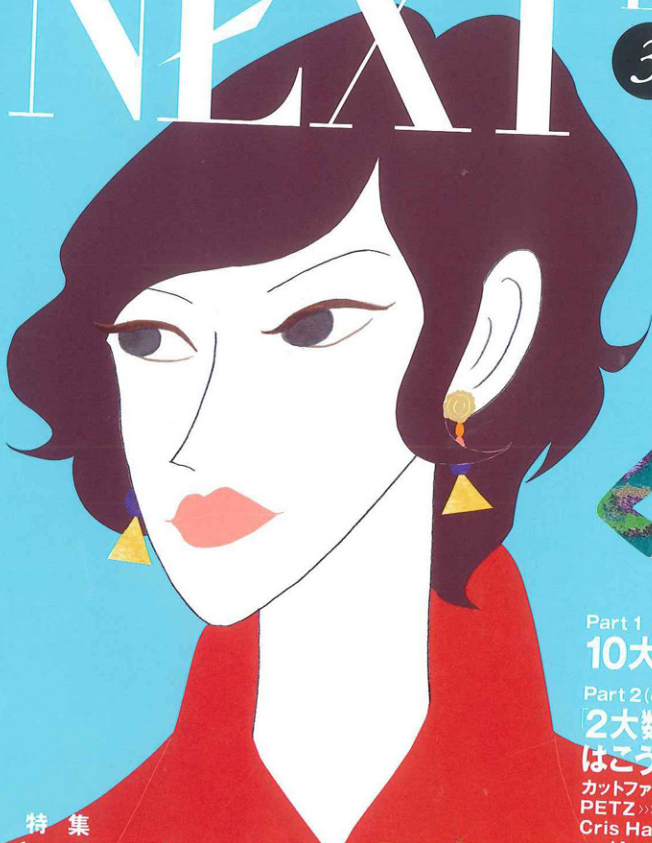


サロン会員専門誌 — ネクスト NEXTはスタイリストのNEXTを応援します! その次

NEXT LEADER

3 Monthly Magazine March.2011 Vol.11
月刊ネクストリーダー
2011年3月1日発行 2011年2月1日発売(毎月1回1日)
通常15号



特集

10大数字

~2大数字+8大数字~

客数・客単価・売上・メニュー率・リピート率・カルテ枚数・来店サイクル・女性客比率・年間来店回数・年間支払額

Part 1 徹底解剖
10大数字を使いこなす

Part 2 (chapter 1) 成功実例
2大数字 (カルテ枚数&来店サイクル)
はこう伸ばす

- カットファイブ >>> 大阪府高槻市
- PETZ >>> 静岡県焼津市
- Cris Hair >>> 大阪府大阪市北区
- andA >>> 静岡県藤枝市

Part 2 (chapter 2) インタビュー
好業績サロンの
トップが考える「10大数字」

- 木浪賢治 (IMAGE) >>> 東京都中央区銀座
- 本島 一 (FORCISE) >>> 大阪府大阪市中央区
- 関根一芳 (Le Clic) >>> 東京都中央区銀座
- 谷口誠治 (Happiness) >>> 奈良県奈良市

Part 3
システムソフト10社紹介

私が

考える

重要数字

メニュー率

売上比率に占めるメニュー率の見直し
メニュー単を単体で見えるのではなく、売上に換算した場合の比率を重視。そのためにもメニューの開発に力点を置くのではなく、全体のバランスを見て強化するメニューを絞り込む

年間支払額

ロイヤルゲストの確保

年間支払額に応じてロイヤルゲストを3段階に区別（準ロイヤル…10～12万/ロイヤル…12～18万/スーパーロイヤル…18万以上）。誕生日にはメッセージ付きのお花、クリスマスケーキ、おせちのプレゼントなどのサービス



