

## 株式会社日本ビューティコーポレーション

代表取締役 力石 弘明氏

平成 22 年 1 月 29 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

### 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営んでいる事業者の皆様へ、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。

なお、今後もサロン認証を取得した事業者の方々からのインタビュー内容をシリーズとして掲載してまいります。

### この号の内容

- 1 フェイシャルサロン経営を目指した理由
- 2 お客様への「安心」の目安が必要
- 3 認証審査の問題点
- 4 認証を取得したメリット
- 5 現場のアンケートでわかったこと
- 6 サロン認証の普及へのアドバイス
- 7 エステティック業界団体への要望
- 8 「自信」から「安心」へ。「安心」から「成長」へ

## 株式会社日本ビューティコーポレーション 企業プロフィール



本社(東京・銀座)



事業本部(東京・小岩)

設立：昭和 59 年（1984 年）

代表取締役：力石 弘明（一般社団法人日本エステティック業協会理事）

### 主な事業内容

- ・ エステティックサロン “apple mind” の経営（直営 25 店舗・FC 有）
- ・ POLICY 化粧品の販売元・美容機器の販売元
- ・ “ポリシーエステティックカレッジ” の経営

従業員数 : 150 名（平成 20 年度）

売上高 : 22 億 4000 万円（平成 20 年度）

経営理念 : 「最大満足 of 最大提供」

社会活動 : 老人ホームへのボランティア活動・「母の日感謝デー」企画実施

認証サロン : 第 1 回申請にて直営 25 店舗すべて店舗が認証を取得。

前受金の保全 : 平成 21 年より業界で初めて前受金の保全措置を実行。

## フェイシャルサロン経営を目指した理由



(株)日本ビューティコーポレーション  
力石 弘明 社長

Q：エステティックサロン経営を始められた理由を教えてくださいませんか？

当社は化粧品・美容機器の卸業からスタートしました。

サロンを運営したきっかけは、当社商品取扱店様のスタッフを対象とした研修所を作ろうと考え、ある方からサロンを譲り受けたことです。しかし、取扱店様より技術研修だけでなく、お客様に対しての対応方法なども教えてほしいという要望を受けた為、「研修所」ではなく「現場」を見て学んで頂けるように、実際にサロンを運営することになったわけです。

取扱店様の経営が安定することが当社の経営の安定を築いていくために不可欠です。そのためにはどういったサロン経営が重要なのか考えました。

当初譲り受けたサロンは「フェイシャル・ボディ・脱毛」のトータルエステティックサロンで、夏に向けての痩身・脱毛の施術売上はとても高かったのですが、秋になると需要が減る為年間通しての安定した経営とは行きませんでした。お客様も「目的を果たせば終わり」感が強く短期間でお客様が入れ替わる為、お客様と深く関わることができずもどかしい気持ちでいっぱいでした。

そんな時、「フェイシャル」ならば年齢と共に悩みが変化しますし、「アンチエイジング」は女性の永遠のテーマです。これならばお客様と長く、深い関係を築き上げることができるのではないかと考えました。

当時、売上の80%が痩身・脱毛でしたから、「フェイシャル」だけにすると売上が上がらないことは目に見えていました。しかし、「フェイシャル」だけならばお客様の「アンチエイジング」の為に長いお手伝いができる。ひいては安定した経営につながると考えました。

そして「フェイシャル」だけにすることで、スタッフがより深い知識を学ぶことができ、お客様とも深く長いおつきあいができると考え、フェイシャル主体のサロンという選択をしました。

## お客様への「安心」の目安が必要。

Q：サロン認証を全店取得することを決意されたのには、何か理由はありましたか？

お客様の声の一つですが、当社が所属しているエステティック団体は店舗に貼るシールの色が定期的に代わるのですが、当社のサロンで有効期限の過ぎたシールを交換し忘れたまま貼っていたら、お客様から「有効期間が過ぎているのではないか。」というご指摘を頂き、お客様は社会的な信頼性をサロンに望んでいることを感じました。つまり、国内では、お客様が何を基準にしてサロンを選んでいいのかというきちんとした目安がないということです。

