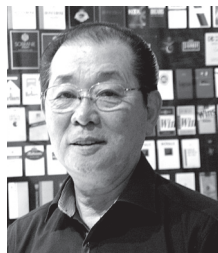


その17

確かな技術と癒しのサービスから
熱い相互信頼生まれる
お客様は大切な“営業マン”



だんしゃく

男爵 エルベ・ラ・モード

法人名 有限会社 男爵 エルベ・ラ・モード

業種 理容・美容業

代表者名 かわしま あきお
川嶋 亜基夫

創業年 昭和43年

所在地 福岡県久留米市西町1195-8

従業員数 7人（理容師5人・美容師2人）

電話 0942・32・0468

URL (サンライズ カフェのみ)

<http://www.kumin.ne.jp/sunrisec/>



「男爵 エルベ・ラ・モード」(左)と
「サンライズ カフェ」(右)

◆二十四歳で起業、五年後「男爵」チェーン設立

「男爵 エルベ・ラ・モード」は、西鉄大牟田線久留米駅から徒歩で十分ほどのところにあります。駅への通勤者の多い大通りに面し、マンションが立ち並ぶ住宅地にも隣接しています、半径五百メートル以内に百軒以上の理容店、美容店がひしめいています。

店主の川嶋亜基夫さんが理容店を開いたのは昭和四十三年のことです。二十四歳で「ヘアーサロン川嶋」を開店した川嶋さんは、理容店を営みながら、ある新しい構想を温めていました。

「理容業界というのはとにかく技術の向上だけに意識が向きがちで、数字管理が苦手な方が多い。経営の仕方、数字の扱い方を理容業界に意識づけしていく方法はないかとかねがね考えていたんです」

川嶋さんは、同業者の仲間と経営について勉強し、二十九歳のとき、経営指導をする理容・美容チェーン「男爵」を立ち上げます。加盟店は「男爵」から、計数管理、データ管理、人事管理などについての徹底した教育を受けることができます。川嶋さんは「経営指導するからに

は、自らも経営について勉強しなくては」という思いから、難関資格である中小企業診断士をはじめ、経営に関する資格を多数取得しました。

この「男爵」チェーンは、業界紙でも大きく取り上げられることになります。そして「ヘアーサロン川嶋」は「男爵」という名前に変わり、九州の「男爵」本部として核をなすようになりました。加盟店は全国で最大百二十店舗、九州だけでも四十三店舗に拡大します。

平成九年、川嶋さんは「男爵」という名前を「男爵エルベ・ラ・モード」と変えました。「エルベ・ラ・モード」の「エルベ」とは「Elegance And Beauty（エレガンス＆ビューティ）」の頭文字を取ったもので、「優美さと美しさ」をもたらしたいという気持ちが込められています。

◆渡欧、パーマ液との出会い、そして「男爵…」の改革

「男爵エルベ・ラ・モード」の重大な転換期は、昭和五十年に訪れました。それは川嶋さんのヨーロッパ研修です。

「当時の日本の理容・美容の技術はたった百年のものでしかなかった。優秀な技術者はたくさんいましたが、髪が長いか短いかだけで、ほとんど刈り上げの技術だったんです。ビートルズが来日して以来、若者のロングヘアへの関心にはものすごいものがありました。

しかし、できる技術がなかったんです」

当時の日本の理容界では短髪以外は「ヘアスタイル」と呼べる技術は確立されておらず、カットする側にしても基本を学ぶ場所が見つからないという状態でした。

「お客様の要望に応えるためにも技術を磨きたい」という思いを胸に、川嶋さんは仲間とともにヨーロッパへと向かいました。研修受け入れ先は有名美容店「ヴィダルサスーン」のロンドンスクール。世界で初めてロングヘアカット法の理論を作り出し、その技術をマニュアル化したのも、「ヴィダルサスーン」だと言われています。

日本のカットとのあまりの違いに、川嶋さんは「一度頭の中を白紙に戻して、一からそこに色付けしないといけない」と感じたそうです。

研修では、レイヤー、ワンレングス、グラデーションといったカット技術を組み合わせ、立体感を出したり、ボリュウムを抑えたり、自由にヘアスタイルを作り上げる技術を理論から学ばせることを目的としており、非常に内容の濃い研修だったそうです。



「ヴィダルサスーン」での研修の様子

◆帰国後、新しい施術・サービスを取り入れ、大幅顧客増

帰国した川嶋さんが、店に取り入れたのは、仰向けで寝たままシャンプーの出来るバツクシャンプー台でした。当時欧米でよく使われていたものです。次に取り入れたのは、中野製薬から発表された新しいパーマ液です。今まで一種類しかなかったパーマ液が、お客様の髪の質、長さ、好みによって十数種類も使い分けられるようになったのです。

帰国後の川嶋さんのもとには様々なメディアが押し寄せたそうです。お客様の数の増加も著しく、帰国後十年の間に、多数のお客様に対応するため、カットするいすは数台から十六台に、従業員数は最大で十四人に増えました。こうした顧客満足度アップに向けた各種施術・サービスの向上を反映して、売り上げも毎年、前年と比べて二〇%以上伸び、最盛期の月の平均来客数はなんと千二百人から千三百人。昭和の終わりにかけては、福岡で他に類を見ないほどの規模に成長しました。