↑Happiness 2大寺店の店内。ヘアスタイリングの設備、ネイルスペースを完備

→1Fはウィッグ専門店ショップになっている。撮影スペースも完備。常時、若い女性客で賑わいを見せている



年間支払額の重視、
ロイヤルゲストの
確保を目指す



谷口誠治

Happiness

奈良県奈良市

数字を過激しすぎること、数字の盲点に陥る一売上比率を重視することで効果的な数字分析を実現するHappiness。次に掲げる課題は年間支払額、キーワードは「ロイヤルゲスト」の獲得だ

Salon Profile

会社名 株式会社ハピネス
サロン名 Happiness
代表 谷口誠治
オープン 2002年
店舗数 7店舗
スタッフ数 118名（今年4月入社18名）
本社所在地 奈良県奈良市吉野町 4-13-1
電話 0742-73-3732
HP http://www.haimake-happiness.com

カットOK サロン経営OK

*あらゆる店舗業種が対象です。

PRO FILE Happiness代表 谷口誠治

ただでせいの川崎南有馬チェーン美容院に6年間、マネジメントで勤務。2002年、ヘア＆メイクのHappinessの原動力をオープン。トータルビューティに力を入れ、現在はHappinessとCLOVER、HAPPYという3ブランド7店舗を展開。2009年には経営者向け雑誌「経営」のベストブизнесオーナーに選出。2011年4月には、京阪に競合サロンのオープン予定

写真 © 栗田智之
photo by MASAYUKI HIROHA

総売上に占める割合はわずかずか
10%……この事実には愕然とした
「明らかにこの数字の盲点。そこで今までは異なる数字分析のアプローチに切り替えるを図った。「売上比率」の重視！各メニュー比率が総売上の中で占める割合を考えるといい手法だ」
「各メニュー比率はかり違っている。売上には実際に貢献しているか見えない。新しく安いメニューを開発するアプローチは、メニュー比率を上げるには簡単な方法です。しかし、材料費が上がらないという点になりかねない。売上比率という数字で捉えることが重要です」

ロイヤルゲストの確保

現在、次回来店予約率80%、年間来店回数については年6回以上のお客が6割という振替のレビュー率を誇る。しかし、「正直、これ以上の数字の向上は望めない」というところで数字を追求しては、しすぎてしまった（笑）。そこで、次のステップとし

奈良県を中心に6店舗を展開。今年4月からは、京都に新たなコンセプトでの出店をひかえるHAPPINESS、業界内ではいち早くヘア＆メイク、ネイルを含めたトータルビューティに力を入れ取り組んできた。時代の流を捉えサロンとの10大数字を調査した。

「売上比率」で捉える

トリートメント比率は60%を達成。ハイマ、カライ客の施術としては100%に近い数字を達成しているHappiness。しかし、トリートメント売上が

考えているのが年間支払額。そのためにもロイヤルゲストの囲い込みは必須です」
年間支払額10万円以上の客を確保し囲い込むことで、来店サイクル、リピート率など、数字は自然と上がるといふ狙い。
現在、ロイヤルゲスト数はグループ全体で約1200名、年間支払額に必須顧客を三段階に分けサービスを実施している。
特化した専門チームを結成。各店舗から選抜されたスタッフが特別研修が授けられて、定例サービスは、現場判断でサブライズ的なサービス提供に努めている。「当初はスタッフからの反発もありました。それは差別ですと（笑）。しかし、「差別ではなく区別」なんです。上得意客には付加価値を提案していただくことが必要です」
2011年、春先にはレセプションの在り方の研究を目的とした「ジャパンビューティコーディネーター協会」を設立予定（次号で詳細発表）。また、今後1IT集客による新規獲得に力を入れていく見込みだ。

奈

奈良県を中心に6店舗を展開。今年4月からは、京都に新たなコンセプトでの出店をひかえるHAPPINESS、業界内ではいち早くヘア＆メイク、ネイルを含めたトータルビューティに力を入れ取り組んできた。時代の流を捉えサロンとの10大数字を調査した。