

したい」「顧客満足度と業績が比例するサロンを増やしたい」という話をしたところ、1人だけ、その日の内にメールを送ってくれた人がいたのです。

「私も10年前に同じ想いでサロンをつくりました」

これがピュアリーの志田伊織いおり社長との出会いでした。

研究会を立ち上げた私は、その後、いかにエステティック業界に横のつながりを広げていくかということ意識して、コンサルタント活動を続けていました。

しかしある時、自分に起きている変化に気がついてしまいました。

2008年、エステティック専門コンサルタントとしての活動が4年目に入る頃でした。全国の魅力的なサロンオーナーと仕事をする日々を送っていた私は、いつの間にかオーナー業に憧れのような感情を抱くようになっていたのです。「彼らと同じ立場に立つて業界の発展に挑みたい」「第三者的な立場のコンサルタントとしてではなく、成功も失敗も含め、すべての辛苦を自分自身で味わうことができる当事者になりたい」「自分の理想のサロンをつくってみたい」——そのような想いが日々強くなっていきました。

エステティックサロンのオーナー業に挑戦したい、私がそう思った理由の1つは、成功

しているサロンのオーナーの行動を間近で見続け、彼らの共通点に気がついたことです。一見すると、売上が常に好調なサロンのオーナーは「何か特別なことをしているんじゃないか?」「他には真似できないノウハウがあるのではないか?」と思われるかもしれませんが、

しかし、私が感じた共通点は、その正反対ともいえる次の2点でした。

・サロン経営における基本中の基本を徹底していること

・当たり前前を当たり前じゃないレベルでやり続けていること

つまり、スーパーマンだから素敵なサロンを経営できるわけではなく、基本を徹底してやり続けているからそれが実現できる、というお手本を、私は幸運なことに目の前で彼らから学ぶことができたのです。

また、たくさんのサロンを見て、たくさんのオーナーと接していくうちに、表面的なことではなく、本質的なことが見えるようになりました。それは、サロン経営だけではなく、プライベートも含め、人生においてすべてに共通していることだと思えます。後に出てくるフルーツのスタッフ行動指針の第一条の「与えるものが受け取るもの」などはその最たるものです。

ただ一方で、新しいサロンの経営スタイルを確立していかなければ、エステティック業界に未来がないのではないかと、これまでのサロン経営の常識とやり方に限界を感じはじめている自分もいました。

そこで私は、自らの経験と全国のサロンオーナーから教わった知識をもとに、自分が考える「理想のサロンイメージ」を紙に書いてまとめていきました。

① 大前提として、顧客満足度と業績が比例するサロン

顧客満足度を追求した結果が売上に結びつくこと。無理な勧誘をして契約を結ぶのではなく、お客様に満足をいただき、さらに「感動」してもらうことで契約へとつなげる仕組みを考え、実践すること。

② スタッフが長く働くことのできる環境を整える

オーナーが働きやすい環境を整えることでスタッフの心が満たされ、その結果、顧客満足を追求したサービスができるようになる。つまり、オーナーは、スタッフにとって働きやすく、長期的に続けられる環境を整えることに注力する。

③ 新規集客とリピートのバランスを大切にす

新規集客の件数が減っている状況では、一度ご来店いただいたお客様を大切に、継続して来店していただくことが不可欠である。これができなければ新規集客を延々続けなければならず、いつまでたってもサロンの経営は安定しない。一方でリピートだけに頼りすぎても徐々にお客様の数は減っていき、サロンは安定しない。既存のお客様を最大限大切にしながら、新規集客も怠らずに行うこと。常に、そのバランスを意識すること。

④ 物販の強化

エステティックの契約率、契約単価が落ち、役務だけでは従来の売上を保てなくなりつつある状況では、サロンにおける物販の売上も重要になる。ほとんどのサロンの物販売上が全体の10%程度という状況で、これでは少なすぎる。30%以上を目標に、「エステティック」と「物販」は両輪でどちらも欠かせない存在と考える。また、スタッフの販売力に依存せずに売れる仕組みをつくりあげる。



Chapter
2

エステティックサロン経営への挑戦

コンサルタントからオーナーへ

⑤ 中型・小型役務、都度払い

これまでの主流であった大型役務は、信販の問題、お客様の意識の変化、役務残の問題などで、長い目で見た時に難しくなってくる。これからは中型・小型役務、都度払いの3つを組み合わせて売上をつくっていくことが求められる。

これらを考えれば考えるほど、自分自身でサロン経営に挑戦して成功させ、そのスタイルを発信していきたいと思うようになりました。次の私の使命だと感じたのです。