エステティックサロン認証　事業者インタビュー　Vol.2

株式会社ピーユーサービス

代表取締役　藤巻　久美子氏

平成 22 年 5 月 12 日

特定非営利活動法人　日本エステティック機構　広報委員会
〒102-0093　東京都千代田区平河町 1-6-15　US ビル　5F TEL:03-3230-8002
URL: http://www.esthe-npo.org/ E-MAIL:pr@esthe-npo.org

この号の内容

1　「足やせ物語」のきっかけ
2　エステティシャン教育＝人間教育
3　ISO 認証を取得して
4　サロン認証を取得したメリット
5　サロン認証制度の課題
6　エステティック業界として解決したいこと
7　お客様と長くお付き合いする「覚悟」

はじめに

　このインタビュー記事は、現在、エステティックサロンを経営している事業者の皆様に、当機構が進めているエステティックサロン認証制度の実際を知っていただくため、すでにサロン認証を取得した事業者の方に、認証申請の動機や審査への感想、認証を取得したメリット等をお話しいただいて記事にしたものです。

　今回は、㈱ピーユーサービスの藤巻社長から、女性経営者の視点から、サロン経営、教育、そしてサロン認証についてのご意見を伺いました。

株式会社ピーユーサービス
企業プロフィール

本社（千葉県松戸市）

創業：昭和 57 年（1982 年）
設立：昭和 62 年（1987 年）

代表取締役：藤巻　久美子（一般社団法人日本エステティック業協会常務理事）

主な事業内容
・ エステティックサロン　ピュアエステ　ブリアントの経営
　（全国直営 44 店舗）
・スタージュエステティック学院の経営
・ベルサンテ研究所の運営

従業員数　：160 名（平成 20 年度）
売上高　：23 億 3000 万円（平成 20 年 7 月期）
経営理念　：わたしたちは毎日の技術の研鑽のもとに、お客様と心の通うエステティックサービスをめざし、お客様のニーズに応え、社会に貢献します。
ISO 認証　：ISO　9001 取得済

認証サロン　：第 1 回申請にて直営店舗すべてが認証を取得。

Copyright　2010　Japan Esthetic Organization

「足やせ物語」のきっかけ

㈱ピーユーサービス
藤巻　久美子　社長

もともと私は主婦でして、現会長の夫はごく普通のサラリーマンでした。
あるきっかけで、実の姉と一緒に、ボディ専門のエステティックサロンチェーンのフランチャイズ店を経営することになり、そこで、私自身もエステティシャンとして働くことになりました。私自身は、お客様に安全に大幅な減量をしていただくことはとても得意にしていましたし、結果がでてお客様が喜んでくださる姿を見て大変うれしく、やりがいを感じておりました。

そして、あるお客様の出会いが、当社が特に力をいれている、本格的な「足やせ」に取り組むきっかけとなりました。
そのお客様は、体重や上半身のプロポーションに関しては結果が出ていたお客様だったのですが、下半身、特に足だけはまったく細くならない状態でした。そして、そのお客様から、「どうしても足を細くしてほしい」と懇願されたわけです。通常の施術だけでは効果が出にくいことがわかり、あらゆるボディ系の美容機器の性能をその原理から使用方法まで勉強し、医学的・生理学的面からも研究し、実践してみました。そして、ついにその方の足を細くすることに成功することができました。
この時は、本当にうれしくて、もっと多くのお客様に結果を出して差し上げたいという気持ちが強くなり、「ピュアエステ　ブリアント」を展開する現在の㈱ピーユーサービスを設立するきっかけとなりました。

屋号の「ブリアント」は宝石の「ブリリアントカット」から発想したものです。容姿に自信が持てないと気持ちが何となく暗くなりますし、前向きな気持ちになりにくいものだと思います。女性の大きな悩みである「足」の悩みを中心に容姿の悩みを解消することによって、お客様に本当に内面から輝く女性になっていただきたいという気持ちがこの屋号に込められています。
当社のサロンでは、お客様がコースに通われている間は、リバウンドしにくい体づくりを行ないながら、見た目だけなく内面からの美しさを維持できるよう生活のアドバイスもさせていただきます。リピートで通われている方は、結婚された後、出産があったりして体型が変わってしまった方や、子育てが終わってから自分磨きで通われている方が多いです。なるべく多くのお客様と長いお付き合いができることを目指していますから、結果を維持していただくことも当社のサービスの一つであると思っています。

