

美容の

# 経営プラPlan

beauty  
management  
magazine

2013 No. 32  
APRIL

満足度No.1サロンのマネジメント誌



4

特集

人材育成プロジェクト2013

# 若手スタイリスト 売上不振問題を解決する

【前編】

【別冊付録】

成功する求人  
まるわかり  
ガイドブック

# なぜ、集合研修か？

「マイペース」「受け身」「食欲がない」…。最近の若手にこれらの問題を感じたTJ天気予報では、自立した美容師へ変えるべく、集合研修を行なっている。

## 集合研修の意義

## 問題点



### 1. 日常を離れる

日々忙しい業務の中では、自分を見つめ直すことが難しい。改めて自分と向き合うための時間が大切。

### 2. 目標・期限を明確化

胸の内に何となく夢はあっても、甘えや諦めが生じて先延ばしになりがち。逃げられない状況が必要。

### 3. 仲間と協力&競争

1人では気付きや学びに時間がかかり、迷いが生じる。仲間と情報を共有し、切磋琢磨するのが近道。

## 目標達成へのプログラム

エリア別にデビュー直前～数年の若手10～20人が、7～12月の半年間、月1回営業後に集合。1ヵ月間の成果を振り返り、次の取り組みを共有する。この積み重ねによって、12月に全員の目標達成を目指す。

### 3. 必死に動く!

12月  
目標達成へ!

11月  
資源を生かす

### 2. 方法を学ぶ

10月  
DMをつくる

9月  
ハイパフォーマーに学ぶ

### 1. 意識を高める

8月  
自分を知る

7月  
目標を立てる

## 業務を離れ 仲間とともに

「昔は早くデビューして稼ぎたい!という人が多かったけれど、今は逆。むしろデビューを怖がるくらいです」

とは、TJ天気予報の営業部長・松木正博氏の談。

「お客さまに喜ばれ、売上を伸ばし、店を盛り上げる。この達成感を味わわせることが、さらなる向上心につながると考えました」

そこで始めたのが、若手育成に特化した集合研修だ。店舗をまたがりグループワークを行なう同研修は、24店舗420人のスタッフを抱える同店の規模を生かしたものだ。教育内容そのものは、どんなサロンにも参考になるだろう。ここからは、研修で指導役を務めた第3エリア(名古屋・三河地区)チーフ3人の案内で、教育内容を紹介する。



## 若手スタイリストを売上不振から抜け出させる② / 目標達成力を付ける! 集合研修

# 自発的成長への原体験 支え合い、競い合う6ヵ月

一人ぼっちで進むのは、心細いし時間がかかる。営業中に学ぶだけでは、夢も課題も忙しさに流されがち。そんなとき、立場の近い仲間が集まり、熱く競り合う機会をつくれれば、やがて自分と戦う力が付く。



## TJ天気予報

[ティー・ジェイ・テンキヨホウ]

### Salon Data

代表者/大前武司・大前鶴子  
所在地/愛知県名古屋市緑区滝の水(取材店舗)  
創業年/1977年  
店舗数/24店舗 総スタッフ数/420人  
カット料金/4,200円

## 2 方法を学ぶ

目標と課題を掲げたら、次はどうやって達成・克服するか。実績ある人、手段に学ぶのが効果的だ。

### 9月/ハイパフォーマーに学ぶ

売れる秘訣は売れっ子が知っている!そこで、3県24店舗のスタイリストの中から、各自憧れの人に会いに行く。面談したり、施術を受けたりして、優れた点を盗む。



会いたい人に会う



自分でアポをとる...

一方的な提案は押し売り。お客さまの話を聞いた上での提案が大事と分かりました。



当時デビュー直前  
杉浦右基さん



当時デビュー直前  
丹波光平さん

2人の先輩から、お客さまに合わせた会話法と、店販の提案法を学びました。

### 10月/DMをつくる

同店で長年リターン効果を上げているのがDM/ハガキ。周りの人の作品を参考に、心が伝わるハガキを作成。追い込みに生かす。

不器用でも、心を込めれば喜んでいただけるから、手づくりを続けます。



当時デビュー直前  
山本夢子さん

①手書き②色使い③アレンジがポイント。サロンでの会話の続きを書くのと反応が良いです。



10月にデビュー  
杉野知美さん



カキカキ...



