



800万スタイリストのタカラモノ

温品範子

250万円の技術売上を本気で越えたい、すべての美容師へ

私は温品範子。16歳で美容師を始めて、気付いたら800万円の技術売上になっていました。私は、ただひたすら「目の前のお客様に喜んでもらおう、なんとかお役に立とう」と思ってきました。そしてひとりでも多くの人にと。その結果が800万円。改めて今、振り返ってみると、プロの美容師として積み重ねてきたものがあると思います。それを、後輩の美容師のみんなに伝えられたらいいなと。

この小冊子は

「100～150万くらいでとどまっているスタイリストで250万を本気で越えたい」という方のために作りました。

スタイリストデビューをして数年、100万くらいまでやってきた。ここからどうやって伸ばしていこうかと模索している技術者の皆さまにお役に立てれば幸いです。

と、すこしかっこいいことを書きましたが、実は私自身も悩みがあります。私のお店は今は新卒2年目のアシスタントがひとりと私の2名体制。派遣の方にも手伝ってはもらってますが、人員的にやはり手薄。お客様は正直です。やっぱり手薄だとお客様にはご迷惑をおかけします。その結果、今は2名体制で450万円です。それで精一杯。

だからこれからのお話は私の武勇伝でもなんでもなく、よかったことや積み重ねてきたことも、ダメなところも失敗したことも、包み隠さずお伝えできればいいなと、心から思っています。



プロローグ プロの美容師とは・・・

プロの美容師とはどんな人のことを言うのでしょうか。私は、「終わりのない美容師としての道を真剣に歩み続ける人」だと思っています。

スタイリストデビューしたら美容師になった、ではなく、それはスタートですよね。お客様ひとりひとり毛質も骨格も目の色、肌の色も違う。だから同じ技術は存在しないわけで、いくらでも発展していく。だから店内の試験に合格したらOKではなく、それは単にスタート。同じように、100万円の指名売上があるから一人前ではなくそこもやっぱりスタート地点。150万だって200万だって同じです。さらにその先があるので、そこからスタート。私は800万円の技術売上がありますが、それだってやっぱりまだ発展途上。果てのない美容の道の半ばだと思っています。

だからプロとは、いついかなるときでも、さらなる高みを求め続けて努力をする人だと思っています。何のためって？それは、お客様のためであり、お世話になった先輩方のためであり、そして自分のためだからです。

私が美容師になったきっかけから、お話をさせてください。山口県で生まれた私は、16歳のころ、毎日、高校へ行くことに疑問を感じていました。何のために勉強するのか、よくわからない。そういうことよりも社会に出て自分の力で生きたい。そんなとき、たまに地元美容室に行ったときのこと。そこにはカッコいい大人たちが、思いやりのある笑顔、スタイルに向き合う真剣な目で働いていました。こんな風になりたい。これが私の美容人生のスタート。

そこのオーナーに直談判して、学校が終わったらお店でバイト、いや学校は休みがちで毎日を美容師として生活しました。この最初に入ったお店が私にとってはとてもよい環境。オーナーは毎日30人、40人の指名客がやってくる大人気の美容師。他に3、4人いた技術者にも同じようにたくさんのお客様がついていました。大繁盛店だったわけです。

そして「異質」というのが似合う、アーティスト集団でした。寝ないで仕事をして、それでも寝ないで絵を描いたりまでしている人たちだった。1分、1秒を争う職場ですからとてもきつかった。厳しかった。たとえていうなら、F1のピットクルーの中に、免許もない、車も触ったことのない素人が、ポンと入ったようなもの。正直、昼ごはんを食べる時間すら全くない。だからついていくために、必死で仕事を盗み続けました。例えば歩き方ひとつ、ゆっくりじゃだめ。早く歩く、そしてムダなく歩く。それだけでなく、お客様を見たり、他のスタッフが何をいまやっているのか見たり、すべてのものをしっかり見ながら歩く。だから「歩く」ということひとつとっても、盗み、自分の技術として身につけないといけなかったの。

この時代、若さと笑顔は勝てるから一番になろうと思っていました。そうじだつて、スキップするようにすばやく、楽しく。そして朝も一番に必ず出て、みんなが仕事をしやすいように全部準備をしていました。力になりたいという事とともに、たくさんに教えてほしかったから。準備をばっちりしていると、技術者も時間が空くから教えてもらえる。技術者の役に立つよう気遣いすると気にかけてもらえる。だからいろいろと深いことを教えていただけました。本当に感謝しかあ

りません。

当時のオーナーの後押しもあり、その後、20歳でロンドンに留学。アルバイトをしながら、美術館や安いショーを巡ったり、街の人を見たり、美容室もめぐり、オシャレや芸術を毎日学びました。お金がなく、野宿したときは凍え死にそうでしたが。そして東京へ。新美容にでている美容室に何件も電話しましたが、ずいぶんと断られました。けどようやく東京でお店に入ることができ、お金がないですからアルバイトをしながら、美容師としての階段をあがっていたのです。

この時代はとにかくお客様が店にやってきました。原宿や恵比寿、銀座のお店で働いていましたが、原宿で上手い美容師に切ってもらいたい、そういうはっきりとした目的でお店にくるお客様で列をなすわけです。ある意味、こちらとしてはやりやすい。はっきりしていますから。トコトン、かわいいスタイルやかっこいいスタイルを作れるように自分を高めていました。その20代のころ、私自身、売上をあげて先輩たちから認められたいと強く思っていました。だから努力することはなんともない。やればやるだけ結果になる。お客様の目的と私の努力ががちりと握手する関係だったのです。

