



# Ogaru Times

有限会社アーティスト

第3号

2024年7月発行



# OGARU TIMES

vol. 3

2024.7.10発行



るぽガラスサ  
十和田三番町店

に い や ま ま ゆ み  
新山 真由美

INTERVIEW

るぽガラスサの十和田三番町店に勤務している新山真由美さんは、2007年（平成19年）に中途社員として有限会社アーティストに入社しました。売り上げと指名客数において、全店で常にトップを誇っている新山さん。「センスや技術力が抜群」と周囲から評判です。新山さんが、働く上で大切にしていることとは何でしょうか。技術の習得方法や今後の目標などをうかがい、新山さんの仕事に対する姿勢や信念を探っていきます。

美容師を目指したきっかけや、これまでのご経歴を教えてください。またアーティストの魅力をお聞かせください。

私は、兄が2人いる3人兄弟の末っ子として育ちました。母は私をととても可愛がり、小さな頃から可愛い洋服を着せてくれたり、ヘアアレンジをしてくれたりしました。そのため、幼い頃から自然と美容やファッションに興味を持つように。「美容師になりたい」と、幼稚園の頃から思うようになり、すでに小学生のときには、自分で髪を結んだり、ブローをしたりしていました。

美容師になる夢を持ち続け、美容の専門学校を卒業後、美容室に就職。入社して1年ほどでスタ



イリストになり、約4年働きました。その後アーティストに入社し、10年ほど前、念願のトップスタイリストになりました。

会社の魅力は、自分の裁量で仕事ができる点。職場の雰囲気も風通しがよく、働きやすいと思います。

### 仕事をする上で

大切にしていることはありますか。

「お客様ファースト」です。カットやカラーはもちろん、髪を乾かす際なども丁寧に触れるようにしています。小さなことかもしれませんが、しっかり徹底して行っていれば、自然とご指名をいただけるようになります。

また、お客様の好みを把握することも重要。施術が終わった後には、気に入っていただいたポイントを振り返ることを欠かしません。次のご来店時には、「お客様の好みを活かした新しいスタイルをご提案してみよう」と工夫を凝らします。このような努力を続けた結果、多くのお客様がリピーターに。現在は、新規受け付けができないほど、予約が埋まりありがたく思います。

### センスの身につけ方やポイントを教えてください。

センスについては、とくに意識していることはありません。もともとファッションが好きなため、いつも服装には気を使っています。お給料のほとんどを、洋服に費やしているといってもいいほど。お気に入りのブランドは、「アンスリード」。お客様も「新山さんの服を見るのが楽しみ」とおっ

しゃってくださいます。

勉強のためにトレンドは常にチェックしていますが、自分のスタイルには取り入れすぎず、好きなものを身につけ、自然体でいるようにしています。

### スタッフや新人スタイリストへ

アドバイスはありますか。

基本的な技術を確実に習得すること。私は、以前勤めていた美容室で、しっかりと基本を身につけました。そして、一つひとつの仕事を丁寧に行うことも大切。マッサージやブローを毎日何回も行っていると、丁寧さや気遣いがおろそかになってくることがあるかもしれません。しかし、それではお客様に喜んでいただけません。目の前のお客様を大切に、真摯に取り組んでいけば、きっと良いスタイリストになれると思います。

### 最後に、今後の目標をお聞かせください。

これからも健康に気をつけて働き続けることです。40歳を過ぎたころから、体の不調を感じるようになってきました。パーソナルトレーナーを紹介してもらい、通い始めたところ、体調が良好に。今後も体のメンテナンスを行い、心身を整え仕事をしてきたいと思っています。

「お客様に喜んでいただくことが、やりがいにつながります」と語る新山さん。これからも、仕事に対する情熱を変わず持ち続け、日々お客様と向き合っていくことでしょう。



気になる

Vol.2 | ぎんのはさみ アルマ青森浜田店



ぎんのはさみ アルマ青森浜田店  
マネージャー  
なりた だいすけ  
成田 大輔さん

# あの店舗を大調査!



今回調査に訪れたのは、ぎんのはさみ アルマ青森浜田店です!ある画期的なシステムの活用により、お客様だけではなくスタッフの満足度も上がったのだとか……。話を聞くと、なるほど納得!「皆さんの店舗でもぜひ!」と勧める成田さんの熱いPRをご覧ください。

