

キラッとひかる
企業の知恵を
ご紹介



ダンディズムにこだわったサービスで 男前へのお手伝い



ボイスバーバーの外観



店内の様子。2階には「男のロマン」が広がる天空の世界観をイメージした空間が広がる。



代表取締役の大江康一さん

有限会社ボイスバーバー

代表者/大江 康一
住 所/京都市左京区高野泉町 12-98
TEL / 075-712-8799
URL / <http://voice-bb.com/>
事業内容/理容一般、化粧品等の販売

男心をくすぐるメニューで「もう一品」の注文を引き出す

店舗のコンセプトは、「男前への共犯者」。来店時よりも晴れ晴れとした表情で帰っていただきたい。見た目だけでなく、「私たちのサービスを通して、お客様の内面にある自信や生きがいを引き出したい」と代表の大江康一さん。金曜日の夜は、理髪店では珍しく午後10時までのナイター営業を行っている。普段、仕事で忙しいビジネスマンにゆっくり身だしなみを整えてもらって、土日は家族との時間を楽しんでもらったり、彼女との時間を満喫してもらいたい、そんな思

いで始めた。平日はなかなか散髪に行けないという悩みに応えるサービスで、30代以上の男性顧客を中心に人気を集めている。

男前を引き出すメニューも豊富に揃える。パーマ、カラー、トリートメントはもちろん、ヘッドスパはヒーリングコースから極上ヘッドスパまで3種類を展開。また、シェービングも「3歳若返るかもコース」「5歳若返るかもコース」等を用意。小型カメラを使って頭皮の状態をチェックするなど、施術のビフォー・アフター効果がひと目で分かる納得感のあるサービスが魅力だ。ユニークなネーミングと、その時々のお客様のニーズ

情報共有と技術の標準化で店舗の魅力を高める

一般的に理容・美容業界では、スタイリスト個人のスキルやキャラクターに集客を依存することが多いが、「二人の看板スターを育てるのではなく、チームとしての魅力を磨いていきたい」。同店では、担当したスタイリストがお客様とどんな会話をしたのか、例えば注意されたことは赤字で書くなど、細かく色分けしたカルテを作っている。また、

き合っている。同店では、学生や30代・40代以上の男性に的を絞り、例えばビートルズのレコードジャケットを想起させるチラシを作成し、各世代のターゲットの心に訴えかけることで共感を呼び起こすなど、「付加価値の高い情報を発信できるような心がけています」と話す。

結果を次のポスティングやハンティング計画に活かすなど、新規集客にも力を入れている。

揺るぎない技術と充実したメニューに支えられたボイスバーバー。カチャカチャと軽快なはさみのリズムとともに、男前に磨きがかかったお客様の笑顔が広がっている。



デザインにこだわったチラシ



大江社長と社員の皆さん

カットの後は、タブレットでお客様のヘアスタイルを撮影して保存。顧客情報を全スタッフで共有することで、次に誰が担当してもシームレスなサービスと会話を提供できるようにしている。今年度から一人のお客様に対して複数のスタッフが接客を行う「トライアングル制度」を導入予定。カット担当、シャンプーやマツサージ担当、会話担当...というようにそれぞれの役割を分けることで、お客様にスタッフ全員の顔と名前を覚えてもらおうというわけだ。

技術の標準化にも積極的に取り組んでいる。独自の技術講習会を定期的に開催しているほか、社内の技術検定試験を月に一度開催し、一定の基準に達すれば給与が上がり、任せてもらえる仕事も増えるという仕組みを作った。将来のキャリアパスを明確化することで、技術向上はもちろんだが、スタッフがやりがいをもち、働く環境づくりに努めている。「スタッフの定着率も高まり、店の価値を高めるにはどうすればいいか、一人ひとりが意識するようになった」と大江さんは話す。

顧客の心に響く集客ツールで付加価値の高い情報を発信

ボイスバーバーが店を構えるエリアには、たくさんの競合店がひしめ

解説

知恵のポイント

“人”が輝く仕組みづくりでボトムアップでサービスの質向上

ボイスバーバーでは「人＝資産」と考え、スタッフ一人ひとりを大事にする経営を心がけています。その一つの取り組みがキャリアパスの明確化です。ボイスバーバーでは、独自の技術講習会や社内の検定試験を設けることで、昇給や昇格などの基準を誰もが納得できる形で示し、スタッフの夢の後押しと仕事のやりがいにつなげています。店舗内でのコミュニケーションにも気を配り、毎月一度の給料日には、スタッフ一人ひとりと1時間ほどの個人面談を実施。今月を振り返って良かった点、反省すべき点、悩んでいることや困っていること、お客様への対応など、普段なかなか聞けないスタッフの本音を引き出す大切な機会となっているようです。同時に、給与明細の裏にも、大江さんがそのスタッフに対する感謝の気持ち、期待していることなどをメッセージに書いて手渡しています。

中小・小規模事業の経営は、オーナーのキャラクターや技術に負うことが大きいと言われますが、ボイスバーバーではスタッフ一人ひとりのやる気と能力を高めることで、新しいメニューの開発や満足度の高いサービス提供につなげています。

応援します! 経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談にお応えします。

相談無料 TEL: 075-212-6470 (中小企業経営支援センター 知恵産業推進室)