

Mic's hair / Smart Gate

Mic's hair(千葉県柏市) ・ 株式会社スマートゲート

中高年向け地域密着店が ペーパーレス化でさらにあたたか

美容室は限りなくアナログなビジネス。
ITを駆使して効率化なんて！
…やってみたら、仕事がさらに細やかになり、
顧客も便利と喜んだ。



40年以上愛される 安定感と革新性

いつも変わらずそこにあり、
気付けば馴染みの人ばかり
…Mic's hairは地元の主婦
層を中心に多くの固定客に
愛され、頼られ、ご近所と
して触れ合う。

「古い店ですが、だからこそ、
時代に合わせて変化すべき
と考えています」
と語る伊橋昌行代表。多くの
店舗を運営してきたその
手腕は革新的で、同店でも
健康分野のメニュー展開や
キッズルーム開設、パート
の活用など、「今」をとら
えた動きをしてきた。
「しかし、何をするにもス
タッフが全員で顧客を思い、
無駄なく動ける下地が重要
です。そのサポートとして、
システム導入、ペーパーレ
ス化を進めました」

なんと数十年前には、巨
額を投じて自らシステム構
築を試みたという。試行錯
誤の末、たどり着いたのは
しかし、数万円で導入でき
るサロン支援システム、『み
んなの予約』だ。

愛される理由はたゆまぬ進歩

千葉県柏市の郊外で、
親子3代が通う地域密着店。
顧客の生活に寄り添い、進化を遂げてきた。



ターゲットは地域の主婦層。
固定客が約95%を占め、顧
客の平均年齢は50歳超。

木村幸美店長(写真)以外は
全員パート勤務。けれど全
員が顧客一人ひとりを認識
し、温かく迎える。



キッズルームには週3日、
保育士が勤務する。子ども
の情報までスタッフ間で共
有。その安心感から、家族
で通うファンも多い。



固定客が多いからこそ、常
に新しい挑戦で飽きさせな
い。昨年よりリンパマッ
サージをメニュー化し、忙
しく疲れがたまった主婦層
から人気を得ている。



中高年にこそ
デジタル化は役立つ

『みんなの予約』の導入に
当たり、現場には懸念も
あった。ネット予約は必要
か、アナログの良さを失わ
ないか、自分たちが使いこ
なせるか…。だが、始める
と意外にも、年配の顧客が
喜んだと木村店長は言う。

「最初は手取り足取り、携
帯電話をお借りし会員登録
を代行して…。でも今では、
ネット予約が約3割。50、
60代の方こそ、『サロンが忙
しい時間帯は電話しづら
かった』『日中忘れても、夜
予約できて便利』とおっ
しゃやいます」

スタッフも1週間で操作
を覚え、作業効率も向上。

「特に電子カルテは、詳し
い情報を残しやすく探しや
すいので、情報共有に役立
ちますね。短時間勤務の
パートスタッフでもお客さ
まを理解し、皆が担当者
のつもりで接しています」

システムの効率性とス
タッフの柔軟性が相まって、
同店はまた魅力を増した。

サロン経営を効率化・緻密化するシステム

『みんなの予約[®]』とは…?

主な特徴

- 大手システムメーカー出身の技術者集団が開発・運営する理美容室専用システム。
- リース契約ではなく、初期費用+月額利用料金制。いつでも解約自由。
- サロン規模に応じた利用料で、小さなサロンにも導入しやすい。
- サロンの要望を参考に随時システム更新(2014年は21回)。
- これからのPOSレジの形(パソコンやiPadにレシートプリンタ・ドロアを接続)。



テンプレートの例

電子署名もできる



現場に即した電子カルテ
ヘア、メイク、ネイルなど、多様なメニュー
に応じたテンプレートが用意されている。
施術前後の写真比較や写真への文字の書
き込みも可能。



予約管理の
スケジュール画面

施術者人数※:	初期費用	月額利用料
1~2	¥30,000	¥10,000
3~6	¥52,000	¥17,000

※1. 金額は税別。 ※2. アシスタント除く。



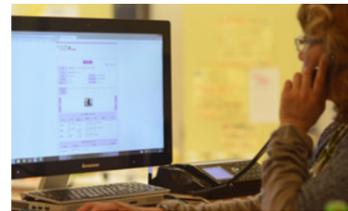
ホームページを自動生成
ネット予約受付用のホームページ3種(パ
ソコン用・スマホ用・モバイル用)を自
動生成し、閲覧者の端末を自動認識して
表示する。スタッフ紹介、店舗紹介、写
真ギャラリーなど全5ページ。



予約電話着信時の表示画面
発信顧客の基本情報・写真・来店履歴・
店販購入履歴・残ポイント数・次回来店
予測日・月別来店回数などが表示される。

良いサービスは良いシステムから

同店の強みは、全スタッフ挙げての親しくて細やかなサービス。
思い切ったバーベレス化が、その精度を上げた。



電話対応が
より的確に

電話を受けると同時に、か
けた顧客のデータが画面
に表示される。相手を認識
して話せるので、施術担当
者でなくても履歴や事情を
踏まえて対応できる。



サロン支援システム
『みんなの予約[®]』で…

ネット予約は 双方に良い

中高年は電話が安心…とい
うのは思い込み。同店では
60代以上の顧客にも、ネッ
ト予約が便利と好評。ス
タッフはサロン外でもスマ
ホで予約表を確認でき、調
整も可能。電話が減った店
内で、ますますじっくり顧
客に向き合う。



電子カルテは
速くて正確

カルテの電子化は、探す時
間が省ける。顧客の情報や
履歴を細かく残せる、写真
を掲載できる、などの利点
がある。「春にしたヘアカ
ラーをもう一度お願いしま
す」「こちらですね?」

売上・ 在庫管理も万全

もちろん数値の管理も効率
的に。同システムはカスタ
マイズにも柔軟。同店では
パートの作業量をポイント
制で管理しており、これが
高いモチベーションにつな
がっている。また、顧客ご
との来店周期を管理してお
り、来店時期を過ぎると
メールでフォローする。

Mie's hair
ミックスヘア
代表者: 伊藤昌行
創業年: 1967年
店舗数: 9店舗(うち美容室3店舗)
取材店舗所在地: 千葉県柏市布施
取材店舗雇用者数: 6人
(うちパート技術者4人、パート保育士1人)
取材店舗カット料金: 4,000円(税別)
<http://www.salon-toman.com/>

お問い合わせ
(株)スマートゲート
TIGER GATE
東京都中央区日本橋箱崎町1-11-501
Tel: 03-6661-6805
<http://beauty.min-489.jp/>