ところが、25歳くらいのころ、あることから突然、東京での美容師人生が空しくなっていました。もう山口に帰ろうか、と下を向いていた。山口に帰るのだったらその前に東京の郊外の店でもすこし働くかな、となんとなく思い、とらば一巾を手にししました。当時の家の近所の店を見つけて面接に。そのお店は、今まで働いてきた店と比較すると、なんともエネルギーがなかったのです。チラシを配りに行っている

のに、ゴミ箱につっこんでさぼっている人もいました。奇妙な縁ですが、乗りかかった船、そのお店で働くことに。技術者も全員、シャンプーから一緒に練習しなおしました。そうやって1年、200万くらいだったそのお店の売上が600万円くらいになっていました。初めて、みんなに教えて、みんなで成長することの楽しさを知ったわけです。ここでもう一度、美容師としてがんばろう、と私に思わせてくれたわけです。

その後、そのお店は卒業させてもらって、もう一度都心へ。28歳のころには、指名売上800万円になっていました。

32歳で東京の調布で「Hair PRIER」という自分のお店を持ちました。オープンときは、お客様からいただくお花で店のフロアはいっぱい。歩くことすらままならないくらい。本当にありがたいと思いました。

これまでの経験を踏まえて、250万円、いやそれ以上の結果をだせる技術者になるために四つの力を磨く必要があります。

- 一つ目の力「スピード！スピード！スピード！」
- 二つ目の力「商売人であれ！」
- 三つ目の力「センスを磨け！」
- 四つ目の力「深い使命感」

これが250万を超えるための秘密です。ひとつずつ、お話をしていきましょう。

第1章 「スピード！スピード！スピード！スピード！」



まずなんといっても早さを追い求めないといけません。1分でもいいから早くやることに執着しないと売上があがってきません。800万円の世界とは、アシスタントがすこし段取りを間違えて2分間仕事が遅れたら、その後、すべて2分間遅れるわけです。技術者は分刻みで頭の中で段取りしていますから、閉店するまでずっと段取りがずれる。ここまでの時間に対して研ぎ澄ましてやっていくところに、技術者として向上していく余地がどこまででもあるのです。このパートでは「早さ」について私の考えをお伝えします。

タカラモノ 1

「お客様に寄り添う気持ち」と「早さ」を両立してみる。

お客様へ思いがある美容師さんほど、ひとりのお客様にじっくりと接する姿勢を持っています。それはとても大切なこと。しかし、「早くやることは、じっくりとお客様を大切にすることの反対だ」と勘違いしてはいけません。早いとお客様をないがしろにしている、と思っている限り、250万円を越えてくることはありません。「早さ」はお客様への質の高いサービスそのものです。お客様は決して美容室にいたいわけではありません。すこしでも早く終われば、お客様は遊びに行ったり買い物にいたり、自分の時間として使えるわけです。美容師はカウンセラーではないので、つきっきりで話を聞いてあげることが本当に必要なことか？ そうでないときもあるわけです。パーマやカラーの待ち時間は、お客様にとっても「ムダ」な時間でもあるのです。

そして早い技術者がお客様にあわせてゆっくりやってあげ

ることはできますが、その逆、遅いのを早くすることは無理です。職人の技とは「ムダがない」ということです。それを研ぎ澄ませていくことで、お客様に提供できる価値を高めていくことができるわけです。

「思い」と「早さ」を両立させてみるにはどうでしょうか。

たからもの 2

アシスタント業務から、ひとつひとつを速くしてみてもいいか？

まず、「歩く」ということから見直してみることに気が付きます。だって800万円をやるということは「歩く」ということから違うのです。もしかしたら「歩く」ひとつとってみてもムダがあるかもしれません。スピードが違うかも。歩いている間に何を見ているかが違う？同じように、カラー剤を混ぜるスピードも違うと思います。ロットを巻くスピードも。ハケだって同じ。技術者にロットを渡すスピードだって早い。これが最初的一步。だって100万が200万、250万になるというのはリズムが変わるわけですから。

山口時代のこと。技術者にロットを渡す、技術者の手よりロットが出るのが遅いと技術者から「もういいから」と突き放される。私が渡すタイミングが遅い、その技術者のクセにもあってない。だから、邪魔だからもういいと言われたわけです。私は、その日の夜、ロットをどう渡せばよかったのか、考え、ロットを渡す練習しました。すると次の日には、ちゃんと渡せる。そのうち技術者をよく見ながらクセを把握する。技術者によって違うわけですから。するとどの技術者にもロ

ットを上手に渡すことができるようになる。このときに、全ての作業には、もっと速く、もっと質が高くできる余地があることを知りました。しかし多くの技術者はいつのまにか自分のペースで仕事をするようになります。そのペースが100万のペースだったら、やはりそこから見直さないといけません。

たからもの 3

施術時間を徹底的に短くすることで技術が進化！

100万くらいの技術者だったら、たぶん、カットカラーで2時間だな、と予約表に入れると思います。で、そのお客様が終わったら次のお客様といった具合でしょうか。これだと多くのお客様を施術してあげることができません。私の場合、特殊なケースを除いて、カラーパーマで1時間半。アシスタントが2名ついてれば、6人くらいは一気に予約を入れられるので、朝10時から昼12時までには10人はお客様を終わらせることができます。

