

喜び・感謝・ねぎらいでスタッフの居場所をつくる

店内をねぎらいと喜びで満たし 半年で退職するサロンが大変身!

「自分はここに居ていいのだろうか?」——。スタッフはそんな問いを、絶えず無言で自分に問いかけている。その問いに「もちろん!」「みんな喜んでいるよ」と答えられるサロンが、人の辞めないサロンになれるという事例を、福岡県福岡市のアンドゥドゥの取り組みをもとに紹介しよう。



undeuxdeux [アンドゥドゥ]

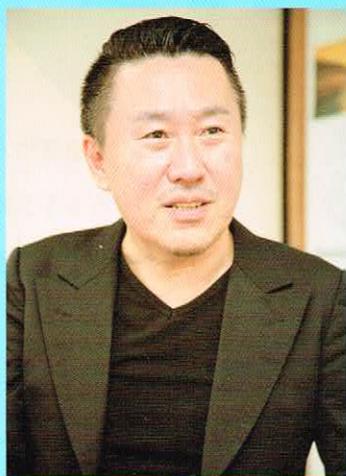
Salon Data

代表者/林宏貴

所在地/福岡県福岡市博多区吉塚

創業年/1994年 店舗数/1店舗 スタッフ数/7人 セット面/10面

カット料金/3,675円～ 平均客単価/10,000円



林 宏貴 代表

一言で目が覚めた

スタッフが次々に辞めていく本当の理由に気付かず、そのときも、パーティ会場でスタッフの悪口を吹聴して回っていたんです。ある方から言われた「スタッフに愛情のかけらもないね」という言葉で目が覚めました。

「お店にいても美容師としての将来が見えない」「サロンの中に居場所がない、オーナーから、お客さまから必要とされていない」という、スタッフの不安と不満が原因と気付く

パーティ会場で、「林君、きみはスタッフに愛情のかけらもないね」と考えの誤りを指摘され、目が覚める

独立から数年、スタッフは半年程度で辞める状態だったが、「従業員は駒」と思っていた林代表は、意に介していなかった

アンドゥドゥ・林代表の
「人が辞めないサロンづくり」



居場所づくりのための
取り組みを開始

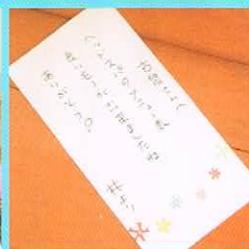
●入社初日から「歓迎されている」と実感できるサプライズパーティ
(↓26ページ)

●お客さまから「喜ばれている」と毎日認識できるサンクスレポート
(↓28ページ)

●オーナーから「認められている」と感じ取れる筆箋メッセージ
(↓29ページ)

●美容師としての不安を解消する個別ミーティング
(↓29ページ)

スタッフは辞めなくなり、
辞めたスタッフも戻ってきた！



新入社員の初日をどうプロデュースするか？

「辞めたくないサロン」を第一印象でつくる

あなたのサロンでは、入社イベントを行なっているだろうか。
大がかりな入社式をせずとも、「このサロンで働きたい」と思われる歓迎会を実施しよう。



入社初日から「歓迎されている」と
実感できるサプライズパーティ

誰もいない…

用意するのはくす玉とク
ラッカー、あとは軽食類と、
ちょっとの準備時間だけ。

もうすぐ来るよ…今だ!



そこには、先に出勤し、新入社員を待ち構えるスタッフが。

初出勤の日、新入社員
は1階にぼつんと待た
される(2階へ案内する
スタッフを1人だけ置いて
おく)。



2階へ上がると…

入社初日から
居場所をつくる

厳しいが的確な指摘を受け
て目が覚め、「辞めないサロ
ン」づくりをスタートさせた
林代表。まずベースとして、独
立前の美容室グループと共同
で技術教育カリキュラムを作
成し、社会保険にも加入。「こ
の店で美容人生を送れるの
か」という不安を取り除いた。