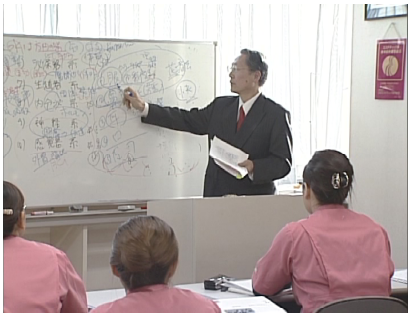
Copyright 2010 Japan Esthetic Organization

エステティシャン教育＝人間教育

もともと、私は、普通の主婦でしたし母親でもあります。そういう普通の主婦の立場からみて、エステティシャンとしての職業教育はとても大切だと思いますが、まずマナーを守り、他人に思いやりが持てる教育をしなければいけないと思っており、それがエステティシャンの基本に通じることだと思っています。

今、若い人をみると、正直言って、このまま母親になっていいのかということを疑問に思うことがよくあります。現代の通常教育ではマナーや思いやりなどを教わる機会がほとんどありません。倫理観や道徳観をきちんと身に付け、相手の心の痛みを共感できる事で初めてエステティシャンとしての仕事のやりがいや喜びがわかるプロフェッショナルになるのではないかと考えていますので、そのための指導や教育については、かなりきちんとさせていただいていると思っております。

また、基本的なエステティシャン教育については、技術的なノウハウもきちんと研修指導させていただいていますが、やはり、科学的、理論的に理解を深めていないと応用は利きません。創業当初より当社のスクールでは、学識経験者による講義を積極的に取り入れています。



研修風景（医学博士古賀義久氏による）

当社の施術方針について少しお話させていただきますと、エステティックの効果を高めるために化粧品や健康食品を有効に利用することは重要なことですが、現在のエステティック技術は、これらのものを「導入」することに関して重視しすぎていると思います。体にとって不要なものや有毒なものを「排出」していくことに関しての重要性を認識し実践していただくことが現代人に対応するエステティックでは最も重要であると私たちは考えており、当社のサロンでは、「排出」に焦点を当てた施術や生活指導を実践させていただいているわけです。

話を戻しますが、最終的に私たちが求めるエステティシャン像とは、「心の痛み」がわかるエステティシャン、ということになると思います。つまり、いかなる年代、いかなる職業のお客様が来店されたとしても、その方のお話をお聞きし、その悩みに共感できる力を持っている人がエステティシャンでなければならないと思っています。

それは、メンタル面に対するお客様のケアにつながり、施術の効果にも影響すると考えております。女性の社会進出が進み、多くの女性が職場での悩みを抱えており、特に女性は男性よりもストレスの解消が上手ではないと思います。精神的なストレスを抱えていては、なかなか施術の結果が伴いません。私共が、お客様の悩みなどをお聞きし共感をしていくことで、お客様もごく自然に心の面での「排出」をなさるようになります。施術と同様にお客様の精神的なストレスの軽減に役立たせていただく努力もさせていただいています。

Copyright 2010 Japan Esthetic Organization

ISO 認証を取得して

ISO9001（品質マネージメント認証）を取得した理由は、エステティック業が社会的な認知を受ける方向を目指すべきであると思ったこと。そしてエステティックサロンの業務というのは、ややもすると携わる人によって少しずつ変わってしまう場合があるので、教育や業務をきちんとマニュアル化し一元的な管理を可能にすることで、継続的に、またどのサロンでも同じサービスを提供できるようにする必要があると思ったからです。

このシステムを導入すると書面に残すことが多くなりますが、このことでミスが確実に減ります。例として言えば、ほとんどのサロン業務がマニュアル化され記録も残っていますから、オーナーや店長が不在の時でも他のスタッフが判断に困らないようにできるわけです。また、異動の時の引き継ぎも簡単で、何日も前から引き継ぎ事項を作成する必要はありません。記録を残すことも習慣でできるようになれば、言葉で報告や相談を受けている時に比べ、みんながずっと楽になりました。