◆◆ カットを見直す ◆◆

普通は、ツーションをした後に、濡れたまま「何センチ切りますか」とカウンセリングして、ベースカット。その後に自然な感じにするために質感を出すようにすいて、さらに毛量調整。流して乾かすとくせが出てきますから、そこを調整したりすると思います。私は、お客様が来た時に、あの人はここにくせがあるな、ここにボリュームがあるな、といったこ

とをしっかりと見抜きます。ドライカットですが、ベースカットしながら質感も出して毛量調整やクセの調整をいっぺんにやります。若いころから、こういう質感をだすにはこう切ればいいんだ、などのように、この技術とこの技術を組み合わせたら一気にできるのでは、と工夫をし続けてきましたので、できるようになりまして。これは教えてあげられる技術です。本気で学びたい美容師さんはぜひ私のもとに勉強しに来てください。

ΨΨΨΨΨΨΨΨ

Kちゃんの間

ΨΨΨΨΨΨΨΨ

私は温品さんのもとと一緒に働いていました、Kです。技術者として温品さんのお店に入りましたが、シャンプーからやり直し。そこからスタート。温品さんのそばでずっと仕事を見てきました。手荒れでどうしても店を離れないといけなくなったのは残念ですが、私から見た温品さんをお伝えしていこうと思います。

カットはすごく早い方でした。ワンパネル、ワンパネルで長さを切りながら毛量調整して毛先の質感を出しながらやりました。なので、横切って、横切って、前を切って、だいたいスタイルを決めて、後ろを下から切って上に行って、最後調整はそんなにしてませんでした。仕上げのドライカットはあんまりなく、ほとんど一発で決めていましたね。そして、早いのは、基本が完璧に身についているので、ここは省いてもいい、というのがわかってらっしゃるからだと思います。なんでもムダは省くようにされました。

◆◆ 事前準備 ◆◆

カラー剤や、ストレートパーマの薬剤など、お客様の予約が入ったら事前に作っておきます。料理人が下ごしらえをしておくのと一緒。長い付き合いのお客様とかだとだいたいわかるわけです。いつも同じスタイルを好む人、ほぼ同じスタイルだが季節などで少しずつ変えたい人、毎回店に来てから突拍子もないオーダーをする人なんかもあります。お客様の毛質や前回どのようにカラーが染まったかなども覚えているわけですから、同じスタイルを好む人であれば1液までは調合できるわけです。突拍子もないオーダーをする人には事前準備はできませんが、この人は突拍子のないオーダーをしてくるぞと心構えができているだけで、対応がスムーズになるものです。

◆◆ 知識 ◆◆

髪質などによっては全く時間をかけずにカラーを入れる方法などはあるわけです。これは知識がなければできないわけですが。そういうことに関して知識を得て、自分のものにすることによって時間を短縮することができます。

パーマとカラーに関しては、先の先まで読んでいる技術が多いです。例えば、色にこだわりがある人がどうかを読んだ上で、根元のリタッチのお客様とかですと、薬を何パターンかに絞り込んで決めておいて誰がつくっても大丈夫なように準備をしていたりもしました。また忙しいときはアシスタントも回らなくて、カラーのタイムが上がっても流す人がいないときとかありました。温品さんは全体の状況を把握しながら、あえて時間をおいても黒くなり過ぎない配合にしていたりとか使い分けて、スタッフも回していました。パーマ・カラーですと、ウェットでシャンプーする前にパーマを巻くんです。それはシャンプーするとちょうどよくなるかかりにしていますので、シャンプーしてもとれないように計算されています。なんでも、先の先まで計算していたんですよね。

たからもの 4

会話は積み上げていって

スピードにこだわっていたとしても、今日は忙しくて全然話せないわね、会話がまったくなかったわね、とお客様に思わせてはいけません。全てはお客様との信頼関係の上に成り立っているわけですから、そこをおろそかにすることは本末転倒です。少しの時間の会話だとしても年間5回とか来てくだされば、1時間くらいになるわけです。だから毎回、前回の会話の続きから始めるわけです。カルテとかに記入して覚えておいたり。それをナチュラルに切り出します。「あ、そういえば、転職したんですよね、うまくいってますか？」とか。大事なものは「覚えてましたよ」というのを見せつけないこと。あ、転職したんですよね、確か、といったニュアンス。これ

がお客様との親しさを増していくわけです。細かい情報まで知る必要、覚える必要は実はありません。お客様の今の心境に寄り添ってあげる、わかってあげる、ということがポイントなんです。そのために、前回の会話からナチュラルにつなげていくわけです。10代、20代のころはお店のカルテだけでなく、自分専用のカルテのようなものを書いていました。アシスタントだとしてもお店のチームの一員として接客するわけですから、すべてのお客様のことを覚えて接しようという思いがありましたから。そうやって徹底的にメモを残していくと、今では、一切書かなくても、なんとなくお客様との話した内容はすべて覚えることができるようになりました。



第2章 「商売人であれ」



どれだけお客様のことを思っているか、お客様から選ばれる美容師でなければ意味がありません。お客様が集まってくる、ということは、お客様から本当の意味で支持されているということ。お客様にとって本当に必要な価値を提供しているということ。絶対に自己満足になってはいけません。だから売上が上がっていくということに対して手を抜いてはいけません。

