

ストーク株式会社 様

CASE STUDY

Fresh Voiceで毎朝の「報・連・相」を実施し 接客レベルの統一、チームワークの向上に貢献

「AIMEROSE (エメローズ)」ブランドで、まつげエクステーションの専門サロンを大阪で展開しているストーク。各店舗にFresh Voiceを導入し、毎朝、全体朝礼を行っている。密な情報交換することで、スタッフ全員の意識合わせができるとともに、接客レベルの統一も実現。毎週の売上報告により、各店舗が切磋琢磨する状況も生まれ、売上向上にもつながると期待されている。

「顔を合わせて報告や相談をすることで、スタッフ全員が同じ方向を向いて進んでいける。チームワークの向上につながっています」

ストーク株式会社
美容事業部 統括部長
山崎 早智子 氏

POINT

- 店舗間の垣根を越えて、スタッフ全員がサービスのあるべき姿を共有
- 「報・連・相」の機会を毎日設けることで接客レベルの統一に貢献
- 幹部会議にも利用するなど、Web会議活用の頻度を拡大していきたい

ユーザー紹介

ストーク株式会社 様



2006年より、まつげエクステーションを専門とするサロンを展開するほか、不動産に関するコンサルティング事業も営む。同サロンの強みは品質の高さ。継目がわかりにくく、メイクをしていない状態でも自まつげが自然に伸びたような質感を再現する。また3週間から1カ月と持続時間も長い。現在は南堀江、心斎橋、梅田と大阪市内に3店舗を展開中。



「AIMEROSE」の堀江店(写真左)と心斎橋店(写真右)の様子。高級感溢れる、ゆったりとしたスペースの中で、お客様はリラックスして施術を受けることができる。

早さと品質を両立した専門サロンを大阪市内で多店舗展開

顔の印象を大きく左右する目元。まぶたが下がっていたら眠そうに見えたり、場合によっては老けて見られることもある。女性にとって目元は、顔のパーツの中で最も気になる部位だろう。「印象深い目元にしたい」「目元をはっきりさせたい」——。そんな悩みを解決する一つの手段が、まつげエクステーション(以下、まつエク)だ。まつエクとは、自分のまつげ1本に対して、自然なカールの人工毛を1~5本と特殊な技術で装着することで、まつげのボリュームや長さをアップする技術。つけまつげとは異なる自然な仕上がりで、しかも素颜でも印象的な目元になるため、世代を問わず現在女性を中心に人気を集めている。

そんなまつエク専門の会員制美容サロン「AIMEROSE (エメローズ)」を、2006年より大阪で展開しているのがストークである。同社美容事業部の統括部長を務める山崎佐智子氏は、「まつエクの世界では今、サロンが乱立しており、競争が激化しています。そんな厳しい市場の中でも、当社のサロンはお客様から高い評価を得ています」と話す。

エメローズがお客様から高い評価を得ているのには理由がある。「お客様1人1人に合わせた

丁寧なカウンセリングとスピーディな施術ですね」と山崎氏。接客技術はもちろん通常まつエクにかかる時間は約90分。しかしエメローズなら約60分だという。早いだけではない。まつエクの“持ち”がよいなど、品質にも定評がある。「海外の新しい技術を取り入れるなど、技術力を高める努力は常に怠りません」と山崎氏は力強く語る。

接客レベルを統一するため、毎朝、全体朝礼を実施

エメローズは現在、大阪に3店舗を構えている。いずれの店舗に行っても、同じ品質のサービスを受けられることも、同サロンが評価されている要因の一つだ。

「全店舗のスタッフの接客レベルを統一するための時間を設けてきたからです」と山崎氏は明かす。創業当初は週1回、全員が旗艦店である南堀江店に集まり、各店舗の状況を報告し合う時間を設けていたという。「心齋橋店のスタッフは南堀江店まで徒歩10分ですが、梅田店のスタッフは地下鉄3駅分離れているため、片道30分はかかってしまいます。交通費はもちろん、移動時間の無駄を省きたいと考え、5年前からは家庭用ゲーム機のWeb会議機能を活用して全体朝礼を行うようになりました」

同機能の活用をきっかけに、これまで週1回だった全体朝礼を毎朝実施することにしたという。「より緊密な報・連・相のためです。前日にあったいいことも悪いことも含め、全スタッフで共有することで、目標への意識統一、チームワークの向上が図れると考えたからです」

こうして約5年、ゲーム機で3店舗を結んだ全体朝礼をしてきたが、年月が経つにつれ、音が切れたり、上手く接続できなかつたりという問題が頻繁に起こるようになってきた。「もっとストレスなく朝礼ができる仕組みを導入したいと考えようになりました」と山崎氏は話す。

映像や音声が中断するストレスなく毎朝の「報・連・相」が可能に

そんな折に社長から紹介されたのが、Fresh Voiceだったという。早速、デモを試してみたところ、「音もクリアで、これまでのように途中で切れることもありません。接続の方法も簡単で、例えばパソコンに不慣れな人でもすぐに操作できます。迷うことなくFresh Voiceの導入を決めました」と即決した理由を明かす。

同サロンでは2018年初頭から、Fresh Voiceを活用し、毎朝の全体朝礼を実施している。「設置するカメラやマイクスピーカーについて相談すると、エイネットの担当者が丁寧に教えてくれ、非常にスムーズに導入できました」と山崎氏は笑顔を見せる。

Fresh Voice導入の効果については、「毎朝ストレスなく、報・連・相できるのが最大の効果です。Fresh Voiceは画質も良いので、それぞれの表情もちゃんとわかります。顔を合わせて報告や相談をすることで、店舗の垣根を越えてスタッフ全員が同じ方向を向いて進んでいける。チームワークの向上、接客レベルの統一につながっていると思います。また毎週1回は各店舗の売上報告も行っており、店舗同士が切磋琢磨する状況ができています。今後売上の向上につながることを期待しています」

トータルビューティサロンへとさらなる発展を目指す

2018年4月5日には梅田店を拡張するなど、店舗拡大を図っているエメローズ。「現在は大阪市内にしか店舗を設けていませんが、今後は東京をはじめとする首都圏、さらには海外にも出店したいと思っています」と山崎氏は意気込みを語る。そんな店舗が増えていく未来では、よりFresh Voiceの活用が進んでいくはずだ。

「今は全体朝礼にしか活用していませんが、近い未来には幹部会議にも使いたいと思っています。Fresh Voiceには資料共有機能も用意されていますから、ペーパーレスで会議をすることも可能でしょう。そうした機能もフルに活用しながら、サロンの成長支援につなげていきたいですね」(山崎氏)

エメローズは今、まつエク以外のサービスも視野に入れたトータルビューティサロンを目指し、さらなる飛躍を図ろうとしている。



高い技術力を持ったスタッフが、お客様にきめ細かくヒアリングした上で最適なまつエクを提案。



エメローズなら、スピードと高品質を両立したサービスが、どの店舗でも受けられると好評だ。



エイネット株式会社

〒101-0025 東京都千代田区神田佐久間町3-23スタウトビル3F
代表:03-3862-5402

つなごうミーティング

☎ 0120-275-319 E-mail fv@anets.co.jp <http://www.freshvoice.net>

FRESH VOICE
TV Conference