次に考えたのは、スタッフの
居場所だ。「この店で自分は本
当に必要なとされているのか？」
そんな疑問が、サロン内での
居場所を奪うからだ。

「必要とされている実感」を
与えるのは、周囲の声に他な
らない。そこで始めた取り組
みの一つが、新入社員に向け
た、入社初日の歓迎会だ。

新入社員が階段を上がる
と、待ち受けていた既存スタッ
フがクラッカーを鳴らして入
社を喜び、簡単な食事を囲ん



クラッカーを鳴らし、入社を大歓迎する。



くす玉を割り、もう一度拍手!



軽食パーティを開き、互いに自己紹介

歓迎パーティの効果

- 「自分は歓迎されている」と即実感できる
- 緊張感を一度にほぐすことができる
- 歓迎され、喜んだ経験がベースになり、「お客さまにも喜んでほしい」という気持ちが芽生える
- 自分の喜びとお客さまの喜びが相乗効果となり、美容の仕事が楽しくなる



だから、やる気が高まり、人が辞めなくなる

で自己紹介する。大がかりな入社式をする必要はない。お金をかけずとも、歓迎の意が伝われば居場所が生まれ、周囲とすぐに打ち解けることができる。

新入社員は例外なく、希望と同時に「本当にやっていけるのか」「自分は周囲から受け入れてもらえるか」という不安を抱えている。その不安を一瞬で解消し、居場所をつくるのは「入社おめでとう!」という言葉と行動なのだ。

そして、これは同時に、「歓迎の体験」でもある。林代表は、「新しいスタッフにも、お客さまを歓迎してほしいのですが、言葉で話しても分かりづらいもの。だから我々が率先して、そのスタッフを歓迎するんです」と話す。

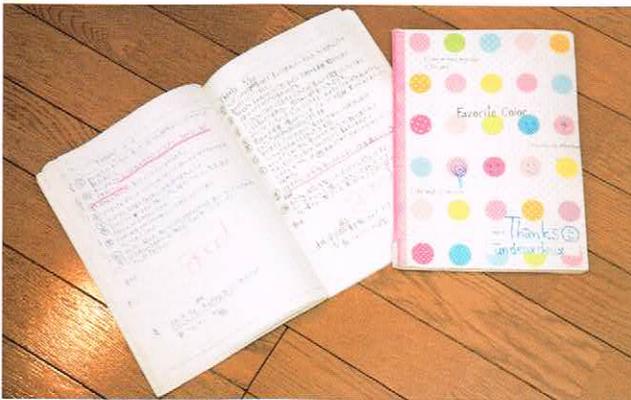
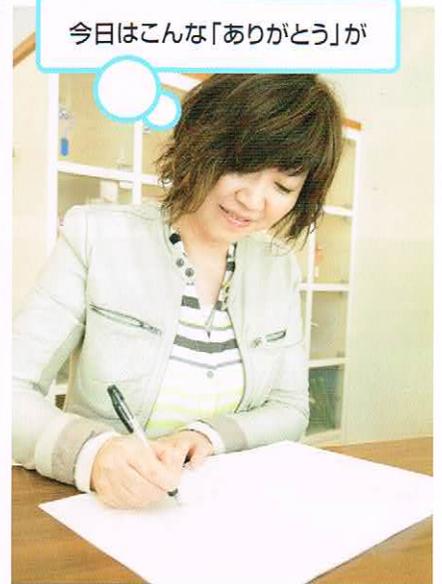
この取り組みにより、入社以降のモチベーションも飛躍的に高まった、と林代表は成果を教えてくれた。

スタッフの美容人生をどうプロデュースするか?

全ての不安を吹き飛ばす!