そのために、「いい人」であり、「いい仕事」であり、そして「いい商売」を同時に発生させることを決意してください。この3つは両立するものなのです。

たからもの 1

単価をあげてみよう。それはお客様からの支持だから

あなたは単価を堂々とあげられるでしょうか。私は今、単価1万3千円です。カットは5000円。私は、基本的にすべてのメニューをお客様にすすめます。とくに新規のお客様には。常連さんとかですと、お金にシビアでカット以外は絶対にやらない人とかわかっているわけですからそういう人は除いて、それ以外の方にはやっぱり毎回のようすべてのメニューをすすめます。例えば、新規の方のカウンセリングしているとき、その人がカットだけで予約してきたとしても、「パーマだとこんな感じのニュアンスになりますね。カラーだとこんな感じになりますね」と押しつけることなく、どうなるかお話ししてあげるわけです。やりたくなったら「いくらするの」といった話になります。すると、じゃあカラーお願いします、など自然となくなっていきます。最初から、この人は

カットのお客様だ、だとか、この人はお金がなさそうだから提案してはいけないな、とか決めつけることはできません。もしかしたらその日は時間やお金の都合で断られるかもしれませんが、次回はパーマやりましょう、ヘッドスパやりましょう、とお約束につながることも多々あります。章のはじめにも言いましたが、「いい人」、「いい商売」、「いい仕事」は同時に発生するものなのです。そして発生させないといけません。

常連のお客様でも、絶対に追加のメニューはやらないという人を除くと、毎回、すべてのメニューを提案するわけですが、なぜそうしていると思いますか。いつもはカットだけの人でも、もしかしたら前の日に、ふとカラーをいれてみたいなと急に思い立ったりすることはあるわけです。例えば、別に指輪を買おうと思ったわけではなくなんとなく百貨店に行く。見てたら、なんかほしくなってお金はなかったけど買っちゃった、という具合にお客様には気分があるわけです。その気分を五感で察してあげないといけません。その日にはその日の気分がありますから。だから全てのメニューをおすすめてあげることはお客様の可能性を大きくしてあげることなんです。

たからもの 2

カウンセリングはお客様との意思の疎通

お客様が喜んで何度も通ってくれる美容師になるために、お客様にとって本質的によいスタイルを創ってあげることがとても重要です。そしてそれが信頼関係を築き、前項であげ

た、全てのメニューの提案をしやすい土壌もつくるわけです。
そのためにカウンセリングはやっぱり大事なわけです。

◆◆ 新規のお客様のパターンを見極めること ◆◆
お客様は大体、下記の5つのパターンに分かれます。

「どこの美容室にいても気に入らないタイプ」
「いつもやってもらっている美容師さんにいいにくくなっ
た。マナー化してきた」
「そもそもいろんなところに行く」
「遠慮がちな人」
「絶対にならないのにこうしたいという人」

これらはすべて意思の疎通ができていないのです。例えば、絶対にならないのにこうしたい人の場合。この毛質の人というのは生まれながらにしてこれはできない、というのは現実的にあります。サラサラヘアの日本人をマイケルジャクソンの髪型にするのは無理がある。毛質が違うし、肌の色、目の色も違う。やってしまうと毛もチリチリにさせないといけな
いから、それはよくないですよ。そうではなく、あなたにはこういう良いところがあるのだから、こちらの方がより魅力的になるのではないですか、この路線でいったらどうですか、とお客様と「和解」をしないといけません。それを「それは無理ですと断る」、「やってみたけど全然似合っていない」、「やってみたけど毛質が違うから全然そうならない」といった3パターンに入り込んではいけません。これではお客様はリピートしませんから。

遠慮がちな人というのは、全部、本当はいいたいけど遠慮し

ているわけです。「そうですよね、私もホント年とってきて、髪がこんななっちゃってね」などと返してあげて、相手をゆるめてあげるわけです。この美容師さんなのにそこのおばちゃんみたいね、といった「隙間」をつくってあげます。そうするとポツンポツンと、「本当はあたし、ここをこう変えたいんですよね」と言ってくれます。それに対して、全然できますよ、と受け止めてあげると、さらにだんだん本音を言ってくれます。そうするとスタイルチェンジにまでつながります。

前の美容師さんが気に入らなくなっちゃった、というパターン。技術的にへた、前の人の好きなスタイルを押し付けているか、その人が決めつけてワンパターンにしちゃっているか。いつも同じ人でも、本当にいつも同じ人っているわけですが、そういう人でも、一応、聞くわけです。もしかしたら、ふと昨日、もっと伸ばしたいなとか気分が変わっているかもしれないから。だから絶対に決め付けずに聞いてあげる。これも意思の疎通の問題なんです。

どうしたいか、何を求めてここにきたのか、これを知らないまま施術をしてしまうことがあるとすれば、これは絶対にいけません。本当の目的を知らずに施術することは、美容師からの一方通行であり、ただの自己満足です。

◆◆ 来店の目的を瞬時に見抜くこと ◆◆

まず、お客様の服装や表情、髪型、雰囲気、会話などを持って来店の目的を見抜きます。

「おしゃれになりたいのか」

「リラックスしたいのか」

「髪の毛を修復したいのか」

「単に予約を取りに来たのか」

おしゃれになりたい人の場合、来店時の服装をみながら、仕事するとき、お出かけのときはどうしているか、ふわりと聞いてあげます。「お仕事ときはどうしているんですか」などの言葉をかけるわけです。仕事時はキメるけど普段は何もしない人や、出かける時はカーラーを巻くけど普段はカジュアルな人。今度、パーティがある、入学式だ、結婚式だ。そういうことを察してあげることが大事です。

