

その4

お年寄り向け美容サービスや
利用券でリピート率アップ
ヘアカラー“新色”開発も強み



プロートン

法人名 有限会社 オフィスワン

業 種 美容業

代表者名 かねこ 金子 よしお 好雄

創業年 昭和53年

店舗数 2

所在地 群馬県沼田市柳町2552-8

従業員数 8人

電 話 0278・24・1527



ガラス張りでモダンな
「プロトン」の外観

◆赤城山など緑に囲まれた

群馬県沼田で

沼田市は、群馬県北部の赤城山や武尊山^{ほたか}など日本百名山に囲まれ、約五万三千人の人口を擁しています。

J R上越線の沼田駅前から急勾配の上り坂を上がると、戦国時代に越後の上杉氏や小田原の北条氏が争奪したという沼田城址（現沼田公園）があります。沼田公園から程近い住宅地にあるのが美容店「プロトン」です。経営者である金子好雄さんは利根郡で生まれ、中学時代以降は沼田で育ち、今ではここ沼田を拠点に、群馬県を代表する美容店経営者の一人となりました。全日本美容業生活衛生同業組合連合会主催の全日本美容技術選手権大会にスタッフが三年連続で入賞するなど、輝かしい実績を積んでいます。

◆不良だった学生時代に東京の美容学校へ

現在の人気美容店の経営者としての金子さんからは想像しにくいのですが、高校時代、



支店「ステージドア」

手のつけられないほどの不良でした。そんな金子さんを見かねて、金子さんが二十歳ぐらいのころ、理容店を営んでいたところが「俺の仕事でよければ教えてやるよ」と声を掛けてくれました。そのとき、金子さんは「男の頭はいやだな、女の頭ならいいけど」と口走ってしまいました。その言葉がきっかけとなり、美容の道に入ることになったのです。

前橋にある美容店に数か月間勤めたあと、東京にある化粧品メーカーが運営する美容学校で美容師としての技術を粧品メーカーが運営する美容学校で美容師としての技術を学びました。その後、「美容師ばかりでなくいろいろな経験を重ねたい」と、足利にある美容店の紹介で東京のパーマ材メーカーに就職。そこでパーマ材やヘアカラーの使い方を美容師に指導するインストラクターとなり、約七年間、サラリーマン生活を送りました。途中、結婚を経て二十八歳のときに故郷・沼田に戻り、いよいよ美容店を開くことになったのです。

「いろいろな経験を重ねたい」と、パーマ材メーカーでパーマ材やヘアカラーの使い方を美容師に教えるインストラクターをしていた経験が、あとで述べるヘアカラーの「新色

開発」に生きてくることになります。



明るい木目調で統一された店内

◆当初は苦勞したが、

いつの間にかお客様が自然増

昭和五十三年、初めて開いた間借りの店は七坪（二十三平方メートル）ほどの広さで、「かねこよしおの美容室 ルーン」という名でした。意気揚々と始めた店でしたが、建物の二階ということもあったのか、顧客数はなかなか伸びませんでした。二年半後には、何とか経営を続けるために金子さんは店を従業員に任せ、自分だけ東京のパーマ材メーカーに戻るという決断を下しました。しかし、あとを任された従業員が技術力アップに努めたため評判を呼び、お客様が定着するようになって店の経営が持ち直し、金子さんは東京で働く必要がなくなり、二年半後には店に戻りました。そして昭和五十八年には、支店「とうせんぼ」（その後「ステージドア」に改称）を開き、平成二年には「有限会社 オフィスワン」として法人化するなどして順風満帆な日々を送ってきました。お客様は地元の四十代～六十代の女性を中心ですが、中学・高校の生徒もい



車いすでもスムーズに入れる
バリアフリーの入り口

ます。固定客が九五%でリピーターがほとんどです。名実ともに沼田一の美容店となり、すべてはうまくいっていました。

そんなとき、あるお客様から「順調にやってきて、次の目標は何なのですか？」と聞かれたのです。そのとき、とっさに金子さんの口から出た答えは「障害を持った方に健常者と同じ感覚で美容院に来てほしい」というものでした。心の中でずっと育んできた往年の思いが自然と口について出たのです。

◆店舗のバリアフリー化に取り組む

振り返ってみると、これまで移転を繰り返してきた店は貸し店舗で、すべて建物の二階にありました。場所や家賃などの都合もあつてのことですが、これでは障害者に来ていただくのは難しいといえます。むしろ「来ないでくれと無言のうちに拒否していたようなもの」と、金子さんは振り返ります。