船戸 初回に目標を発表するの、思うだけより人に伝える方が、実現しやすいからです。有言実行ですね。

矢野 次に「人から見た自分」を知るため、同じ店の人から意見をもらおうですが...

本宮 大概の子は、ここで落ち込むよね。

船戸 大事なのは、店長が「今後良くなるためだよ」と伝えること。一度落ちてからは上がるよ。やっぱり売れている人って魅力的だから...

矢野 聞いたことを素直に試してみたい。明日からこうしよう!って刺激を受けて帰ってきます。

本宮 そして10月からはDMを強化します。

船戸 ありきたりの内容じゃなくて、「あなたのために」と伝える工夫が必要ですね。

## 1 意識を高める

目標を掲げ、課題を受け止める。自分を見つめ直すことが、成長への第1歩だ。

### 7月/目標を立てる

まずは、各自が12月に達成する目標を発表。周囲に知らせることで、達成への意欲が強まる。この後随時、1人ひとりの途中経過がグループ内にメールで報告される。

目標は指名客70人!「誰にも負けたくない!」と思い、リーダーに立候補しました。



当時デビュー3年目  
原畑貴志さん



絶対やります

ムム!

目標は、デビュー8指名客30人。最年少なので数値では勝てなくても、達成率で一番になりたいです!



当時デビュー直前  
丹波光平さん

### 8月/自分を知る

自分では一生懸命やっても、気付かぬ問題点があるもの。普段一緒に働く同僚から、客観的な意見を集め、その内容について店長と面談。今後の課題を前向きに話し合う。



皆ほろろ見てるよ



チラッ

気分の浮き沈みの激しさを指摘されました。...沈んでる場合じゃないですね!



当時デビュー1年目  
西 佑磨さん



当時デビュー直前  
杉野知美さん

会話力に問題が。時間がかかるばかりで的を射ないカウンセリングを反省しています。

### 明確なゴールと信じられる手段

—改めて、研修の狙いを教えてください。

船戸 最近では受け身型の若手が多く、なかなかゲンと伸びる人が出ませんでした。

矢野 でも、お客さまに喜ばれて結果が出れば、自然と自分から「もつと喜ばれるには?」と考えるはずなんです。

— 成功体験が必要だと。

本宮 しかも、全員でやることが重要。連帯や闘争心が芽生え、相乗効果が生まれます。



第3エリアチーフ  
左から、矢野裕子さん、本宮加奈子さん、船戸元気さん

# この経験を、忘れない

2012年12月、第3エリアでは見事、全員が目標を達成！  
翌1月も各自の業績は良く、確実に1ステップ成長を遂げたことが分かる。



デビュー1年目  
杉野知美さん

目標:早くデビュー&12月指名客35人  
結果:10月デビュー&12月指名客45人

他の人の頑張りを、素直に「このままじゃいけない!」と思いました。いろんな店舗の人と教え合ったり語り合ったりして、自分の引き出しを増やせたと思います。一番変わったのはカウンセリング。ポイントを絞って、悩みを聞き出し解決する提案を心掛けるようになりました。すると、「分かってくれている」とお客さまの反応も良くなりました。



デビュー1年目  
杉浦右基さん

目標:早くデビュー&12月指名客50人  
結果:10月デビュー&12月指名客54人

研修前は、デビューが遅れていたのに「自分のペースでいいや」と思っていたのですが、目標を立てると「何としても達成したい!」という気持ちに。辛い時も、他の人に刺激をもらって頑張りました。必死になれば、何でもできますね。今後も、支えてくれた人たちに、頑張る姿で恩返ししたい。自分がしてもらったことを、下の子へ伝えたいです。