◆九〇%は固定客、データ分析から「癒し」サービス考案

不況の影響か、近年では「男爵 エルベ・ラ・モード」でも顧客数は減少傾向にあると言います。特に、月に一回の来店から三か月に二回の来店といった具合に、一人あたりの来店の頻度が落ちていることも原因の一つだそうです。



ポイントカード類

「男爵 エルベ・ラ・モード」ではパソコンを使った顧客のデータ管理を行っています。川嶋さんは、二十〜六十歳代のどの年代のお客様層が最も店へのリピート率が高いかというデータに注目しました。特に率の高い五十〜六十歳代のお客様に喜ばれるようなサービスを考え、固定客として定着させるために考えられたのが「癒し」のサービスです。

そのための取り組みのひとつに「マッサージ」があります。川嶋さんは、経営戦略のための資格に加えて「整体指圧士」の免許も取得しています。その技を活かして、フェイシャルマッサージ、ヘッドマッサージに始まり、肩から背中までお客様にマッサージを行っていきます。

また、夏場のキャンペーンとして、冷シャンプーも行っています。冷シャンプーとは、特別なシャンプーを使った施術のことで、頭皮ですうつとした感覚が広がるのだそうです。ドイツ製のトニックを使って仕上げをし、暑い夏場に爽快感を味わってもらえるサービスです。

このような試みにより、「男爵 エルベ・ラ・モード」の年商は四千七百万円前後のレベルを保っています。月の顧客数は平均で七百人から八百人、このうち九〇%が固定客です。ポイントカードの使用率が高い

のも注目に値します。千円で一ポイント貯まるポイントカード制が導入されており、四十ポイントで千円の割引券が三枚もらえます。お客様の六割がこのポイントカードを使っているそうです。

◆お客様に満足してもらうための社訓を毎朝唱和

サービスの向上のため、川嶋さんは従業員の教育にも力を入れています。

技術の指導は、主に美容室の担当をしている息子さんの聖治さんが行っています。一週間に二回ほど、従業員に指導を行います。技術指導で残った課題は、従業員が各自、毎日繰り返し練習することで克服するようにします。川嶋さんが重視するのは、「自主的に課題をクリアしたいという気持ち育てること」です。従業員のモチベーションを高めるために、理容・美容コンテストなどへの参加も促し、技術の向上に力を注いでいます。

このほか、川嶋さんが徹底して行っているのは接客指導です。お客様が来店されてからお帰りになるまでのあいさつ、笑顔などの大切さを毎日認識させることによって質の高いサービスを浸透させています。

従業員が必ず、朝礼で唱和する社訓があります。それは「あなたの今日の仕事は、たった一人でよい、この店に来てよかったと満足してくださるお客様をつくること。人生は楽

しいと知っていたくこと」というものです。

この社訓を胸に、従業員たちは今日も技術、接遇とともに質の高いサービスを提供しています。

◆「オピニオンリーダー」の発掘とこれからの課題

口コミで店の評判を広めてくれるお客様のことを「オピニオンリーダー」といいます。「男爵 エルベ・ラ・モード」のこれからの課題は「オピニオンリーダーを意識した営業戦略」だと川嶋さんは言います。

「どこかでラーメンを食べて、『あ、あそこのラーメンおいしかったよ』と誰かに話すとするでしょう。そうするとその効果というのはどんな宣伝にも勝る。新聞の折り込み広告よりずっと効果があるんです」

これからは「営業の時代・攻めの時代」。店の中で待っているだけでなく、外に向かって積極的に営業をしていかなければならない。しかし、そう考えると同時に「技術者が営業をしてはいけない」と川嶋さんは考えます。

「技術者はあくまでも技術者で、営業のプロにはなれないんです。熱心なファンが多いというのは、店の『営業マン』がたくさんいるということ。お客様にいかに営業マンになっ

てもらおうか、それが大事なんです」

「癒し」をテーマに行っているさまざまなサービスは、たくさんさんの「オピニオンリーダー」を生み出しています。顧客の要望を収集し、顧客の求めるサービスを提供することで、熱心なファンができ、そのお客様が「オピニオンリーダー」となっていく…お客様からの声に耳を傾けることで、それを営業戦略にしていこうというのが川嶋さんの考えです。

「オピニオンリーダー」と同時に川嶋さんが目指すのは、たくさんさんの「ロイヤルユーザー」をつくること。「ロイヤルユーザー」とは、「社会的に影響力を持つ『オピニオンリーダー』」のことです。「ロイヤルユーザー」を獲得することによって、団体や組織で影響力を持つお客様に口コミで店の宣伝をしてもらうことができます。例えば、川嶋さんの所属しているライオンズクラブのメンバーの八割が「男爵エルベ・ラ・モード」の顧客です。いわば「営業マン」のなかでも「ロイヤルユーザー」は「トップクラスの営業マン」といえるでしょう。これからも相互信頼関係にある「営業マン」の満足度を高めるため日々努力している川嶋さんです。