それまではただがむしゃらに店を軌道に乗せることだけで頭がいっぱいでしたが、世の中のこと、社会のこと

を考えるようになっていました。お客様の声が後押しとなって、平成十四年に、自宅に隣接した土地を利用して現在の本店「プロートン」を新築することになったのです。

以前から付き合いのあった建築士に頼み、「障害を持つている人でも問題なく来ていただけるようなお店にしたい」と説明したところ快諾してくれました。外観は大きなガラスを全面に張ったモダンな造りですが、細かい点で工夫を凝らしてくれました。たとえば、

玄関には段差を作らず、車いすでそのまま入ってこられるような、なだらかな道にしました。トイレも車いすが中で回転できるように広いスペースを作り、手すりもつけました。

カットやヘアカラーをするいすも六台のうち一台を固定いすではなく移動できるいすにして、そこに車いすがスムーズに入るようにしました。シャンプー台も自在に方向を変えられるようなタイプにしました。開店二年目からは近隣にある高齢者用の施設に掛け合い、「プロートン」への送迎つきで平日に車いすで来てもらえるようにし、施術料金も通常



可動式の
シャンプー台



十分な広さを取ったバリアフリーの
トイレ



ヘアカラー御利用券とヘナ御利用券

の一五%引きにしました。お年寄りの女性からの評判は非常によく、「気持ち明るくなった」、「きれいになってうれしい」といった声をいただけるようになったそうです。送迎をして車いすで来店されるお年寄りのお客様の数は月によってまちまちで、売り上げから言うとなおそれほどの額にはならないものの、このサービスを開始したのをきっかけに「美容店としていかにお客様に満足していただくかを真剣に考えるようになった」と金子さんは話しています。

◆画期的なヘアカラー御利用券を発売

もうひとつ、お客様の視点に立って独自に考案したのが平成十三年ごろに開始したヘアカラー御利用券の販売です。きっかけは金子さん自身、白髪を染めるような年齢になったことです。それまでお客様には気軽に「また来月もヘアカラーに来てくださいね」と言っていました。しかし、ヘアカラー代金は安い金額ではありません。とはいえ、定期的に行わないと髪にムラが出ることも事実です。そこで半年間有効のヘアカ



店にはお客様の名前が書かれたシャンプーが保管されている

ラー御利用券（一万円）とヘナ（染料名）御利用券（一万二千元）を思いついたので。

「プロートン」では通常、ヘアカット（三千八百八十五円）にヘアカラー（五千二百五十円）、シャンプー・ブロー（三千百五十円）を加えると一回の来店で一万二千二百八十五円かかります。しかし、景気が低迷する中でお客様が何度も来店するとは限りません。そこで集客の呼び水として、一万円で半年間有効のヘアカラー御利用券を発売しました。この利用券には六千円分の専用シャンプーと専用トリートメント代が含まれており、半年の間にカット代（三千八百八十五円）を払えば、何度でもヘアカラーを無料で受けられます。ヘアカラーを利用するお客様にはかなりお得になります。また、専用シャンプー・トリートメントは居酒屋のボトルキープと同じシステムで、お客様の名前をつけて店内に保管されます。

「たとえば一年に三回、利用券なしでご来店いただくお客様もありがたいのですが、利用券を購入してこれを活用し、毎月一回、つまり一年に十二回来ていただけるほうが、私たちとしてはもっとありがたいのです」



新色提言の看板を店頭に出してアピール

「プロートン」には一年に約千人のお客様が来店する中、この利用券を使用するお客様が二百五十〜三百人ほどいるそうです。これらのお客様が経営の基盤となっています。

◆勉強会で新色を研究し続ける

さらにヘアカラー御利用券の導入とほぼ同じ時期に、金子さんは顧客満足度を高めるため、そして技能水準をアップさせるためにヘアカラーの色を研究する勉強会も立ち上げました。通常、ヘアカラーは見本があつて、その中から一色を選ぶという仕組みの美容店が多いなか、「プロートン」では新しい色を混ぜ合わせるなどして、常に新しいヘアカラーの色作りに励んでいます。

半年に一〜二度、「プロートン」と「ステージドア」、そしてかねてからヘアカラーに対して同じ思いを抱き、金子さんの提案に賛同した同業二店の計四店舗のヘアカラー担当者が集まって共同企画会議を開きます。会議では、それぞれが専門誌や業界の集まりで得た情報を持ち寄り、流行の動向を話し合つて、さまざまな色のブレンドを実践したりするのです。たとえ