スタイルをつかってほしい、というよりも、痛んだ毛先を切ってトリートメントなどをして修復してという方も結構いますね。そういう方に、どんな髪型にしますか、こうしたらおしゃれになりますよとやっても迷惑なだけです。これも意思疎通の問題。

目的をお互いにわかりあえたら、どのくらい時間があるのかを気にして差し上げます。急いでいる人もいれば、ゆっくりできる人もいます。予算も気にして差し上げます。美容師の仕事はお客様が目的を果たすためのお手伝いです。

ΨΨΨΨΨΨΨΨ

Kちゃんの日

ΨΨΨΨΨΨΨΨ

お客様が求めているスタイルとか、髪型のどこが気になっているのかとか、要望とかを、お客様とのお話の中でですけど、わかってあげるのが温品さんはすごいです。この人は、スタイルを重視するのか、それとも時間なのか、日々の生活スタイルにあったものかいいのかなどを読み取るんです。初めは聞きだしたりもするのですが、「どこが気になっているのよ」とちょっとした一言から、「あ、こういうことですね」と全部、わかってしまうのです。お客様としては、自分の気持ちをああだこうだと聞かれるよりも、ぱっと気付いてもらえる、「あ、わかってもらっている」と感じるんだと思うんですよね。それで温品さんの技術で実際にスタイルができて、お客様からすると一回目の来店で「衝撃」がすごいんだと思うんです。すぐに察知してくれる、つまり、わかってくれている感をつくってあげていましたし、初めて会ったんだけど、「前から知っていてくれた」とさえ思って、感動すると思います。とくに40代の人とか、忙しい人の気持ちをわかってあげるのが、すごかったです。温品さん自身が忙しい人でしたから。

◆◆ 気にいってないところを聞いてあげる ◆◆

とくに新規のお客様のときに大切です。お客様は自分の髪型の気にいってないところをしゃべりたがっています。「このところがね、伸びてくると重苦しくなっちゃっていやなのよね」とか。その声をしっかりと受け止めてあげること。そして「大丈夫ですよ」と安心させてあげます。「この部分をもっときちんとすいてあげると伸びても膨らみませんよ」などと受け止めて安心させてあげます。すると「あら、そうなの。だったらこっちはどうかしら。実はこのあたりもね・・・」ともっと悩んでいるところを教えてください。それらすべてを受け止めてあげることでお客様は信頼をしてくださいます。

◆◆ 常連さんの後押し ◆◆

スタイルを任せていただけるお客様も多くいます。だからといって、「いつもと同じ」を強要することはしません。マンネリ化としての意思疎通不足になりますから。その上で、「今、切りたいのか、変わりたいのか」「少し変わりたい。パーマやカラーで変えたいのか、ちょっと雰囲気を変えたいのか」その大小の差をカウンセリングして聞いて判断するわけです。あとはプロの美容師として自信をもってお客様の後押し。これは大切だと思います。

◆◆ お客様と近い存在になっていく ◆◆

新規で来てくださったお客様には、まず気にいったスタイルになってもらうことに全力を尽くします。そして、2回目、

3回目ともしっかりと気に入るスタイルになるように尽くす。そうして何回か来ていただいているうちに、生活状況、健康具合、家族とのこと、心配事など、内面的なことまで話していき、近い存在になっていきます。ただし、適切な距離感は大事だと思っています。友達のように仲良くなる、というのはあまり好きではありません。—美容師だからその人と出会えただけですから、いつまでもお客様と美容師という関係でありたいと思っています。

たからもの 3

新規客に積極的に入ってみる

数字を伸ばすには、新規のお客様に積極的に入ることが大切です。施術が早くなることで、予約をどんどん入れても、空いている時間ができるわけです。スピードを速くする理由はここにもあります。お店のルール、システムにもよりますが、貪欲に「僕、空いてますから、どんどん新規入ります」と手をあげて入るのです。あらゆるコネも使います。自分の家族や友人にもどんどん来てもらったらいい。近所でご飯を食べていてもお店の人やお客様と仲良くなって、店に来てもらったらいい。月に最低でも10人は新規客に入ります。できれば30人。

私や山口から東京に出てきたとき。いろいろな店の面接を受けました。すると指名売上はいくらかと聞かれます。山口のときはそういうものは計算してなかったのだからわからない。だからこういいました。「新規のお客様は全て私につけてくだ

さい。そうしたら6カ月で必ず200万円やりますから」。そしてその約束は守りました。新規に入らせていただく、ということは数字を伸ばすために絶対に必要なことなのです。



たからもの 4

再来率は100%。理想かもしれないけどその思い

自分が担当させていただきお客様は100%再来してもらう気持ちでいかないといけません。そのために最大限の行動をしないといけません。

いつも来てくださっているお客様が突然いらっしゃらなくなるということがやっぱりあります。その原因がわかることがほとんどですが、たまには原因もわからないのにいらっしゃらない方もいます。私はそのとき、美容師をやっていて一番心が痛みます。苦しいなと。

自分が担当したお客様のことが昔からとっても気になります。あの方はその後、スタイルに満足してくれたかな、とかいつも思います。美容師としてひとりのお客様と出会ったからには、美容師のできる範囲でその人の幸せを生み出すことは責任だと思うんです。アシスタントの頃からそう思っていました。シャンプーをやらせていただいたら、そこは自分の責任だ、そこに関しては自分のお客様だという意識でした。スタイリストになったらなおさらです。だから、お客様にはよくお葉書を出します。30代前半まではすべてのお客様に来店周期などに合わせてお葉書を出していました。だから毎月300通とかは軽く出していたと思います。DMとかではなく、官製葉書に手書きでその人のことを思いやる気持ちを綴りました。その方が汗水たらして稼いだお金で私のもとに来てお金を使って技術を受けてくださったのですから50円なんてやすいものです。大切なお客様へ果たさないといけない美容師としての思いや責任を私なりに形にしたもの。そ

