

ウッディチキン／札幌例会

『例会レポート63』

日	程	：	2011年6月8日(水)
会	場	：	札幌ビューティアート専門学校 East館8階 〒060-0061 札幌市中央区南一条西8丁目11-1
参加者数	：		講習会=約60名
講演会内容	：		PM8:00~10:00 バグジー久保華園八先生 講演
親睦会	：		PM10:30~AM1:30 出席者数約15名



レポート作成



ウッディチキン総事務局
谷口 隆 (サポートメンバー寺下)



<http://woodychicken.com> info@woodychicken.com

< 開会挨拶 >

●開会宣言～札幌支部長 CUTCUTJUN 川根氏

- ・遠いところからのご参加ありがとうございます。
- ・まず、ウッディチキン代表伊藤さんから宜しくお願いします。



●ウッディチキン代表 伊藤豊氏挨拶

- ・毎年一度この季節に行っている定例会楽しみにしております。
- ・毎月全国各地の人たちが集まって、その時その時の課題に対応しています。
- ・ウッディの活動は、ボランティア・環境問題・読書の3本柱。
- ・3月11日東日本大震災後、地震対策というもう一つの柱を加えました。
- ・地震対策委員長として北田氏にお願いしました。
- ・東北は、ウッディチキン14番目支部として立ち上げよう思っていた所に被害。
- ・仙台のミューさん(仙台4店舗・40名)が立ち上げされる予定でしたが、3店舗が、営業不能になり、且つ、スタッフ3名の実家が家屋倒壊。
- ・福島県いわき市の森美容室さんは原発による避難勧告中。
- ・被害が起きた所が多く、急遽阪神淡路大震災の経験のある関西メンバーとこのような事態にどのような支援が必要なのか?会合を行った。
- ・被災地に向け最初は物資が必要と判断し、全国各地から3月だけで26回支援。
- ・しかしながら、現地まで到着困難であり、中継地点まで輸送。その中継地点までの車のガソリン不足等もあり。
- ・4月以降ようやく電気・ガソリン等のライフラインも良くなった状況
- ・昨日、ウッディチキンとして、被災地ボランティアを開催。東京からバス1台チャーターし、石巻市へ瓦礫除去。月曜23時出発し、火曜現地ボランティア、夜東京へ帰京23時というスケジュール。
- ・ウッディの活動に、地震に関する活動を1つ加え、3年間続けていくと決めました。
- ・今回の地震に関するボランティア活動を北田さんよりお話頂きます。



●地震対策委員長 北田礼次氏

- ・昨日現地へ行って来たので少しお話をさせていただきます。
- ・東京から36名で現地へ行ってきました。
- ・まず、石巻専修大学ボランティアセンターへ。キャンパスが開放されて、全国からボランティアさんがテントで寝泊りしていました。
- ・大学周辺だけ見ると、多少の被害を感じるものの、3ヶ月も経つとこれだけ復旧・復興していると感じ、僕たちは何かすることがあるのだろうか?と感じたくらいです。
- ・ボランティアエリア(住宅街)に行くと、絶句。3ヶ月も経っているにも関わらず、未だ、家屋の中には瓦礫やヘドロの山。それを手作業で行うと考えると言葉が出なかったです。
- ・しかし、このような支援をさせていただく事によって、自分たちが心洗われる気がしました。
- ・大変だったのは、臭い。
- ・現地ボランティアさんは、これからここを復興させるんだという、ひとつの目標・目的・志をしっかりと持たれ、全員が同じ方向を向かっているエネルギーを感じました。
- ・帰京の際、野蒜(のびる)地区(東松島市)を通ったのですが、復興しようとするエネルギーを感じないエリア。人一人居なく、手の付けれていない地区。
- ・手の付けれてない地区を見ると、やはり続けて行かないといけなさと感じました。
- ・毎月毎月行く事は無理ですが、続けて行く事の大切さを伝え、ボランティアリーダーが何人も育てて行って欲しい。
- ・現地に行けば、自分の生活に感謝出来、当たり前のように感じる気がします。
- ・機会があれば是非、ボランティアで足を運んで頂きますよう宜しくお願いします。
- ・完全な復興が100だとすれば、現時点ではまだ1の状況。
- ・現地に行くことだけが支援ではないので、ウッディの中で形を変えながら支援活動したいと思います。



