

一つ上をめざす

1 前提

ここではお店の格が一つ上にあがるために、社長・店長および従業員（スタイリスト、アシスタントなど）がすべきことを述べます。

格をあげることは、社長・店長がひとりで頑張ってもできないし、花形的スタイリストが入店しても、お店の格はあがりません。お店全体で取り組まなければダメなのです。そのことをお話しします。

2 目的の共有

何を目的としてお店を稼働するのかを明らかにするのは社長・店長の仕事です。さらに目的を従業員に納得させるのも社長・店長の仕事です。納得されないまでも、理解させ、同意させる必要があります。

そのうえで、社長・店長は従業員に向かって「目的を達成するためにどうしたらいいのか、アイデアがあったら言ってくれ」と頭を下げます。もちろん、従業員に放り投げるのではなく、社長・店長は考えなければいけません。

3 お店の構築

目的に沿ったお店をつくりましょう。美容技術、ユニフォーム、接客の仕方、店舗内装、シャンプーなど多岐にわたります。すべてを目的に合わせます。1ミリのズレがあってもいけません。

（1）社長・店長の役割

社長・店長は従業員の提案に耳をかたむけ、可能なことは積極的に、迅速に、実現しましょう。

実現の困難なことは、話を聞いた後、「それはいい考えだ。でも、〇〇が起きた場合、どうする？」などと質問し、「もう一度考え直してください」と頼みます。

（2）従業員の役割

積極的に社長・店長に提案しましょう。ただし、提案には①アイデア段階でもいい②実施してみて実現可能であることを確かめた提案があるのですが、あなたのお店ではどうするか、あらかじめ決めておきます。

（3）実現

例を挙げて説明します。

目的が「40代、50代のキャリアウーマン」にある場合、20代・30代のお客様が来店し売り上げがあがったところで成功とは言えません。

目的に沿った人材を採用し、外装・内装を整え、接客し、ターゲットとするお客様の来店数を測定します。

もしスタイリストの一人が前の美容室で30代のお客さんを持っていたため、そののつながりで当店にもいらっしゃるのであれば、そのお客様の数および売上高は目標の進捗を測定する基準から外して、目標とするお客様だけをカウントするべきです。

4 顕彰

従業員が改善した場合、効果の大小にかかわらず、改善に関係した従業員を顕彰してはいかがでしょうか。

朝礼、月次打合せなどで全従業員に向かって「△△さんと□□さんが〇〇の改善してくれた。ありがとう」と発表するのです。

5 付記：目的の力

美容室の格をあげる（美容室を発展させる）ためには、報酬・賃金をエサに従業員の歓心をつるのではなく、目標を共有することにあります。

社長・店長が本気で思うことは、それを従業員に言葉で伝えれば、確かに従業員の心に伝わります。

本項おわり