以前ですが、外国の方から「エステティックに関して法律や資格がない先進国は日本くらいじゃないか」と言われた時はびっくりしたことを覚えています。

## 認証審査の問題点

Q：サロン認証の審査を实际受けられてのご感想や問題点についてお聞かせ下さい。

エステティック業の売上の不振は、やはり英会話のNOVAに対する、「特定商取引に関する法律」の行政処分が、昨今の経済状況よりも強い影響があったと思います。

その為、コンプライアンス体制の確立が必要不可欠だと考え社内整備を行ってきたそのような時に「サロン認証」が始まる話を聞きました。

コンプライアンス体制の確立準備をしていた当社でも、認証基準の内容を見た時、まだまだ対応ができていない基準があり、審査までに修正が間に合うかどうか不安はありました。しかしながら、この審査に通ったら、必ずお客様に安心していただける内容であると率直に思いました。

サロン認証は相当前から準備しなければ審査は通らないと思います。書類提出の煩雑さは当社だけでなく、他の大手企業さんも大変であると言われていましたので、現在のままですと、小規模サロンではとても対応が難しいと思います。

特に、提出書類が多すぎるのは問題ですね。同事業者のサロンなのに、1サロンごとに同じ書類を揃えなければいけないなんて無駄だと思いました。

また、認証基準の根底にある法律自体の理解がないとなぜこの基準を実行しなければならないかがわからないと思います。



銀座本社（執務室）

### 第2回のサロン認証審査で改善されたこと。（事務局より）

今回から第1回の認証事業者の皆さまからご意見をお聞きした上で、次の2点につきまして審査方法の変更をおこないました。

第1点目は、審査書類の提出を事業者ごとに切り替えました。第1回ではサロンごとに審査書類が必要でしたが、事業者ごとの準備でよくなったので事業者の複数サロンを申請する皆様のご負担は軽減されたと思います。

第2点目として、事業者審査を採用しました。第1回ではすべてのサロンで同じ質問をしていたのですが、今回は、どのサロンでも共通で行われていること、例えば、衛生管理のルールとか、契約書交付の確認の方法などは事業者審査で審査し、サロン審査ではそれが確実に実施されているかどうかを審査しましたので、サロン審査は第1回目では2時間程度要していましたが、第2回では、平均で30分程度に短縮されました。

今後も、認証事業者の皆様の声を各委員会に積極的に反映して、公正で合理的な審査体制を実現するために努力してまいります。

## 認証を取得したメリット

Q：サロン認証を取得して、良かった点を教えてください。



apple mind 内接客風景

認証審査を受けることを契機に、今まで社内で処理基準が曖昧になっていたことを、整備していくことができました。たとえば、今まで徹底されていなかった労務管理などを整えることができました。

また、お客様への影響として、概要書面・契約書・決算書閲覧などコンプライアンスを徹底することで、より信頼を得られることができました。一例としてこんなことがありました。カウンセリングにいらっしゃった主婦のお客様が、ご自宅に帰られてご主人に相談されたところ、「エステでもこんなにしっかりしたところがあるんだ。安心できるね。」と言われたそうで、そのお客様はコース契約して頂きました。

認証基準を守ることでお客様にご不便をおかけしていることは、書面が増えたことです。

「また書面を読まなくてはならないの?」「またサインしなくてはならないの?」という声を頂きます。新規契約時だけではなく、変更時、追加時とそれぞれ書面が必要ですので、たしかにお客様の手を煩わせることになります。

ただ、そのようなご意見をいただく一方で、書面が少なかった時は「大丈夫なのかな?」と心配されていた方もいらして、「書面が増えたことで安心した。」との声もいただいています。もちろん、手続きが面倒くさいから契約しないということは今のところ発生していません。

## 現場のアンケートからわかったこと

Q：御社ではサロンにアンケートを行いサロン認証に対する反響をまとめられたそうですね。



apple mind スタッフ

当社のサロンから、お客様からの声を集めた資料（※1 7・8 ページ参照）を用意しましたのでご覧下さい。

新規のお客様の大半が認証サロンと知らずに来店されています。まず、そういうお客様には、当店をご利用いただくにあたっての安心の材料にさせていただくために、サロン認証と前受金の保全措置の話をしてします。結果として、都度払いのつもりで来ていたお客様がコース契約（回数契約）を望まれるというケースが少なくありません。また、そのご説明させていただいていたことをきっかけに、以前、他社のサロンを利用されていたお客様が、そのサロンが倒産して前払金が戻ってこなかったという話をお聞かせ下さった上で、当店での新規のコースのご契約をしていただいたということもありました。

他にも、認証を取得した大きなメリットとしては、スタッフが既存のお客様から褒められたり、ねぎらって頂いたりしてとてもうれしかったと言っていることです。これがスタッフの自信につながっていると思います。（5 ページへ続く）

(4 ページから続く)