スクールでの授業風景

また、サロンで起きていることの記録があれば、本部で定期的に把握できますから、何か問題があったとしても、その記録をみて責任者とやりとりすれば大概のことは解決できるということもチェーン店を経営している立場でのメリットであると思います。

ISO 認証にしてもサロン認証にしても、コンプライアンスの面が強調されがちですが、認証に合格するためのシステムを実践することで業務が合理化でき、業績の向上につながることも重要なことではないかと考えています。認証を取得することはそれだけで事業者やサロンの信用性を高めることにつながるとは思いますが、それだけでなく、その基準を実践することによってお客様へのサービスの向上につながっていくことを他の事業者の皆様にも理解していただきたいと思います。

「ISO　9001」についての解説

ISO　9001 とは、国際標準化機構が定めた「品質管理マネージメントシステム」のことです。

つまり、企業がお客様に対してどのような品質・サービスを提供していくべきかの方針を決め、お客様の要望を考え、それを提供していくために 継続的に改善していくことを可能にする仕組みです。 日常的に発生する業務を整理し、その業務を標準化し、それを誰でもわかるように品質マニュアルなどで文書化します。そして、各従業員が決定したことを確実に 実行しているかを検証・記録し、できていない部分があれば改善していくことになります。品質マニュアルなどの文書は開示できるようにしておくことなども決められています。

「エステティックサロン認証」も、基本的には「ISO」の考え方に基づいて、構築されています。

Copyright 2010 Japan Esthetic Organization

サロン認証を取得したメリット

当社では、新規のお客様が最初に来店いただいた時に、サロン認証の話を必ずさせていただくように決めており、お客様のほとんどの方が、「安心できるサロンですね。」と言っていただいています。これは大変うれしいことだと思います。今まで多くの既存のお客様に新しいお客様をご紹介いただいていますが、ご紹介いただく時に既存のお客様が当社のサロンに対して非常に信頼をいただいていることが本当によくわかります。サービスの内容やスタッフの対応を評価いただいていることも重要なことですが、やはりサロンが認証を取得しているということで、経営している企業への信頼をいただいていることも、既存のお客様が新しいお客様を紹介しやすい、という大きな要因になっていると思います。

また、新卒の学生さん向けの説明会でも認証のお話をさせていただいており、全店認証を取得しているということに関心を持たれて、当社への受験を希望されてくる方も増えています。それは本当にいいことだと思っています。

カウンセリング風景

もっとも重要なことですが、ISO の話の時にも触れましたが、どこのサロンでも基本的に同じサービスを提供できるようになっているシステムを構築できていることは大きいと思っています。わかりやすく言えば、お客様の事情で通われるサロンを移動した時に同様のサービスを継続的に提供できるシステムを導入できるということです。

エステティックサービスはエステティシャンによってサービスの質が異なる、ということが世間的な常識になっており、通うお店が変わると担当するエステティシャンが代わるということになり、気にいった担当者に施術がしてもらえないということでサロンに通わなくなるお客様も一般的に少なくないと思います。当社としては、せっかく通っていただいているお客様にサロンが変わっても通い続けていただきたいということで、基本的なサービスの質を、出来る限り全国のサロンで同じものにすべきであると思っています。

施術風景

もちろん当社のサロンは、お客様の個人差にも対応してコースを組ませていただいていますが、個人差の部分も対応するためにも基本的なところが一緒の方が細かいカスタマイズにも対応が可能になりますし、基本的な施術に何を加えたら結果が出るのかを分析することも可能になります。つまり、既存のお客様から紹介をいただいたお客様に対しても、既存のお客様がどのようなコースを気に入られて紹介いただいたのかがわかれば、紹介をいただいたお客様に対してもその内容を前提にしてカウンセリングをして、コース決めをしていくことで、新規のお客様により満足されるコースを提供できるということになります。

