

# ウッディチキン / 三重例会

## 『 例会レポート 27 』

日 程	:	2007年9月5日(水)
会 場	:	磨洞温泉 涼風荘 〒514 - 0823 三重県津市半田 2860 - 1
参加者数	:	講習会 = 110名 親睦会 = 96名
講演会内容	:	PM8:00 ~ 9:45 ・ウッディ三重吉田代表 挨拶 ・ラッセル大野勝次氏「輝くサロンづくり」講演
親睦会	:	PM10:00 ~ 11:30



レポート作成



ウッディチキン総事務局  
谷口 隆



<http://woodychicken.com> [info@woodychicken.com](mailto:info@woodychicken.com)



## < 開会挨拶 >

### ノーシーナ吉田代表挨拶

- ・三重としての例会開催は今回で3回目です。
- ・本日は、大野勝次先生に「輝くサロンづくり/リピート力向上」の講習をして頂きます。
- ・その前に、チャリティカットで集めたお金を伊藤代表にお渡しします。

### 伊藤代表より

- ・上期は80万円が集まったので、ACS（NPO法人：アジア・チャイルド・サポート）に寄付しました。
- ・井戸を掘るのに使用してもらいますが、目標130基に対し、90基くらいの設置が出来ています。
- ・預かったこのお金も、ACSにお渡しします。

## < 大野勝次先生講演 / 「輝くサロンづくり」 >

~人づくりと100%再来についての取り組み~

### プロフィール

東京吉祥寺ラッシュェル統括マネージャー兼トップスタイリスト。  
1995~2002年セバスチャンインターナショナルメンバーとして、各国の代表とLA・NYにてニューモード制作、エデュケーションプログラム、商品開発などを手掛ける。  
20年間で2000回を超えるスタイルセミナーを担当。  
「心の時代」のサロンのあり方を社外に向けて発信中。



### コミュニケーション

- ・レジメを配布。
- ・昨年のサマーカレッジで仁愛大学の金田先生に教わった。
- ・コミュニケーションの定義とは「相手に伝わらないものである」ということ。
- ・英語は単語が少ないので、アメリカ人は身振り手振が多い。
- ・コミュニケーションは、「成立した」「不成立」の2つしかない。
- ・「成立した」ということはコミュニケーションが上手く行っているということで、「不成立」は上手く行っていないということである。
- ・成立とは、「理解=確認、情報の共有=資料・提出、感動の共有=行動・聴く力」である。
  - ・自分が感動体質になっていると他に伝えやすい。
- ・不成立とは、「誤解=~と思った、断絶=えっ?聞いてないよ」である。
  - ・相手のことを良く聴くこと。
- ・コミュニケーション力を高めるには、知識・見識を高めること。
- ・電話はこちらの意図の20%しか伝わらない。
- ・メールはもっと良くない。
- ・そういうことを認識して、相手に伝える、または注意して聴くようにすること。



### リピートの法則

- ・自分のサロンの周辺には、相当数のサロンがひしめいている。
- ・狩猟型はどんどん新規を入れて勝負するタイプの店、農耕型は顧客様を大切にリピートさせていくタイプの店。
- ・農耕型なら、リピート率90%は必要。

- ・未来からの創造と行動
  - ・今月のお客様の来店は、前回（2～3ヶ月前）の努力の通信簿（結果）である。
  - ・言うことは、今回の来店時にすべきことは、次回来店を想像した提案をしていくべきである。
  - ・上記におけるカウンセリングの姿勢は、90%お客様のことを聞き取り、10%の未来提案をしていく事が大切である。
- ・次の繁盛月までの間を埋める（来店して頂く）カウンセリングが必要である。
  - ・今からなら12月が繁盛月なので、この間にもう1回来て頂く努力をする。
  - ・これを「年末調整カウンセリング」という。
  - ・12月に来られたお客様には、同じ様な感じで、3月までの中間に来て頂けるように「各店申告カウンセリング」を行う。
- ・話して頂くためのスイッチを入れる
  - ・お客様から美容師側に、希望を言って頂くためのスイッチを入れることをすべきである。
  - ・そのためには、「共感的に聴く」ことの大切さを知ること。
  - ・「共感的に聴く」とは、話したくない事でも話したくさせてしまう聴き方を習得すること。