前受金の保全措置に関しても少しずつですが、反響が出てきています。

しかしながら、お客様は、自分の美容のトラブルを解決してくれるのか、また、その施術コースの内容や予算とかに気をとられていて、まだ「前受金の保全」といった、基本的なところに気が行かないということがありますので、そういった意味では、サロン認証が浸透することで、前受金の保全措置が生きてくることのできるのではないかと思います。

## サロン認証制度の普及へのアドバイス

Q：サロン認証の普及についてご意見を聞かせて下さい。

まだ認証を取得していないサロンの経営者の方には、当社の反響をご覧いただいて、お客様が当社の認証サロンに対してどのように思っているのか、是非とも知っていただきたいです。

認証をまだ取っていないサロンのお客様が「認証サロン」という存在を知った時に、認証をまだ取っていないサロンに対してどのような思いを持つのかご想像頂けると幸いです。

認証を受けた他事業者の方の声も、今後、JE0 のホームページに掲載していただけたら良いのではないかと思います。特に大手企業さんの状況を掲載すれば、もっと説得力のあるものになると思います。

また、エステシヤンの統一試験との相乗効果を利用してPRを進めていくべきではないかと思います。



カレッジ授業風景①

## エステティック業界団体への要望

Q：JE0 だけではなく、業界団体に対する要望があれば、お聞かせ下さい。

認定校制度を中心とした教育環境の整備や統一試験の実施による資格面での環境の整備、そしてサロン認証を中心とした消費者保護と産業振興面での環境の整備がようやく整いつつあるわけですから、今後は、業界として最も重要なものであるフェイシャルエステティックの有効性に関して、その裏付けを明確にしていくことが必要であると思います。

それらが実現すれば、業界団体が業界全体の役に立つということをもっと具体的に事業者の皆さんが理解してくれるのではないかと思います。

また、JE0 に対しては、サロン認証制度運用規程に対して改正していただきたいことがあります。

現在の申請サロンの要件としてその店舗が一年以上営業していないと申請できないことになっていますが、当社のようにサロンをチェーン展開している事業者の場合は、新規出店した場合すぐに認証を取得したいと考えています。新店をオープンしたらすぐに認証申請が出せるように規程の改正を検討していただきたいと思います。



カレッジ授業風景②

## 「自信」から「安心」へ、 「安心」から「成長」へ。

Q：最後に、サロン認証の普及がエステティック業界の将来にどのようにつながっていくと思われるかをお聞かせいただけますか？



apple mind 内フロント

サロン認証のメリットの一つは、スタッフが認証サロンに勤務していることで優良店で働いているという自信がつくこと、そして、もう一つはそのスタッフの自信がお客様に通じて、安心して通っていただけるという強みです。実はそういうことがないことが、お客様から新規のお客様をなかなか紹介してもらえない原因になっているということ気付いていただきたいですね。私もお客様に当サロンで契約した理由を聞くことがよくあるのですが、回答いただいた中に「安心だから」という理由が返ってきたんですよ。これは今までなかった回答です。ただし、認証審査については簡素化すべきことは簡素化し、きちんと見なければならぬところはしっかり見るといった体制をとっていただき、合理的な審査をしていただかなければならないと思います。

以前、経済界の会合で、異業種の経営者の方とごあいさつをした時に、「化粧品と美容機器の製造卸をしています。」というと「良い業界ですね。」という反応なのですが、「エステティックサロンも経営しています。」というと、急に表情が変わったのです。世間では未だ、エステティック業に対する評価が低いということなのです。これを払拭しなければいけないと思います。

そのためにもサロン事業者が認証マークだけに頼って、短絡的に営業成績を上げようという考え方では駄目で、スタッフが自信をもってサロンで働ける、またその結果としてお客様が安心できるということを常に考えたサロン経営をすることで売上を伸ばす、という考え方が重要であり、それが業界全体の成長につながっていくと私は思っています。

### 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、(株)ピーユーサービスを予定しております。同社も、第1回サロン認証審査で直営全店舗（新規店舗を除く）を取得されております。

発行は、平成22年4月下旬を予定しています。

## 「エステティックサロン認証」を取得したことに対する反響 (※1)

(株)日本ビューティコーポレーションお客様相談室調べ

### 1、ユーザーの声

#### ①新規客から

##### A、「サロン認証」を知っていて「アップルマインド」に来店した理由

- ・ネットで見て良さそうな会社だと思った。(鎌ヶ谷)
- ・チラシに「認証マーク」があったから信用できると思った。(小岩、津田沼、八千代、瑞江、新八柱)