ば、同じ茶系の色でも、明るめの色を三〇%、暗めの色を七〇%と混ぜることで、既製品にはない深みが出ます。

三色、四色を混ぜれば、さらに複雑な色になって個性もどんどん増していきます。もちろん、すべて独自の色になります。イメージやネーミング、キャッチフレーズをつけることもあり、出来上がった色の写真も撮ります。

金子さん自身、シャンプーやヘアカラーのメーカーの担当者と情報交換をし、常にコミュニケーションを取ったり、時代の流れを察知して、お客様が求めている色はどんな色なのかを模索したりしています。「これは他店にはない、私たちのオリジナルカラーであり、当店の強みです」。

ヘアカラーの見本から一色を選ぶこれまでのやり方から一歩踏み出し、新しい色を混ぜ合わせて新しい色を作り上げることにより、「オンリーワンの、私だけのカラー」というお客様の選択肢が広がり、確かな固定客につながっていきます。

◆県美容技術選手権に十年連続で出場

このようなさまざまな顧客満足度を高めるサービスを行ったことにより、売上高は飛躍的に伸びました。

全日本美容技術選
手権に入賞したス
タッフの小野澤藍
さん（左）と平方
基良さん



◀全日本美容技術選手権の
トロフィー

実は、売上高が最高だったのは平成五年ごろで約五千三百万円あったのですが、平成十年ごろには景気の冷え込みが原因で二千万円にまで減少していました。それが、本店を新築してバリアフリー化などさまざまなサービスを実施したことによって売り上げが徐々に回復し、平成二十一年は再び五千万円の大台にまで近づくことができたのです。道路に看板を出したりしたことも功を奏しました。

「ここまで苦境というほどの苦境はなくやってこられた」というように、平成十年のどん底期からすると、その後の十年で約二倍以上の売り上げとなりました。ここ数年は一年に二百〜三百人以上、新規顧客が増加するほどの人気美容店となりました。

こうした目に見えた成果を得られたことは、金子さんだけでなく、スタッフにとって大きな自信となり、励みにもなりました。

また、金子さんは施術技術の高さが「モノ」を言う世界であり、顧客満足度をさらにアップすることにつながるため、スタッフの技術の向上にも力を入れてき

ました。

美容師の基本であり、命ともいえるカットの腕を鍛えるため、十年前から群馬県美容業生活衛生同業組合が主催する美容技術選手権にスタッフを出場させてきました。さらにスタッフは全国大会に出場し、三年連続で入賞を果たした時もありました。平成二十一年も二人が出場し、カットの部で全国第四位と第十三位に入りました。

「今後もコンクールに出場し続け、サービスはもちろん、美容師としてスタッフたちの技術の向上を図っていききたいですね」と金子さんは話します。

金子さんは平成二十一年、九年ぶりに群馬県美容業生活衛生同業組合沼田支部長に復帰しました。一年後には還暦を迎えます。

「年齢的にも、そろそろ次世代の育成を考えないといけない時期になってきました。今は美容師である娘にお店を譲ることを考えているところです。先日は沼田中央公民館でヘアショーをやったのですが、これからも美容師たちの刺激になるようなイベントをどんどん行っていきたいですね。少しずつでも拡大していけたらと思います。この前、三十年も店に通ってくださったお客様が冗談めかして『このお店の柱の一本ぐらいは私が建てたかしら』とおっしゃっていましたが、まさしくその通りなのです。多くのお客様のおかげでこの地で店を続けてくることができました。心から感謝の気持ちでいっぱいです」といっ

てうれしそうにほほえむ金子さん。

「これからお客様の人情や真心に支えられてきたことを忘れず、一二〇%満足していただけるお店であり続けたい」と夢を語る金子さんです。

◆取材メモ

美容の道一筋に生きてきたという金子さんは終始にこやかに、自分の半生を振り返って熱心に語ってくださいました。途中、お世話になった美容学校の教頭先生の言葉や就職先を紹介してくれた美容師さんの言葉、そしてお客様や仲間の言葉を思い出すときに目頭を熱くする姿がとても印象的でした。

美容店通いでは悩みの多い女性が多いと思います。なかなか自分の髪質を理解し、自分に合った髪形を提案してくれる美容師さんが少ないせいですが、「プロートン」は「ここならぜひとも通いたい」と思わせてくれるお店でした。こんな時代だからこそ、地道な努力を重ねることの大切さを痛感させてくださった金子さん、次世代育成や新たなサービスも楽しみにしています。