◆本格ライブの「サンライズカフェ」誕生

平成十七年に店を増改築し、「男爵エルベ・ラ・モード」の隣に「サンライズカフェ」



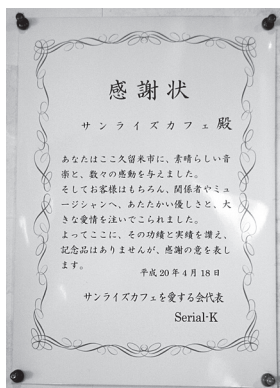
「サンライズ カフェ」内部（ステージ）

が誕生しました。ライブもできるカフェです。増設の際には、理容・美容店のカットいすの使用回転率を計算し、効率の悪い無駄ないすを減らして現在の七台にしたところ、空きスペースができ、それをどうにか活かせないかと考えた結果、ライブカフェにしたのですね。

カフェを開くことで「お客様との触れ合いが一層密になり、そこから生の声をたくさん聞くことが今後の理容・美容店経営を改善する情報収集につながっていけば…」と川嶋さんは考えています。「男爵 エルベ・ラ・モード」のお客様の中にはカットを待っている間、あるいは調髪でさっぱりした後「サンライズ カフェ」を訪れて飲み物でひと息入れたり音楽を聴いたりするお客様も多いそうです。

「サンライズ カフェ」は二つのスタジオを併設しており、奥の部屋を練習スタジオとして使用でき、中央ステージではライブができるように作られています。

「サンライズ カフェ」では本格的な音楽ライブを行っています。そしてプロのミュージシャンが同店からすでに十人も誕生しています。川嶋さんの音楽好きから始めたカフェですが、ミュージシャンが理容・美容店の新規のお客様として来店した



ファンからの感謝状

Sunrise Cafe Event Schedule 《 12 月 》

年月日	曜日	内容	料金
2009/12/5	土	R.C.O.B (博多) [Blues] OPEN/19:00 START/20:30 ¥1,500 (※1ドリンク)	
2009/12/6	日	The Rooftop / HHHH (博多) [The Beatles/Blues] OPEN/19:00 START/20:30 ¥1,500 (※1ドリンク)	
2009/12/12	土	BLOW UP! (博多) / ラ・イルミナシオン [R&B/Acoustic] OPEN/19:00 START/20:30 ¥1,500 (※1ドリンク)	
2009/12/13	日	※ ※ 貸切パーティー ※ ※	
2009/12/18	金	ハリケーン蒲田 Blues Band (博多) [Blues] OPEN/19:00 START/20:30 ¥1,500 (※1ドリンク)	
2009/12/19	土	REBEL KATZ / Rabbits [Rockabilly] OPEN/19:00 START/20:30 ¥1,500 (※1ドリンク)	
2009/12/20	日	TeTe (博多) / 水落久嗣 (from 琉球) with たいらん [Acoustic] OPEN/19:00 START/20:30 ¥1,500 (※1ドリンク)	
2009/12/25	金	Rakke! 蘭島 Blues Band (博多) / 744-X (博多) [Blues/Memphis-Rock] OPEN/19:00 START/20:30 ¥1,500 (※1ドリンク)	
2009/12/26	土	※ ※ 貸切パーティー ※ ※	
2009/12/27	日	井上みちかず (博多) / Serial-K / RIKAI / MaTchey [Acoustic/SAX/吹き語り] OPEN/19:00 START/20:00 ¥1,500 (※1ドリンク)	

ライブのスケジュール

り、音楽機材を貸し出したことから、ホテルの結婚式場から着付けなどの依頼が来たりと、理容・美容店にもいい影響が出ていると言います。

「サンライズカフェ」の壁にはファンからの感謝状が飾られています。ファンの名前は、その名も「サンライズカフェを愛する会」。「サンライズカフェ」では、ロックバンドのメンバーが演奏する前に、「男爵エルベ・ラ・モード」で「ロケットリーゼント」という独特のヘアスタイルを施術することもあるそうです。「ロケットリーゼント」とは、その昔、エルビス・プレスリーや、映画「ウエスト・サイド・ストーリー」がもてはやされたときに、お客様に非常に喜ばれたヘアスタイル。今でも、ロックバンドの人たちにはとても人気です。要望にこまやかに対応することで、「サンライズカフェ」のお客様も「男爵エルベ・ラ・モード」の熱狂的なファンとなっています。ここでも新た

な「オピニオンリーダー」が生まれているようです。

◆取材メモ

川嶋さんが次にやりたいことは「写真の展示」。その腕前は、展覧会に入選するほどです。メンバーの一員でもあるライオンズクラブのクラブ誌の表紙も担当しています。

取材中も写真や音楽の話が会話の随所に飛び出します。音楽好きは川嶋さんだけにとどまらず、「サンライズカフェ」では息子さんの聖治さん、娘さんの淳子さん、聖治さんの妻も加わった「サンライズバンド」の演奏も楽しめるそうです。

理容・美容店もカフェも、川嶋さんと同じく柔らかな雰囲気包まれていて、本当に「癒される」空間でした。