(有)バグジー代表

< 久保華図八先生 講演 >

テーマ「繁栄店をいかにつくるのか？」

1. はじめに

- ・重苦しい雰囲気ですが、今日は皆さんの仕事が終わって、疲れている尊い時間を今から90分ぐらい頂いています。一生懸命お話させていただきます。
- ・若い人も居れば、経営者の方も居れば、他業種の方も居れば、非常に話にくい条件が全て整っています。
- ・今日は「繁盛店の作り方」というテーマです。
- ・BAGZYはそんなに繁盛しておりませんが、110名ぐらいの従業員、人が辞めないで有名かと思えます。
- ・今日はBAGZYで上手く行っている事を伝えたいと思います。
- ・今大切なのは、「パラダイムシフト」(paradigm shift)。考え方を変えるということ。そう言う時代。
- ・この事は美容師さんにも言えることです。例えば、昔はチラシを撒いたらお客さんが来たとか、何かをしたらこれくらい成果があったとか、練習したらこれくらい出来るようになったとか、、、今までの常識が通用しなくなって来ています。これは、環境が変わって来ているからです。



2. 環境が変わっている

- ①人口が少なくなって来ているのは大きな問題。
 - ・人口が多い時期が集客型で成立していたのですが、今は通用しない。今は、定着型。
 - ・究極のマネジメント・マーケティングは、「一人も失わない」経営。
 - ・結局、お客様が多くないのは、人口が減っているからという考え。
 - ②日本人の平均年齢、昨年42.7歳→今年44.7歳。
 - ・昔はデビューしたらお客様が年下の方が多かったが、今は違う。デビューしたら年上の方ばかり。
 - ・つまり「質」の時代が来たという事。
 - ・年上の方への、ちゃんとした接客・ちゃんとした技術が出来ないとお客様は来なくなる。
- ・取り巻く環境が変わったという事を認識して欲しい。
 - ・ある大学教授の話
 - 2人の木こりが居た。Aの木こりは、まじめな方で休まず三日三晩木を切り続けた。
 - Bの木こりは、切り株に座り、休みながら切っていた。
 - 3日経って、2人を比べてみたら、Aの木こりは10本、Bの木こりは30本、何故だろうか？
 - Bの木こりは、休んでいたのでは無く、その都度、のこぎりを磨き、油を注していたと。
 - つまり、努力だけでは勝っていけないという時代が来た。やり方を変えないといけない。
 - その都度、立ち止まって自分を反省し改善し、一番良い状態・今がBESTなのかどうか、考えるべき時代に来ています。
 - ・変えて行かないといけない。今までのやり方ではお客様が満足しないという事。
 - ・今日は、BAGZYが大事にしている事を伝えたいと思います。
 - ・人口減・質も上がり、来年度から、美容業は客層。
 - ・どれだけ、良い客層をもっているかが、お店の勝敗を決めると思えます。
 - ・何が一番大事なのか？
 - ・近所の繁盛している飲食店を思い描いて下さい。繁盛店には絶対条件が2つ。
 - ① 美味しい
 - ② 感じが良い
 - ・技術とサービスのレベルを上げる事
 - ・美容室は技術が上手くて接客が良い。これに力を入れないとこれから生き残っていけない。
 - ・売上が上がらない人、お店の原因は、技術が下手で接客が悪いという事だと思えます。

3. 「技術」と「サービス」

今日は、「技術」と「サービス」についてお話ししたいと思います。
それ以外に必要な要因は3つ。(繁盛店の条件)

①利便性

例えば、コンビニ。値段が少々高くても物が売れる。割引ない店舗。
つまりお客様にとって便利かどうかが大切。

BAGZY では、イタリアンレストラン・美容室・ペットショップ
お茶屋・唐揚げ専門店の5つの複合力を使い利便性をカバーしています。

②専門性

車でいうと、4駆のお店、キャンピングカー専門店、
デジタルパーマ専門店・ストレート専門店など、独自性を持っているかどうかが大変。
得意なものがあるのかどうか？(例) ショートカットだと自信があるなど、。
お店の特徴は何か？ということは、広範囲からの集客が出来るメリットがあります。

③時代性

オーガニック・無農薬など、、、時代性が大事。混迷した時代からこそ、安心したい願望。
適応力が大切。

(例) 呉竹・・・筆ペンの会社。開発に力を注ぎ、今では、工事現場で目にする発光インクを
を開発。時代に適応された一例。
沖縄教育出版・・・出版会社さんだったが、今では、通販会社へ。

