでは、モニターを35～55歳の女性に絞りミステリーショッピングを実施した。人口構成や収入の面といった事情から、美容業界にとってマジョリティとなる顧客層を絞り出した結果だ。大人女性に支持される美容師とはどのようなサービスができる人なのだろうか。大会主催者であるMS&Consultingの宗像吉樹さんは次のように語る。「評価の結果を見る限り、総合的にコツコツとスコアを出せる方が上位に出ています。一つの技術が優れていたり、笑顔が良いといった1面だけでは支持は受けにくいというのが現状です」。レポートでは詳細な項目にわたりモニターによる評価が確認できる。自分のサービスを客観的に見ることができる、貴重な機会になっている。



コンテストをきっかけに、顧客が求めるニーズを的確に掘り出すサービスクリエイティビティへの意識が高まることが期待されている。

## NEW VALUE

おもてなし時代に  
客観的な評価が求められている

スタイリストCISアワードを立案、実施を担ったのがミステリーショッピングリサーチャーを専門とするMS&Consultingの宗像吉樹さんだ。宗像さんは第一回の結果を受けて次のように総括する。「この大会にエントリーしてくださったサロン、スタイリストは、元々お客さまとの関わりを重要視されています。そういった方々のなかでもさらにシビアに取り組みをしているサロン、スタイリストが上位に残ったかなという感想を持ちました。またこういった大会が求められている背景として、スタイリストに日々の仕事に目標を持ってほしいというサロンオーナーの思いがあります。サロンワークにやりがいや喜びが感じられるような仕掛けとして当大会が期待されているのです。また、昨今「おもてなし」という言葉が飛び交っていますが、本来サービスは技術以上に目に見えにくく、美容師に限らず当人ではなかなか判断しにくいものです。我々が実施する審査では、チェック項目が41項目も用意されており、どうすればもっと向上できるかについて、客観的なヒントが与えられるものと信じています」



株式会社MS&Consulting  
コンサルティング本部部长  
宗像吉樹さん

## Winner

スタイリスト歴4～10年部門



MARCH coco 桃谷店  
山内真紀子さん

スタイリスト歴10年目に  
キャリアが評価された

スタイリスト10年目。最初で最後のエントリーになったこの部門で、1位に輝いた山内真紀子さんが、本人は全く気負いがなかったという。「どなたがモニターの方かは全くわかりませんでした。ただ、コンテストにエントリーしていることは当然知っていましたから、普段のスタイリングとは違った方法を提案するというだけ、心がけて取り組みました」。この受賞をきっかけに、これまでのキャリアが肯定されたのだと感じたという。「この仕事の楽しさを改めて実感しました。今後も自信をもって仕事に向かっていきたい」と語った。

## Winner

スタイリスト歴1～3年部門



Hairmake chou-chou  
芦田亮介さん

普段の仕事を評価され  
自信に繋がりました

まだスタイリスト1年目という芦田亮介さん。審査期間はデビューから間もなかったため、「アシスタントの頃から接客やおもてなしについて先輩から学んできたことを、毎日必死にやってきただけで」と語る。むしろ、優勝の手応えよりも、評価レポートから次への課題が見えたことがありがたいという。「自分の営業中の姿をお客さまの目線から評価していただくので、仕事に直結していても良い大会だと思いました。今回はあまりコンテストとして自覚していなかったもので、次の大会で受賞してこそ本物だと思う。またエントリーしたいです」。

# SEEKING #4 THE NEW VALUE

サービスの質という  
新しい価値基準で美容師 No.1 を競う

／スタイリストCISアワード

大人女性の顧客目線から  
美容師の価値を探る

2014年5月、大阪・フェニックスホールにて、正確な技術力や独創的なクリエイティブといった、これまでのコンテストとは全く異なる審査基準によって美容師のクオリティを競う大会、「スタイリストCISアワード」が開催された。ここで競われるのは、美容師のサービスクリエイティビティ。審査の仕方は、ミステリーショッピングリサーチャーの手法を取り、覆面モニターが営業中のサロンを訪れコンテストにエントリーしたスタイリストを指名する。

調査員は対象者のサービスを事細かに評価しレポートを作成。そのスコアを競うことによって、最も満足度の高いサービスを提供するスタイリストを決める。モニター女性はサービスに厳しい視点を持つ35～55歳の大人女性から選出し、1人のスタイリストに対し計3回実施した。審査基準を、美容師目線からお客さま目線に大きくシフトさせたのだ。

「おもてなし」が流行語になるなか、美容業界でも美容師のサービスに価値を置き、フォーカスする動きは今後も広まりそうだ。このようなコンテストは、美容師の仕事への意欲を喚起するものとしてサロンオーナーからも期待されているという。受賞者からは「普段の仕事ぶりを認めてもらえて嬉しい」「これまでの努力が間違っていないか」と、仕事の自信に繋がるコメントが聞かれた。



授賞式に先立ち、主催のMS&Consultingは、エントリーした美容師に対し、ミステリーショッピングリサーチャーを実施し、41項目にわたる調査項目をチェック。サロンワークでのサービス内容を厳正に審査した。