## メンバー構成

スタイリスト6名にアシスタント1名、そして産休中の副店長を含め、全8名が在籍しています。年齢層は30~40代が中心ということもあり、実力者が揃っている店舗です。

## 店舗の雰囲気

観葉植物をいくつも配置しているため、店内は緑豊かな彩り。白基調の壁とのコントラストが特徴的な店舗です。しかし、雰囲気はにぎやかそのもの!おしゃべり好きなお客様をおしゃべり好きなスタッフがお出迎えするため、毎日ワイワイと楽しい会話が流れています。



## お客様の特徴

年齢層は幅広く、1歳8か月~60代までで、とくに多いのは20~50代。男女比は女性7割、男性3割。仕事終わりや学校終わりの夕方は、男性のお客様のみという場面も。

若者から年配の方まで、全世代にわたって幅広く来店いただいています。店舗付近の立地環境は学校が多く、ご家族連れも多め。お話し好きなお客様が多く、むしろ「会話が目的かも?」と感じる方もいるほどです(笑)



## 店舗ならではの強み・魅力

### 電子カルテでお客様の満足度アップ!

当店最大の強みは、電子カルテを活用したサービスです。お客様のビフォー・アフターを写真に収めるため、**微調整や仕上げの確認に効果的**。また、「このような感じの髪型と色で!」と画像を持ってこられる方が多いのですが、**画像と写真を比較すれば、イメージとのすり合わせも容易**。ご自身の目で細部にわたって**チェックできる**ので、とても喜んでもらっています!

電子カルテを取り入れたのは、今から約7年前。アプリの変更などを経て、2年前に現在の形へと落ち着きました。

### スタッフの業務形態も刷新!

電子カルテの導入はスタッフにも良い影響を与えています。以前は仕事終わりに30~40分ほどかけて、手書きでカルテを作成していたのですが、その時間が不要となりました。なぜなら、写真を撮れば「**説明を書く作業**」が省けるからです。また、**カウンセリングもスピードアップ**。例えばお客様から「2つ前の髪型が良かった」とご要望があれば、「ではこのときの写真のように切りますね」と、確認するだけで終わります。**働き方が楽になり、今やスタッフ全員がお気に入りのシステム**です!

## 独自の取り組み

### お客様からご指名をいただくために、「プラスアルファの」提案を!

私の指導方針は、「指名を取れるスタッフの育成」です。その本質は、**お客様に「次もあの人に切ってもらいたい!」と書いていただく点**にあります。顔や頭の形、髪質はお客様によって千差万別。言われた通りに切るだけでは差別化が図れないため、「こうしたほうがもっと良いと思います!」と、自分なりの提案をすることが大切です。提案力を身につけるために必要なのは、カットとカウンセリングの技術。従って、当店ではカウンセリングやカットの勉強会を週に数回開催しています。加えて教育担当と相談し、各々の個性を伸ばすことも欠かしていません。そのおかげで、**指名率はなんと80%!**皆さんの努力を実感しています。

## 今後の意気込み

新たな仲間を迎え入れるべく、求人にも力を入れていきたいと考えています。マンパワーを増やし、青森エリアに3店舗目を出店するのが当面の目標です!



### アンチエイジングは頭から!

私たちが今取り組んでいるテーマの一つが、「**年配のお客様の若返り**」です。例えば白髪染め。インナーブリーチによる色入れや若めのカラーリングを提案し、「若い方向けはちょっと……」と感じているお客様のチャレンジを促しています。

### 感性の定期アップグレード

美容師にとって怖いのは、「このヘアスタイルが最高だ!」という思考の固着化です。**流行は年々変わっていくため、最新のトレンドに触れ続けないと進化できません**。従って、当店では若手もベテランも関係なく、常に類似する感性を持てるよう指導しています。

### 他店舗へのオススメ!

- 1 電子カルテは便利です!未実装の店舗は導入を!
- 2 AIアプリ予約システムも推奨!当店は約6割のお客様がアプリ予約に移行したため、月600件の予約電話が減りました。その時間を別の仕事に回せています。



電子カルテ

AIアプリ予約システム

# 新山さんってこんな人!

巻頭インタビューに登場した新山さん。

お客様を綺麗にすることに妥協しない姿勢、そして自分磨きも徹底している素敵な方です。新山さんの近くでその勇姿を見ているお二人に、様々なエピソードを教えてくださいました!