## 時間管理

- ・通常60分掛かる仕事を40分で出来たら、後の20分で新しいサービスが出来る。
- ・今日の勉強はすぐ役に立たない、時間をつぶされているだけと思う人は成長しない。
- ・今日の勉強は未来のために受けていると考えて欲しい。
- ・経営者がそういう考え方をしていけないと、下は決してそうならない。
- ・各々のクラスから見てすぐ上の上司、先輩は会社そのもの。
- ・一番上がすることによって、当然順次見習って、一番下まで浸透する。
- ・行きたくないシステムを作る。
  - ・自分は、定期的に歯石取りに行くシステムを作っているからついでに検査をして予防しているから自分の歯は虫歯が一本もない。
- ・胃が痛い時に北川先生にお会いして、肉を止めることにした。
  - ・そうしたら、すっかり直り、体形も維持している。
- ・やりたくないことをやりたくないシステムを作る、これが時間管理である。
- ・仕事を早くするのに合図を作った。
  - ・「5番でお願いします」（早くせよ！）と声を掛けたら、手は早くなるが、言葉がなくなり、雰囲気は悪くなった。
  - ・5番、5番と言って、イライラしている自分がおかしいと考えた。
- ・具体的目標を考える。
  - ・60分の仕事を30分でやろうと考えること。
  - ・そうしたら、45分 40分となる可能性がある。
  - ・早く出来る人が早く終わってヘルプに入ると、遅い人がそれを見習って早くしようとする。
  - ・それは無理と考えずに、どうやってするかを考えること。
  - ・物理的には、やり方を考える。精神的には、やる気・集中力を高め維持する。
- ・目標の距離と時間を考える。
  - ・距離とは、やり方・方法のこと。
  - ・早くスキたいなら、30%より50%のセニングを使用する。シザーをレザーにする。
  - ・お客様に「何時までにして欲しい」と言われたら出来るのに、なぜ普段出来ないか？
  - ・カットで実質7分しかない男性のお客様が来られて、何とか対応させて頂いた。
  - ・考え方、やり方によっては対処出来るのである。
- ・スタイリストオー디션規定
  - ・他店の店長が見て、スタイリスト合格を判定する。
  - ・モデルは初めてさせて頂く人でないといけない。
  - ・1時間以内に全工程を終了させる。
- ・カウンセリング勉強会
  - ・スタイリスト向けカウンセリング勉強会をしている。
  - ・全スタイリスト各自にカウンセリングをさせて、どのスタイリストに施術してもらいたいモデル本人に選んで頂く。
  - ・その様子をビデオで撮影しておき、反省会でそれを見る。





- ・ そうしたら、各自、自分の容姿、口癖、聴き方などが出来ていないことについて気付きがあり、口々に自己反省の言葉が出る。
- ・ 一度、皆さんのサロンでもされたらどうですか？
- ・ 同時化
  - ・ AをしながらBを進行するなど、施術は同時進行すること。
  - ・ 非同時化は、客数が多く出来ない。
  - ・ フェイスライントネイブに癖がありカラーをしたいというお客様があり、縮毛矯正+カラー+カットを同時進行して、1時間55分で終了した。
  - ・ そうした工夫を考える必要がある。

## 対話

- ・ 「スタッフやお客様との信頼関係を築くためには？」というテーマで、10月22日にウッディ三重においてセミナーをするので、詳しくはそちらに参加下さい。
- ・ ご清聴、ありがとうございました。

# ありがとうございました。

## 本年度の定例会日程

・ 10月10日/東京(総会)

・ 11月 7日/沖縄

・ 12月 無し

～ ～ 懇親会の写真です ～ ～



< 来年度（平成20年、2008年度）の定例会開催日程！ >

1月 未定	「断食」・・・・・・・・（有志募集）
2月 6日（水）	関西
3月12日（水）	高知・・・・・・・・（開催初回）
4月 9日（水）	松山
5月14日（水）	名古屋
6月11日（水）	北海道
7月 9日（水）	静岡
8月27～29日（水～金）	福井サマーカレッジ（第3回目） <注意>
9月10日（水）	三重
10月 8日（水）	東京
11月12日（水）	沖縄
12月	<なし>

もっともっと、ソウルメイトの絆を深めていきましょう！