

事例 サービス業の事業拡大

中小企業—T経営力大賞2010 経済産業大臣賞受賞
千葉県千葉市 理美容業・オオクシ

多店舗展開で夢と誇りを持てる業界に 顧客の再来店率向上にITを活用



対前年比売上は6年連続で10%以上アップ。売上額は4年間で2倍の5億円近くに。千葉県を拠点に理容室・美容室を経営するオオクシは、店舗数を着々と増やし業績を伸ばし続けている。

しかし、大申哲史社長が1店の理容室を引き継いだ当時、会社は厳しい状況に置かれていた。

「備品が壊れても修理ができず自分たちで直したり、若い従業員を採用して必死に指導したり」と、工夫しながらなんとか営業を続けた。しかし、従業員には毎晩



代表取締役社長 大申哲史氏

会社概要

株式会社オオクシ
千葉県千葉市稲毛区稲毛3-5-8
設立：1982年
従業員数：90人
事業内容：理容室、美容室の運営。「ヘアサロンオオクシ」「カットオンリークラブ」など。トレーニングセンターを併設し、技術的な講習会から接客マナー、経営学までを研修している。
URL：http://ohkushi.co.jp/



店舗風景

「コンビニでは常識のPOSがない」

若い従業員の熱意が顧客に伝わったのか、引き継いだ理容室の業績は回復し、美容室の経営にも踏み

のように「将来は多店舗展開する」と夢を語ったという。大申社長自身も、学生時代の友人に「床屋のおやじになるのか」と言われたことがあり、この業界で生きる人々が、もっと夢と誇りを持てるようにしたいとの一心で、仕事に没頭した。



出すことに。多店舗展開に際し大申社長は仕組み作りを行い、IT面ではPOSレジシステムを求めた。「以前、コンビニエンスストアでアルバイトをした際に単品単位で緻密な管理をするPOSに驚いたのですが、この業界はレジを持たない店もあるくらい真逆の世界。まず売上と顧客管理だけでもとシステムを入れたのです」

大申社長は当時をこう振り返る。その後、経営の勉強を重ねる過程で、理美容室においては一度来店した顧客が再来店する率を高めることが経営の要であると判断。POSレジと連動して、各店舗、さらに美容師ごとに顧客の再来店率(リ

再来店率は80% データは指導のために

ターン率)をデータとして取得できるようにした。

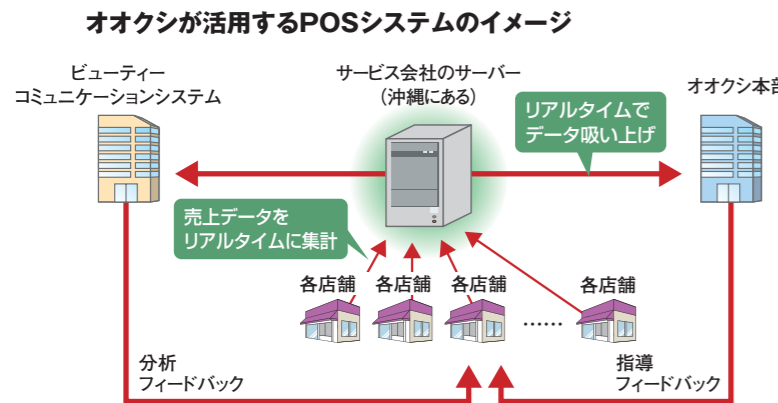
しかし、美容室は技術者の世界。データで管理されることには当然反発が予想される。また店長や先輩など序列があるなかで、詳細なデータを取り過ぎると混乱を招きかねない。事実、店長より若い従業員の方が再来店率が高いという現象も起きたそうだ。

システムを定着させ、効果を上げるにはポイントがあると大申社長は打ち明ける。「導入には順番がありますし、どんなデータを共有するかの選別も必要です。粗探しをするのが目的ではありませんから」

目標達成するためにデータを取ると周知した。達成率の低い従業員を責めるのではなく、どんな顧客に対するどの業務に課題があるのかを発見する。そして弱い部分は



ビューティーコミュニケーションシステム 代表取締役 鈴木陵太郎氏



指導して一緒に目標達成率を高めようというスタンスを取っている。指導項目はカットの方法から接客までかなり細かく分けており、何を研修すればよいか具体的にわかるようになっていく。

この実務を担っているのが別会社としてあるビューティーコミュニケーションシステムである。鈴木社長は長年にわたりオオクシの従業員として成長を支えてきた。「データやお客様からのアンケートに基づき分析検証し、問題点が発見されると店舗を訪問して改善までを行います。自分も美容師として現場にいましたので具体的なアドバイスができます」

サポーター紹介



ITコーディネータ 野村真実氏
日本IT経営センター有限責任事業組合 千葉IT経営支援LLP理事長

大手ITベンダーにて金融関係のシステムや企画分野で活躍後、独立。拠点は千葉県に置きながらも、金融機関とITコーディネータの連携支援などを通じ、全国で頼りにされる存在である。

2008年の関東IT経営応援隊事業を通じてオオクシのセキュリティ診断を行い、大申社長の経営姿勢や、システムの活用などに共感。「オオクシさんの場合はむしろ時代がついてきた印象。クラウド型システムも流行だからではなく、複数店舗の情報を素早く入手する目的から導きだされています」と分析する。

最近では、内部文書の管理を通じて経営戦略の再整理を支援。大申社長は「野村さんは優秀な方。私の話をじっくり話を聞いて、内容を整理してくれます。そろそろ社内にも盲点が出る時期で、外部チェックをお願いしたいと思っていましたが見つからずいました。良い人に出会えました」と話す。経営者の思いを傾聴し言語化できる力が、信頼される大きな要因になっているようだ。

データの活用は 経営者の判断がベース

これだけ正確なデータが取れているのなら、給与体系も業績連動型なのでは?と想像するが、そうではないのだという。

「私は理念とフィロソフィーを共有できる人、会社全体を考えて能力を使える人を求めるので、単純な売上運動給与体系にはしません」と大申社長。売上と給与が連

動すれば、従業員は売上ばかりを気にするようになる。それは求める人材像とは異なるのだ。どんな指標を持って経営数値を扱うかは経営者の考え方が如実に表れる部分だ。オオクシのIT活用からは、単に「見える化」すれば良いのではなく、経営方針に即したデータの取り扱いが大切であることが学び取れる。

現在は、増えてきた内部文書を取捨選択して余分なものをそぎ落とす作業を進行中。セキュリティ面で指導を受けたITコーディネータ野村真実氏の協力も得て進めている。また、求人とブランディングのためにホームページの活用にも力を入れていくとのことだ。