れとともに、当然、私のごことを忘れないでほしい、思い出してくださいね、という気持ちもありました。ちなみに、いつのまにかお客様の住所までだいたい覚えていましたね。

また20代のころは、新規のお客様にどんどん入らせてもらったわけですが、ほぼ全員が再来をしてくれました。前述のようにお客様にお役に立てたのかな、満足してもらえたのかな、ということも思ってきたからですが、方法論としては全てのお客様に手紙を送っていました。その手紙には必ず次のスタイル提案を3つ、入れていました。雑誌の切り抜きや、アシスタントのスタイルを作って写真にとったりして。お客様の来店周期に合わせてスタイル提案の手紙を送ってあげると、「こんなことをしてもらったこと初めてだわ」とほとんどの人がまた来てくれました。

最終的には紹介のお客様でどんどん新規が増えるのが理想です。「あなたの髪型、いいわね。どこの美容室？」とポジティブな思いで来てくれるわけですし、さらに「温品さんっていい人よ」みたいな人柄的な後押しをしてくれることもあるわけですから、リピートしやすいです。ところが紹介の怖さもあります。紹介で来てくれたお客様に大失敗すると、紹介してくれたお客様も失うことになります。だから紹介で来てくださったときは、いつもよりも気持ちが入ります。どの美容師さんもやっぴらっしゃると思いますが、やっぱりVIPとして対応して差上げます。

たからもの 5

再現性を追求しよう

ヘアスタイルとして大事なことは「再現性」だと思います。これが高いレベルでできるとお客様が増えます。山口時代のオーナーのお客様は口をそろえて言っていました。「オーナーに切ってもらうと1ヶ月後が一番いい感じ」と。そしてオーナーは口癖のように言っていました。「俺は長持ちするようにカットする。それだと儲けはへるけどな(笑)」。今では私自身がそう言ってもらえます。いかに簡単によいヘアスタイルをお客様に再現してもらえるか。これはワックスとかの仕上げでつくった形ではありません。ある意味、プロがそれをやればごまかせる。そうではなく、お客様の骨格などを見抜き、それに合わせて切ること、そして切り口をやわらかくしてあげること、再現性がたかく、長持ちするスタイルをつくることができます。

私は、お風呂からあがってはだかの状態でも乾かせばすぐに外にいける、そんな毎日を送ってほしい。だから美容師の技術は奥が深いのだと思います。



美容師としてのセンス、人としてのセンス。これがないと売上はあがってきません。800万をやるということは5人くらいのチームを率いるということ。そして分刻みでお客様に接していくわけです。だから五感すべてで、状況把握、未来予測をして指示を出していく。そんな司令塔になるわけです。お客様ひとりひとりと接する時間も短い。だからお客様のことを瞬時に見抜く必要もあります。どんなクセがあるのか、どんな骨格か、どんなスタイルが好みか、そういうことです。それらのアンテナを磨くために、自分自身のセンスを磨かないといけないわけです。

たからもの 1

盗む意識をもってみては？

山口時代、今日は2時間練習会です、という風に練習のプログラムがあって教わった、という経験は一切していません。そういうのがなかったのですね。そうではなく、1日の営業が終わったとき、「今日はロットを上手く渡せなかった」、「下を上手に掃けなかった」、「自分がカラーをできなかったせいでお客様が詰まってしまって並ばせてしまった」、そんな風に振り返って、本当に悔しい思いをしました。悔しくて、くやしくて、明日までに「下を掃くことを上手くやれるようにしよう」、と思って練習。そうしたら明日にはできる。先輩にカラーで悔しい思いをしたら、「カラーを教えてください」とお願いしました。それで教えてくれる環境ではなく、「じゃ、100回、はけでこれ、やってみて」で終わり。見てはくれない。けど、やりました。そうするとひとつずつできるようになる。ただ言われたらやりました、では上手くはなら

ない。何のためにその技術ができるようになりたいのか。今、何が自分にとってネックなのか、それをしっかりと考えないと、本当の意味のレベルアップはしません。

つまり山口では教えてくれなかったですから、すべて盗むしかなかった。だからよく見ました。できなかつたことは絶対に今日中にできるようにする、と執着しました。この「盗む」ということは、センスを磨くことに大きく貢献してくれます。今は、先輩が教えてくれる、教育プログラムもある、のかもしれない。すると、ただ作業として覚えることになりがち。このとき大事な「センス」が磨かれないわけです。

たからもの 2

造形的なこと

山口のお店の先輩たちは、造形的な話をよくしていました。イメージをもって仕事をする人たちでした。例えばカラーでも、明るくするか、とか、暗くしようかとか、ではなく、あのお客様目の色はこうだから、肌の色はこうだから、こういうカラーが似合うよね、といった感覚でみんな仕事していました。そのとき私は作るのをよくみていました。そしてチューブからとったものを、何番20、何番30と言ってください、そうしたら自分が混ぜます、とお願いをしたわけです。それをメモしておく。そうするとだんだん自分も造形的な感覚が養われていきました。本とかみてもこういう感覚は覚えられません。ベースが赤とか黒とか茶色の画用紙に同じ色を乗せても仕上がりは同じにはなりません。だから教科書どおりに色をおいても意味がありません。だからベースに対して

