

一人ひとりが主役、笑顔とともに 理美容室「オオクシSTYLE」

株式会社オオクシ（千葉県）



千葉県を中心に6ブランド・48店舗の理美容店を展開する中で目指しているのは、「ハイクオリティなサービス」を「リーズナブルな価格」でお客様に提供すること。「オオクシSTYLE」と名付けられたこの取り組みが各店に浸透し、お客様からの評価が高まっている。

受賞ポイント

- ★ 再来店率85%、顧客数の増加と生産性向上により15年連続で売上高2桁成長を実現
- ★ 自社を「スタッフ一人ひとりが自分を活かすための共同組織」と位置づけ、経営理念の浸透と自己の振り返りに注力
- ★ 多様なデータで全体から個人までの取り組みを検証。努力すべき点を把握し成果につなげる

事業内容

6つのブランドの理美容店を展開

性別、年齢を問わないヘアカットサロン「カットオンリークラブ」やカット中心のトータルビューティーサロン「カット：ピーススタイル」など6つのブランドの理美容店を展開する。会社設立は1982年だが、創業は1964年という老舗。店舗は本社がある千葉県内のほか、東京都葛飾区と茨城県取手市にもあり、その数は全ブランド合わせて48に上る。

売上は2017年6月期で15億4,000万円となり、15年連続の2桁成長を果たした。再来店率(リピート率)は85%で、いずれも業界屈指の水準にある。

サービスの背景と目的

性別や年齢を問わず満足するサロンへ

理美容にかかる費用を抑えたい顧客のニーズを踏まえ、ハイクオリティとリーズナブルを両立させたサービスの提供に長年取り組んできた。平均離職率が40%を超える業界において、スタッフ全員が自分を活かし、自身の成長に向き合える環境を整えることで離職率を極めて低く抑え、経営の安定につなげている。

理美容業界の競争が激しさを増す中、性別や年齢を問わず、一人でも多くのお客様が元気になる場所となり、地域にも貢献する「オオクシSTYLE」が導入・展開されている。

サービスの特徴と独自性

「ハイクオリティ」を「リーズナブル」に提供

設備・技術、接客面で、平均客単価5,000円超の美容室と同等のサービスを設けながら、実際のお店ではリーズナブルな価格で提供。客数を多く獲得する戦略と徹底的な合理化により、低価格でも高収益を実現する仕組みを確立させた。

設備：高価格帯店舗を担当する設計士の手で店舗を設計
接客：10年間のノウハウをマニュアル化。時間制限を設けないカット、満足がいけない場合の切り直しや1週間無料の技術補償制度など、独自のサービスを提供

技術：高スキルのスタッフのノウハウを顕在化し、共有する仕組みを実現

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

成長を実感できる職場環境

マズローの5段階欲求になぞらえた組織開発を実践。経営理念と企業文化の浸透を重視した朝礼、数値で成果を評価するシステムの採用、成長記録ノートの導入など、成長を実感できる仕組みで従業員満足度の高い職場環境をつくり上げている。スタッフたち自身で組織のフィロソフィーを生み出す風土を大切にすることで、トップダウンのピラミッド型ではない共同体組織を実現している。

お客様アンケートを詳細に分析

切手代無料で投函できるタイプのハガキでアンケートを作成し、ティッシュ付きでお客様全員に配布。毎月3,000件以上の回答を得ており、その全てに返事を書いて出している。仕上がり、接客態度、料金の満足度、雰囲気について点数と意見をもらい、それを店舗別と全体で集計。POSデータと連動させて年代別、男女別、来店回数別などに分けて細かな分析を行うことで、お客様のニーズの詳細な把握に努めている。

スタッフの気づきを拾い上げて改善につなげる

各店からは、スタッフがサービスの提供中に気づいたことをまとめた業務報告書と改善提案書が本部に提出される。業務報告書のうち、スタッフ全員で共有したほうがよい事項をすべて吸い上げて全店にフィードバック。また、本部の業務改善委員会が改善提案書の内容・意見をもとに改善策を議論。実行が必要なものは真摯に取り組んでいる。

組織データ

組織名	株式会社オオクシ	創立年	1982年
業種	理美容	本社所在地	千葉県千葉市
URL	https://www.ohkushi.co.jp	従業員数	226名

得られた成果や与えた社会的影響

高い再来店(リピート)率とアンケート評価

POSデータから集計した総再来店率は85.90%。90%を超える店舗もある。70%超で成功といわれる業界において高い水準である。また、お客様アンケートの点数は、どの項目も90点以上を獲得。平均客単価も上昇傾向にある。

雇用環境の改善と離職率の低下

顧客満足が高まり、再来店率が上がったことで経営が安定。シフトを適正に組めるようになったほか、数値予測が安定しトラブルを未然に防げるようになった。

これにより生産性が向上し、雇用環境も改善。入社3カ月間以上のスタッフの離職率も下がり続け、最近1年間は一ケタ台に抑えられている。また社会保険の加入も進み、条件を満たせばパートスタッフでも加入できる環境を整えている。

年齢や経験を問わない環境

現在、役員は全員女性であり、また、10店舗で女性が店長を務める。さらにトランスジェンダーの管理者も在籍するなど、性別を問わない風土が築かれている。また50代のスタッフ採用も積極的に進めている。業界では40代以上の理美容師は顧客が離れ、再来店率が下がると言われるが、同社の調査では年齢と再来店率の相関は見られない。経営経験者も積極的に採用し、50人以上の元経営者が活躍している。

地域への貢献

プロバスケットボールチーム「千葉ジェッツふなばし」の観戦チケットの割引や顧客へのチラシの配布、鉄道会社「小湊鉄道」の割引乗車券の配布など、地域貢献にも取り組む。



各店舗のミーティングには大串代表(左から2人目)も参加。率直な意見交換が行われている