◎技術とサービスの向上のために、どのくらいの情熱をもっているのか？

- ・技術の良し悪しは、量。
- ・量は質に転化する。

3_①技術

- ・練習量・・・普通は、週1回4時間のレッスン＝月16時間。
- ・16時間では上手いというオーラは出ていない。目に見えないパワーは無い。
- ・伊藤豊さんが調査した所、日本でトップレベルのアシスタントの方は月100時間。
- ・月16時間と月100時間、皆様はどこに居ますか？
- ・技術のレベルアップは、レッスン時間を増やすことが大切。
- ・アシスタントの方が勉強する事も大切だが、ベテラン(勤続10年以上)の質の低下が著しい
- ・ベテラン(勤続10年以上)の方が売上げれなくなっている＝魅力がない＝練習していない
- ・ミスエッセンス山本真由美さんは、今でもレッスンをしている。
- ・店が悪いのではない、市場が悪いのではない、自身が悪いという事。
- ・業績は自分の魅力
- ・技術は、反復的に、習慣化した人が絶対上手くなります。
- ・DMとかチラシよりも、技術(レッスン)すべし。
- ・技術は老化します
- ・バリエーション
(例) カット・カラー・パーマは出来るが、ヘッドスパは出来ないとか、
メイクは出来ないとか、は駄目。全て出来ないといけない。
- ・技術の幅(バリエーション)をつけることが大切。

3_②サービス

- ①オペレーション(一連の流れ)が素晴らしいかどうかである。
 - ・自分のお店の受付は日本一という自信はありますか？
 - ・オペレーションが確立されていないという事は、店長は売上良いけど、Jrスタイリストは
売上が悪いという、均一化されていない証拠。
 - ・オペレーションは皆の業績を上げる一つのベース。
 - ・初めて来店された人が感動されるかどうか？
 - ・カウンセリングシートも昔のままではいけない。
 - ・今、オペレーションを再確認すべき時ではないか。
 - ・サービスのベースの基準を上げることが大切です。

<サービスの大切な基準>

①お客様を覚える

- ・顧客管理
- ・(例) BAGZY では前回ペットのお話をしたら、次回ペットの本を席に置いておくなど

②手間をかける

- ・一流と二流の差
- ・手間をかけすぎた例
(例) 沖縄に行く事を楽しみにしていたお客様が癌発覚。BAGZY では、サロンで沖縄を演出し喜んで頂く事を計画。スタッフ全員アロハシャツを着、パイナップルの木 17 本置き、さらに、砂をまき、音楽も沖縄ソング。トイレには、波の音。
- ・良い会社は、良い理念より、良い事例を持っている

③見えないサービス

→喋ってみたら魅力を感じる＝内側から出てくるもの
→プライベートの充実もサービスのひとつとなる
人が見ているようになる
触れているようになる
交わっているようになる

- ・いいものを観る、感じる、それらを多く受けること。
- ・読書・良い映画・良い景色・良い美術館などで自分を磨き、生活背景がサービスの一環となる。
- ・特に、これからお客様は、年上客層となるだけに、知性と感性は必要。
- ・学歴より学力。
- ・20年前から心の教育を実施している（本とかビデオを通じて）
- ・初任給5千円をお父さん・お母さんにプレゼントをする援助金を会社として指導。初任給で親孝行したレポートを披露。父母の誕生日は休みを渡している。

④やることはわかって、どのように行動するのか？

- ・やる事がわかって全員で行動しなければならない。
- ・Employee Satisfaction (ES) →従業員満足と直訳出来るが、従業員のやりがい。
- ・従業員が本気になっているのかどうか？。素直に聞いてくれているのかどうか？
- ・従業員の心にろそくを点けられるかどうか？が大切。
- ・従業員1人に家族3人ぐらいいると考えると、BAGZY 従業員100人にて、家族300人~400人。月に2~3人、怪我したり入院したりする家族がいる中、BAGZY は8年前ぐらいから千羽鶴を折るようになってる。いつも千羽鶴を折っている。大事な家族に対して働く仲間からの千羽鶴をプレゼントさてどのくらい嬉しいでしょうか？強烈に嬉しいと思います。心のこもったものは嬉しい。
- ・昨年、自分が入院した際は、万羽鶴だった。
- ・自分の会社に愛がいっぱい、愛が溢れたのが、Customer Satisfaction (CS) サービス。
- ・まず、仲間に愛が無いのに、お客様に良いサービスは出来ない。
- ・良いサービスはまずは内側から。
- ・従業員の関係を良くすることが大切。
- ・CSの前にESが必要
- ・

従業員の心に火をつけ、モチベーションを高くするためには、

①コミュニケーション量

- ・良い会社はコミュニケーションが多い
- ・従業員全員の誕生日を覚えてますか？コミュニケーションがある人は覚えています。
- ・誕生日ぐらい分かり合っていないと、絶対上手くいかない。
- ・月1回は食事会がある
- ・愛情と無駄な事は比例する
- ・忘年会ある＝旅行ある＝新年会ある＝活気ある＝売上ある＝繁盛ある

②参加型経営

- ・(例) グーグルは、スタッフの意見が聞けるかどうか？を大切にしている
- ・課題抽出&解決会議ではだめ。ワークショップ型という良いところを意見してまとめること。
- ・みんなの意見を出し合える組織にしなければならない。
- ・BAGZY では年生ごと食事会を実施。3年前の事だが、新人さんと食事会の時、売上を上げる方法

を知っていますか?と聞いたところ、21歳の子が知ってますと。それは、お疲れの方向けに、+1000円でマッサージが出来るメニューがあれば良いと。そこで、マッサージは何が良いのか、幹部で話した所、タイ古式マッサージが良いとなり、リーダーがタイに一ヶ月滞在し、技術習得。

- ・みんなの意見が吸い上げれる経営=参加型経営
- ・リーダーの条件として聞く力があるかどうか?