こうしていくとこんな発色するんだな、といったものを感覚でとらえていくことが大事ですね。

お店での会話は、ポイントはどこにおいて、あの人は顔に凹凸がないからトップにボリュームを持たせないといけないよね、といった造形的な話が飛び交います。だから、雑誌はほとんど全部目を通して、雑誌のヘアスタイルと形の似ているお客様が来ることがあるときはチャンス。先輩がどう切るか、じっと見て、盗みます。

そういう感覚で長く仕事をしてきましたから、お客様の仕上がりの最終イメージが、いつも鮮明に頭の中にあります。お客様を見た瞬間に、このイメージだなというのがはっきりと浮かび上がるわけです。そのイメージをもってお客様と意思疎通ができれば、必ず、御客様にとって「あ！素敵」という仕上がりにして差し上げることができます。最終イメージを鮮明に浮かべることが意識してください。

たからもの 3

察知能力を長い経験から磨いてみよう

ひとりのお客様をカットしていても、お店にいるすべてのお客様を感じとらないといけません。あの人は心配そうだな、不安そうだな、飽きていそう、など目を配り、気を配り、全体の状況把握する力です。

失客することはやはりあります。私の場合、大体、失客した理由がわかります。施術が終わってお帰りになる際に、感じ

るんです。営業中、全てにアンテナを張り巡らせておいてください。



第4章 「深い使命感」



使命感、言葉を変えると美容師としての思い。その思いをいかに自分の心で育てていくか。これはとても大切なことです。すべての原点になります。正直、私は自分の時間のかなりを美容師としてお客様に捧げています。けど全く苦に思ったことはありません。なぜなら、お客様のお役に立つこと、お客様に幸せになってもらうこと、私にとっても最も大切なことですから。

たからもの 1 ---

美容師とは私の生命そのもの

美容師としての人生を振り返ると、私の生命そのものだなと思います。目の前に待ってくださる人がいるから一所懸命にやってきました。人として、技術者として、もっと高く、もっと高くとやってきました。正直、美容師をやっていなかったら私は何者にもなれてなかったと思う。こんな私でも美容師だからたくさんの経験をさせてもらえました。そして知りえないだろう人と縁をいただき、人として学ばせていただきました。私は浅い楽しさや喜びよりも、しみじみと深く味わうような時が好きです。人と比べれば、確かに、いわゆるレジャー施設に遊びにいったりとか全くしてませんが、美容師という生き方は、私の人生にしみじみと深いものをくれたと思っています。私にとってはそれが生きていく実感でした。つまり美容師という人生を全うすることで、私は生きていられる。そう思っています。

たからもの 2

ともに生きる

美容師を30年やってみて思いますが、ヘアスタイル、髪の毛というのは、毎日の食事のように生活の一部だなと。お医者さんは患者さんが治ったらサヨナラしなくてははいけない。美容師は違います。自然に髪の毛は伸びて、また変える。だから一生の付き合いができる。

ヘアスタイルからスタートして、家族関係のこと、内面のこと、と近い存在になる。そしてお客様は私に「生命」をくださっています。お客様と出会うことで、私は日々反省することができ、日々発見することができ、私の知らない世界を教えてもらい視野を広くしてもらいました。だから、お客様のことを「敬う気持ち」と「感謝する気持ち」でいっぱいなのです。だからお客様には幸せになってほしい。ただただ、それだけが願いです。だから、最後には「お客様とずっと一緒に生きたい」という心だけが、胸の真ん中にずっと宿っています。そのために私は美容師をやっています。

たからもの 3

美容師という仕事は自分を反省させ、前に進めさせてくれるもの

どうぞ、自分と向き合ってください。自分と戦ってください。美容師という仕事にはいろいろなことがあります。毎日、毎瞬の勝負だと思えます。なにかイベントがあってそれに1カ月準備して、とかではなく、毎日毎日お客様がやってきて、

その中で瞬時にお客様に答えていかなくてはいけなくて。それがずっと続くのです。休みなく続きます。だから楽しいし、厳しい。やっぱりすべてのお客様に満点のことをやってあげることができません。自分で「あ、ここで失敗したな。あ、あそこをもっと気にかけてあげなきゃいけないな」と毎日、気付くことがいっぱいです。だけど、できない自分、弱い自分、泥どろの自分を受け止めないといけないと思っています。私は自分の生き方に嘘をつきたくない。嘘をついていることがとっても嫌なのです。

あ、自分はできているな、と変なプライドで蓋をして、未熟な自分から目をそらそうとしているとき、勇気をもって自分をみて、自分をさらけ出してください。とってもこわいことだけど。そうやって真摯に反省をして、未来に活かす。それが、自分と戦うということ。これを避けてしまうと、言い訳ばかりの人生になってしまいます。けど、向き合っていければ、美容師という仕事は自分の人生をどこまでも豊かにしていけるものだと思います。

たからもの 4

受け取ったものを循環させることがお役目

人は親や先輩やお客様や仲間からたくさんのものを受け取っています。目をかけてくださったご恩、仕事というとても素敵な舞台を用意してくれたこと、技術者として成長させてくださったこと、経験、知識、ご縁、そしてお金。たくさんのものを受け取りました。それを自分だけのものとして抱え込んでいては人生はなんともつまらない。それを「循環」さ