デビュー3年目  
原畑貴志さん

目標:指名客70人  
結果:指名客76人

以前は、自分のつくるものとお客さまの求めるものと、何となくギャップを感じていました。でも研修でハイパーフォーマーから、「自分の意見を言い過ぎると、お客さまが悩みを言い出せないよ」と言われ、共感を得ていない自分に気付きました。最近では、お客さまにもスタッフにも、「変わった」とか「明るくなった」とか言われます。



デビュー2年目  
西 佑磨さん

目標:指名客100人  
結果:指名客130人 **指名NO.1!**

周りから欠点を指摘され、落ち込むこともありましたが、でも先陣に、「佑磨は佑磨でいいんだよ」と言われて前向きに。自分のために良いことも悪いことも言ってくれるのは、ありがたいことですね。結果的に目標を達成できて、大きな自信が付きました。1人ではとても無理でした。お客さまにもスタッフにも感謝でいっぱいです。



デビュー1年目  
丹波光平さん

目標:10月デビュー&12月指名30人  
結果:10月デビュー&12月指名70人 **達成率NO.1!**

普段会えない、他店舗の先輩方の仕事ぶりを見て刺激を受けました。相手によって会話のトーンを変えていたり、「再現性のため」としっかり説明してから店販品をおすすめしていたり。おかげで、翌月は店販売上が10万円に届いたんです。研修を通して、ゴールをはっきり決める大切さを感じました。次は4月に、指名客100人を達成します!



デビュー1年目  
山本夢子さん

目標:年内デビュー&指名客20人  
結果:12月20日デビュー&指名客20人 (アシスタント指名込み)

どうにかデビューできて良かった! 実は12月に入ってデビューオーディションに2回落ち、3度目にやっと合格したんです。1人だったら多分、1回目で諦めていました。励ましてくれた仲間や、髪を切らないのにモデルをしてくれた友人、周囲の協力のおかげです。今の気持ちを忘れずに、もっと良い美容師になりたいです。

# 3 必死に動く!

やるべきことが分かったら、後はガツガツ行動あるのみだ。自分を追い込むことが、最大の学びになる。

## 11月~ / 資源を生かす

目標達成の期限はもう間近。顧客をどう増やすか知恵を絞る。身の周りのチャンスを探し、なりふり構わず営業活動。この姿勢が、一度の記録のためだけでなく、今後ずっと生きる。

### サロンワーク、刷新



一人ひとりに、勝負をかける!

来てくれたんだ、ありがとう!

これまで学んだことを生かし、全力でサロンワーク。お客さまへの感謝と、絶対に逃がさない気迫が生まれる。

僕は知人に頼らず、リアルな顧客で目標を達成したかった。だからなおさら、サロンワークにかけました!



当時デビュー3年目  
原畑貴志さん

### 積極的に、営業



久しぶり、あのだ...

親戚や友達はもちろん、いつも通うコンビニの店員でさえ、顧客の卵。恥を捨て、人を動かす努力をする。

私は地元の出身ではないので、友人は少ないです。だからモデルハントを頑張りました!



10月にデビュー  
杉野知美さん



お友達を紹介してください!

### 再度挑戦

12月、1ヵ月間の全力勝負の末、ほとんどの人が目標を達成する。残念ながら達成できなかった人は、悔しさもひとしお。それをバネに、翌年再挑戦する。

万歳!目標達成!

OR

残念!達成ならず...

そして、12月...

結果も大事  
その後はもっと大事

— 11月からは、いよいよ追い込みですね。

船戸 普段見過ごしがちだけれど、身の周りにお客さま候補はたくさんいるので、その人たちへ営業をかけます。

本宮 人を呼ぼうとする気持ちの強さが大事だね。一回ごとの仕事にかける意気込みも変わります。

— そして、運命の12月。

船戸 もがき続けて目標に届いた人は、自信を付けますね。本宮 皆楽しそうになる。胸を張って提案したりして、自分を出せている感じがします。

矢野 去年このエリアにはいなかったけれど、達成できない子にもマイナスにはならないよね。逆に、悔しさがある分、大きく成長します。

船戸 後は各店で、さらに上を目指してもらってください!