③Decision (デンジョン) =良いお店は決定権がある

- ・権限と責任感が店内にある
- ・もっと若い人には任せてあげる

上記の事をやりながら、従業員のやる気を引き出してあげなければならない。車で言うと、

前輪=お客様満足
後輪=従業員満足
ハンドル=リーダーシップ



⑤リーダーシップについて

- ・(例) メナード社長曰く、
「47年あつという間だった、気がついていたら社長になっていた」と。
何故頑張れたのかと言うと、先代の社長が大好きで褒められたい一心だった。
→昭和力=猛烈社員の典型
- ・勤労勤勉しかない
- ・みんなの為に頑張れる人なのか?ついていく人なのか?どちらを選びますか?
- ・リーダーは猛烈社員でなければならない。
- ・良いリーダーは欲に走らず、部下から尊敬される人。
- ・究極の ES は、尊敬される人の下で働けること。
- ・愛社精神が必要
- ・今より売上、給与、幸福が2倍くらいになりたい人?は、沢山いるけど、思っているだけで、2倍は頑張ろうと思っていない。
- ・リーダーは決意が大切=人生2度なしと覚悟すべし
- ・リーダーはワクワクしている→良い会社の典型

ワクワクとは、

(例) 的に矢を放つ時、また当たると思う人、そう感じる人は、何故なのか?

実は、矢を沢山持っているという事。ワクワクするとは重層的に考えている。常に次の一手を深く考えている

- ・ワクワクしない人は、出来ない理由を片手に持っている。

リーダーの条件とは・・・

- ①ワクワクしている人
 - ・考え込んでいる
 - ・経営者になる前に、経営者の考えをすべし。
- ②生活習慣を正しくする (修己治人)
 - ①朝を変える
 - ・朝を制すれば人生を制するという。
 - ・朝が早いと優しくなれる
 - ③読書をする
 - ・先見性がつく=タイムスパンが長い
 - ・判断力がつく=人の疑似体験をしているから判断出来る
 - ・会話力=言葉(言霊)がある=読書量
 - ④欲をコントロールする (欲に強くなる)
 - ・人生のコントロールは、怒りをコントロールできるかどうかで決まる。

最後に、...

美容室で繁盛するのは、人が育つから繁盛する。

企業に大切なのは、「育成」。常に「育成」を軸として従業員さんの人間的成長の支えとなるという信念を持つ成長戦略が大切
3年後のために○人社員を採る。という信念で採用すべし。

今から育てる、今からピクともしない会社をつくる。

伊藤豊著（髪書房）¥4286円

「スタッフ強化特訓キット」は泣けた。
是非読んでほしい。

その本（漫画）主人公のお話を紹介。

- ・ 沖縄で不良の青年が気持ちを入れ替えて成功している話
- ・ 生まれ変わったように、毎日レッスン月 100 時間。
- ・ 朝 2 時間、夜 2 時間のレッスンを 2 年間続けました。
- ・ スタイリストデビューしたので、泣きながら沖縄のお父さんに手紙を書きました。
- ・ しかし、返事がありません。
- ・ 待ちきれずに電話しました。しかし、お父さんは気のない返事しかしませんでした。
- ・ 1 年後に里帰りをしました。
- ・ そして仏壇を見上げてみたら、なんとその手紙が立派な額に入れられて飾ってありました。
- ・ 嬉しくて嬉しくて涙が止まりませんでした。
- ・ お父さんは、手紙が着いた日、沖縄中の親戚を集めて大宴会をして、
「今日は人生で一番の嬉しい日なんだ！」と言って酔って泣いていたそうです。

- ・ 皆、どう思いますか？ 皆さんとどう違いますか？

- ・ 世間の法に染まらざること蓮華の水にあるがごとし
＝辛いことがあっても美しく生きてくださいとの事

- ・ 明日から人生に花を植え、頑張ってください。



ありがとうございました。

●次回は 7月6日(水) 静岡例会でお会いしましょう。

例会に参加して、もっともっと、ソウルメイトの絆を深めていきましょう！