当社は、２つの認証を取得していますが、認証を取得しているという結果よりそのシステムを取り入れたことによるメリットのほうが今のところは大きいと思います。もっとサロン認証を宣伝はしてもらいたいですが、来店されるお客様に安心して通っていただける環境を提供できたことや、さらなる改善に役に立つという点では満足しています。

Copyright 2010 Japan Esthetic Organization

サロン認証制度の課題

ISO 認証とサロン認証というのはそれほど違いがありません。考え方としては、「総論」と「各論」と言う感じで、ISO は「サービスの品質管理のためのルール」の要求であり、サロン認証は ISO の考え方を一歩進めて「エステティックサロンに特化したルール」の要求であると思います。

当社は ISO の審査も受けておりますので、サロン認証の審査に関しては特別な準備ということでは考えてはいませんでしたが、大きな相違点は、ISO は事業者ごとの認証ですが、サロン認証はサロン単位ということでしょう。

ただ、サロン単位の審査だけですと、当然定期的にスタッフも移動することもありますから審査自体が形骸化する恐れがあるのではないでしょうか。審査書類もサロンごとに作成しなければならないということでしたのでかなりこれには労力がとられました。サロンの審査も必要であるとは思いますが、もっと合理的に審査を実施しなければ、労力がかかった割には意味のない審査になってしまうと思います。

第 2 回目からは、書類の提出方法は改善され事業者単位の審査も実施したそうですが、事業者の経営姿勢も含めた合理的な認証審査を行なっていただければと思います。

ブリアント内フロント

エステティック業界として解決したいこと

今、非常に懸念していることの一つに、エステティックがいわゆる風俗営業と混同されるような取扱いを受けていることです。メンズエステティックが一般化してきていて、エステティック業界では、女性のエステティシャンが男性のお客様に対応することは普通に行なわれていることですが、メンズエステティックと消費者が勘違いするような名称を広告に載せて誘客している風俗営業の店がかなりあり、またそういった店が違法行為を行なってマスコミに報道される時に「風俗エステを摘発」という表現をされることが非常に多いわけです。できれば、「エステ」という名称を風俗営業者に使わせないような取り締まりをしていただくことができないのでしょうか？

エステティックと風俗営業では根本的に目的もサービスも異なるわけですから、「エステ」という名称自体を使用することは違法な表示にあたると思います。マスコミにも働きかけて報道する場合は、単に「風俗店」とか「性風俗店」とかという名称を使用してもらい「エステ」という名称は使用しないようにする方法はないのでしょうか。

Copyright 2010 Japan Esthetic Organization

お客様と長くお付き合いする「覚悟」

私は、エステティック業を営む立場として、一貫してお客様とは 20 年も 30 年もお付き合いする覚悟でサロンを経営してきました。そのためには、結果においても、サロンでの対応においても、また経営においても、お客様を絶対に裏切れないと思っています。このようなことは、エステティシャンだけではなく、経営者やメーカーも含めて、お客様を本当に大切にしている、エステティックを生業としているほとんどの方が意識すべきことであると思っております。

私たちは、ISO 認証やサロン認証の取得も、お客様のために当たり前のことをしているという感覚でおこなってきました。

現在、安全で安心なサロンをお客様は求められています。その要望に是非とも応えていき、新しいお客様がエステティックサロンにどんどん通っていただけるようにするためにも、本当の意味でお客様本位の良いサロンには是非ともサロン認証を取得していただきたいと思っています。

接客風景

次回の「事業者インタビュー」

次回の事業者インタビューは、㈱イマージュを予定しております。同社は北陸を中心にサロンを展開しており、第 1 回から第 3 回まで着実に認証サロンを増やしています。

発行は、平成 22 年 7 月下旬を予定しています。

特定非営利活動法人　日本エステティック機構
〒102-0093
東京都千代田区平河町 1-6-15
USビル　5F
電話番号:03-3230-8002
FAX 番号:03-3230-8003
電子メール: pr@esthe-npo.org

この紙面からの転載・引用等をご希望の方は、上記までご連絡下さい。

Copyright 2010 Japan Esthetic Organization