人は「喜ばれている」と思えるから、「必要とされている」と実感できるから、居続けることができる。喜びとねぎらいにあふれるアンドウのサロンづくりとは。

お客さまから「喜ばれている」と毎日認識できるサンクスレポート



スタッフ全員で書き込み、たくさんの「ありがとう」が詰まったサンクスレポートノート。

サンクスレポートとは

- パーマの仕上がりをとても喜んでもらえた
- ヘアセットのために来店していただけた
- 楽しそうに会話してくれた
- ヘアに合わせて眉カットをしたら喜んでもらえた
- 初のコテ仕上げを気に入っていただけた
- ヘッドスパでぐっすり睡眠、リラックスしていただけた
- 店販品の使い心地が気に入り、また購入してもらえた

…など、その日に「お客さまから喜ばれた」という内容を一冊のノートに記入し、翌日の朝礼で読み上げる。スタイリストが、サポートしてくれたアシスタントへ「手伝ってくれてありがとう」などと記すのもOK。また、特に良い「ありがとう」には林代表などが「good!」と一言添える。

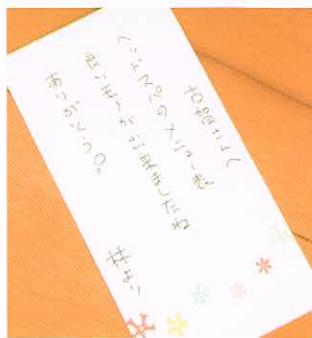
お客さまの喜びが 自分の喜び

美容師としての居場所を実感できるのは、お客さまから喜ばれた瞬間ではないだろうか。そこで始めたのが「サンクスレポート」。その日「お客さまから喜ばれたこと」を記入し、翌日の朝礼で発表するというものだ。

「10の出来事のうち、1つぐらいは悪いこともありすが、反省と称してそればかり聞いていたら落ち込んでしまいます。本当はお客さまから喜ばれた9の出来事があるのだから、それを朝一番で共有し、褒め合ってやる気を高めるのが目的です」(林代表)

最も多い「ありがとう」はシャンプー。「来店して最初の施術で、直接肌と肌が触れるため、感謝されやすい。だからスタッフは皆シャンプーをし「たがります」とほほ笑む。

オーナーから「認められている」と感じ取れる一筆箋メッセージ



「結果を褒める」ほか、「努力・過程をねぎらう」ことも有効と林代表。



毎月手渡す給与明細の袋には、林代表が一人ひとりに宛てた手書きの一筆箋を同封。

美容師としての不安を解消する個別ミーティング

ミーティングのポイント

- 1回30分
- 成果を褒め、努力を認めねぎらう
- スタッフの考えなどに関しては否定をしない
- 各人の人生の目標を聞き取り、「その目標を達成するには…」と、サロンでの行動や数値目標などにリンクさせる



掃除の時間に行なうのは「ミーティングは掃除より大事なこと」という位置づけだから。

朝礼後の掃除の時間、スタッフ一人と個人ミーティングを実施。ここでもねぎらい、人生の目標をもとに、今なすべきことをコーチングする。写真の岡田久美子さんは、実は十数年前、同店を半年で退職。10年のブランクを経て再入社した。「(林代表と)10年ぶりに会ったら、表情が違いましたね。昔は眉間にしわが寄っていて、ただただ怖かった」と笑う。

褒め、認め、将来の目標と行動を結ぶ

オーナーの承認も重要。林代表は毎月、一筆箋にメッセージをしたためて渡し、月に2回は個別に面談。褒め、ねぎらうと同時にスタッフの将来の目標を聞き取り、そのためには仕事をどう頑張ればいいのか、目的・数値目標・行動に結び付ける。「お店の数値目標を達成したら自分はどうなれるかが分からなければ、単なるプレッシャー。人は定着しません」と警鐘を鳴らす。

最も大事なものは、スタッフを信じ切ること。「悪いかわさをうのみにしてはいけない。99%は誤解ですし、うわさの通りに思っても何か理由があるはず。本人を信じ切って素直に話を聞けるか」だと林代表は力を込める。信じるスタッフのためにという思いが、強固な居場所を築くのだ。