るぼ グラッサ 店長  
いとう こうじ  
**伊藤 考司さん**

## 新山さんを一言で表すと? 「美容の申し子」

美容が好きだからこそ、ストイック。お客様や自分自身を綺麗にすることを怠りません。

## 新山さんの尊敬している点

新山さんは、終始笑顔で仕事しています。それ自体もちろんすごいことですが、新山さんの笑顔で、お客様もみんなも笑顔になってしまうところが素晴らしいと思います。また、多くのお客様を同時並行で対応しなくてはならないときも、混み合っている雰囲気を感じさせません。何より一番尊敬している点は、アーティストの不動のNO. 1トップスタイリストであることです。

## 新山さんとのエピソード

新山さんと技術や新しい商品などの話をするときはとても楽しく、いつも良い刺激をもらっています。

## 新山さんへメッセージ

これからも一緒に働きたいので、お互い身体のメンテナンスもしながら、お客様を綺麗にして喜ばせていきましょう!



るぼ グラッサ  
えびな じゅんこ  
**蛭名 順子さん**

## 新山さんを一言で表すと? 「ファッションリーダー」

髪の毛の先から足の爪先まで、おしゃれで綺麗にしています。自分にもお客様にも磨きをかけますし、おしゃれ感度上昇中です。

## 新山さんの尊敬している点

常にどうしたらお客様を満足させられるかを考えているところです。「次もおまかせでヨロシクね」と言われて、一人ひとり夢を叶えさせてあげられています。また、仕事中は常にお客様がより綺麗になれる施術(スタイル)を考えており、その姿勢を見習いたいと思います。

## 新山さんとのエピソード

カラーチェンジのお客様で悩んでいるとき、色々なアドバイスをさらっと教えてくれて助かったことです。アップセットのアレンジも助かっています。

## 新山さんへメッセージ

これからもどんどんセットやカラーのアドバイスをよろしくお願いします。

教 えて ○ ○ さ ん !

# コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン の コ ツ

誰もがすぐさま取り入れられる心構えや取り組みをギュギュッと濃縮！  
「お客様とのコミュニケーション、少し苦手だな……」と思っている皆さんは必読です。そして、コミュニケーションに不安を感じていない方にも新たな気づきが得られるはず！



銀のはさみ 売市店

まるやま ちえ

丸山 千恵さん



## 大切にしていること

### お客様に不安やストレスを与えない

初来店のお客様や、初めて担当するお客様にとって、私たちは「知らない人」。言葉がきちんと伝わるか、理解してもらえるかと不安を感じているはず。そう感じさせないために重要なのが傾聴の姿勢。自然に対話しながらお話を丁寧に聞くことで「ここに来れば安心して話ができる」という信頼感を抱いていただけたらと思います。

### お客様の悩みや要望に真摯に向き合う

たとえば、髪質の違いで施術が難しいスタイルでも「それはできません」と否定しません。お客様にしっかり寄り添って「このスタイルは少し難しいのですが、こういう感じならばより髪質に合っていますよ」と、その人に合ったご提案を心がけています。



この行動はNG!

### お客様の話をさえぎる

話の内容がヘアスタイルのことでも、プライベートなことでも、お客様のお話を途中でさえぎるのは大変失礼だと思います。自分がお客様の立場だったら、話を中断されるのは不快なだけ。自分がされて嫌なことはしないのが私の鉄則です。もしも、話の内容が否定的だったり、人を中傷したりする場合は、さりげなく話題を転換。「そういう人って……」とネガティブな話に、「私もそのような人かもしれませんね」と言って方向性を変えるようにしています。

### ひそひそ話や内緒話

周りが話を楽しそうにしている中、急にひそひそ……。これは誰でも気になります。そして「何か嫌な内容なのかもと」受け止める人も出てきて、嫌な雰囲気になりかねません。お客様からのひそひそ話は静かに聞くにせよ、スタッフからの内緒話は絶対にNGです。



この行動はGOOD!

### お客様の話に共感する

お客様が髪の悩みを話したとき、単に「はい」ではなく、「わかります!その悩み」と言うことで、共感を示せます。「わかる」という共感の言葉は、お客様に「理解してもらっている」という安心感を与えて心を開かせ、コミュニケーションをより円滑にするのに大切です。

### お客様を褒める、尊敬する

お客様に嬉しく思ってもらえるよう、お客様自身が気づいていない良いところを見つけて、尊敬の念を示したり、視点を変えて、悩みごとをポジティブに捉えて褒めたり。たとえば、髪の毛が多いことを悩んでいるお客様に対しては「逆の立場でお悩みの方もおられますよ」「多い分だけボリューム感が出て良いと思います」と伝えています。

## メッセージ

病院の先生の丁寧な対応、幼い子どもがすぐさま素直に「ありがとう」と言う姿など、コミュニケーションのヒントは日常の中にあふれています。立場や職業など関係なく、自分がされて嬉しかったことをどんどん実践していきましょう。