##### B、初回来店時に「サロン認証」を説明してからの声

- ・安心してもらった。(日暮里、甲子園口、上大岡、岸和田、瑞江、小岩、新松戸、北山)
- ・コース契約してもらえた。保全とサロン認証を説明し、コース契約をしてくれた。(八千代、本八幡、小岩、浦安)
- ・他エステでお金が戻ってこなかった体験をしているのに、保全とサロン認証でコース契約してくれた。(西大島、津田沼、神戸岡本、稲毛)
- ・都度払いで通うつもりの方が、コース契約をしてくれた。(小岩)
- ・すごいねと言われた。(岸和田)
- ・認証マークが目立っていた。(八千代)
- ・衛生管理をチェックするお客様が多くなったので、信頼につながった。(西大島)

#### ②既存客から

##### A、「安心してもらった」

- ・安心して通える。(鎌ヶ谷、本八幡、日暮里、甲子園口、船橋、新松戸、北山、経堂、新八柱、青砥)
- ・客観的に認められたサロンなのね。そのサロンに通えてうれしい。(八千代、日暮里、北山、門前仲町)
- ・安心して友達を紹介できる。(八千代)
- ・つぶれていくサロンが多い中でここは安心。(小岩)
- ・ご主人に話をしたら「こんなにキチンとしたエステサロンがあるんだね。」と言われた。(日暮里、上大岡)

##### B、「ほめて頂いた」

- ・すごいね。(西葛西、岸和田、小岩、新松戸、船橋)
- ・会社の方針がしっかりしている。(鎌ヶ谷、小岩、経堂)
- ・お客のことを考えてくれている会社なのね。(鎌ヶ谷、船橋)
- ・日ごろからちゃんとしていたけど、すごいわね。しかも全店。(西大島、瑞江、新松戸、浦安、新八柱)
- ・認証をとる必要ない位しっかりしているのに。(上大岡)
- ・企業努力をしていますね。(経堂)
- ・美容業界も厳しいのに、いつもお客がいっぱいいて景気がいいね。認証効果ね。(八千代)
- ・他のエステとは違うね。(瑞江、小岩、門前仲町)

##### C、「ねぎらって頂いた」

- ・1年間も審査なんて大変だったね。(船橋)
- ・認証マークを見て、スタッフの仕事を認めてくれた。(本八幡、経堂)

#### ③認証基準内容について

- ・こんな機構があるのね。(船橋、南柏)
- ・マークが目立っている。(京都、船橋)
- ・「こんなところにもお店があるのね、本社は銀座なのね。」と全店と本社を知ってもらえた(船橋、上大岡)
- ・悪徳エステに行ってしまった体験談を教えてくれた。(船橋)

#### ④ご批判

- ・書類が増えて面倒くさい。(鎌ヶ谷、小岩、上大岡、新松戸、稲毛)
- ・細かくなって大変。(青砥)

## 2、スタッフの声

- ・スタッフ自身に自信がもてる。(八千代、瑞江、門前仲町、青砥)
- ・概要書面や契約書を説明することで、「アップルマインド」がどんなお店でどんな会社なのか、再度スタッフが思い出し、お客様に安心感を与えられる。(青砥)
- ・消費者相談の相談内容全店 FAX によって、他店の状況を見て自分たちも気をつけようと一層引き締まる。(本八幡、西葛西、門前仲町、浦安)
- ・統一ルールを守れるようになった。(本八幡)
- ・カルテに使用溶剤・機器を記入することで、肌管理がよりしやすくなった。(西葛西)
- ・健康チェックをすることで、肌管理がよりしやすくなった。(西葛西、浦安)
- ・以前より、機器安全管理、衛生面を一層意識するようになった。(瑞江、門前仲町、青砥)
- ・機器チェックを毎週行うことで、当たり前のことも意識して行うようになった。(青砥)
- ・ミーティング報告書で、新人も理解できる。(門前仲町)
- ・書類の管理をより一層ちゃんとするようになった。(瑞江)
- ・お客様相談窓口のご案内やアンケートのお願いをすることで、お客様の声をたくさん聞けるようになった。(門前仲町)
- ・法律、肌知識の勉強になる。(門前仲町)
- ・社内通達、回覧の徹底で情報が全社共有できる。(門前仲町)

以上

注：上記の反響は、あくまでもサロンのスタッフの皆様からのアンケートを集計しているものです。この中には、誤解されるような表現もありますが、ユーザー様やスタッフの皆様の声をお伝えするため、あえて修正しておりませんことをご了承下さい。



**特定非営利活動法人 日本エステティック機構**

〒103-0093

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](mailto: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。