せることが、全ての人がもっているお役目だと思っています。

実践編

100万から250万にするための5つのステップ

ここまで私の考え方、実践してきたことを、お読みいただき誠にありがとうございます。ここからは実践編ということで、250万円の売り上げをつくるために具体的にどうしていくのか、落とし込んでいてもらいたのです。早速ですが、ステップは5つあります。

- STEP 1、売上を上げる！と強く思いましょう！
- STEP 2、スピードを上げる
- STEP 3、新規のお客様に積極的に入る
- STEP 4、新規のお客様の100%リピート
- STEP 5、客単価を9000円にする

ではひとつひとつ、お話をしますね。

Step 1

売上を上げる！と強く思いましょう！

最初にすべきことは、「売上をあげると決意すること」。やっぱりお客様からの評価は売上なんです。だから高みを目指す、ということは、必然的に売上をあげていくということ。100万やっているから、まあ上出来だろう、と心の隅ですこしでも思っていたらやっぱり売上はあがらない。だから「決める」ことからスタートです！

トライ1

小冊子を読みながら、実践してほしいことを「トライ」として掲げますね。ここでは、まず、「いつまでにいくらの売上にしたいのか、『目標数値と期日』と、なぜそれをやりたいのか、という『あきらめない理由』を紙に書いて、自宅のトイレの壁に貼り出してみしてほしいと思います。

Step 2

スピードを上げる

次にスピードを上げます。徹底的に上げます。100万円を客単価7000円でやっているとする、月間140人ちょっとの客数でしょう。1日、5、6人に入客するペース。ゆったりと仕事をしていると、6人で丸1日が埋まって終わってしまうことも。当然、それでは新たにお客様をとっていきません。だからまずスピードをあげて、空いている時間を作らないといけません。

参考までに次のページで私の実際の予約表をお見せいたしますね。

H27 8月 5日 (水)

8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00
		20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20	20 20 20
		エステ										
	店頭 目標	集 計	売上 店頭	29260	親攻 紹介 計20	P IF 5P 正	HD 正 正 正	by 正 正 正	20 20 20	20 20 20	20 20 20	目標

トライ2

動作を同時にやってみましょう。
 例えば、椅子を回して高さを調整しながらお客様にクロスを
 かけてあげる、といったように、同時にできる作業、動作は
 たくさんあります。これをひとつひとつやるのではなく、同
 時にやってみてください。細かいことですが、早さをつくり
 ます。

トライ 3

下記のことを次の時間内でやれるように練習してください。
当然、高い質を出しつつですよ

◆シャンプー 12分

シャンプーを気持ちよくして差し上げたい、家で洗うよりもずっとずっと気持ちよく、という思いはみんなもっていると思います。プロ意識がでるところですよ。お店によって順番は違いますが、頭皮全体に指があたり、洗い残しのない、リズム感あるシャンプー。もちろん2シャンおわりのタオルドライは、次の技術がしやすいようにしっかりと。その中で、ムダを省いてみましょう。手の動きを早くしてみましょう。ムダは例えば、ひざかけ⇒クロス⇒倒す、までの動作を早くしてみてもいい？当然、急いでいるわけではなく、「手早く」ということです。

◆カラー塗布リタッチ 7分

リタッチの練習は、安いドラッグストアのリンス剤などで、ウィック4ブロック、1cmスライスで5分、30秒でクロスチェック

◆ストレートアイロン（ショート～ロング）

ドライ5分、15分。ウィックなら毛量が少ないので20分でできます。

カラーリタッチとドライ・ストレートアイロンは、単調な仕事だけに、はやいことは絶対です。もちろん人間でやる場合、カラーなら染まりづらいなどの塗布量、アイロンならダマー

ジヤクセの強さと毛髪診断が必要となりますが、まずスピードをつけるようにトライしてみましょう。

Step 3

新規のお客様に積極的に入る

スピードをあげたら、空いた時間でドンドン新規客に入ります。最低でも月間10人、できれば20人、30人と入ることを目標としてください。

トライ4

お店で、「新規にどんどん入らせてください！」と宣言しましょう。みんなに自分の目標やあきらめない理由を情熱的に語り、みんなに応援してもらいましょう。

トライ5

自分自身で新規のお客様を足を使って、汗をかいて、探しましょう。お客様のご家族を紹介してもらえませんか。お友達はどうですか。近所でご飯を食べていたら、その人たちと仲良くなってきてもらっては。行動量と比例しますよ。

Step 4

新規のお客様に100%、リピートしていただく

半年間で120人の新規のお客様に入ったとしましょう。その全員が自分のリピート客になってくれたら、最終的に毎月40人（来店周期3カ月平均として）が上乘せされるわけです。客単価が7000円でしたら、28万円の上乗せ。これを1年、2年と続けていくわけです。

トライ7

カウンセリングで新規のお客様の気持ちを「わかって」あげます。お客様をよく観察してください。服装や髪形、持ち物、表情、雰囲気。それらをもとにカウンセリングスタート。そのお客様の来店した目的を観察と会話から見抜くようにしてみてください。ゴールとしてはお客様が「あ、私のことわかってくれた」と感じることですよ。

トライ8

お客様情報をお客様ノートやカルテに書きこみましょう。次回にいらして下さったときに、ちゃんとつながりがもてるように。すべてを書きこむ必要はありませんが、自分なりにポイントをおさえてみるよう工夫してください。

トライ9

新規のお客様にお手紙を書いてください。感謝の気持ちとともに、次回のスタイルの提案を3つ、同封しましょう。リピートのお客様にも来店周期にあわせてお八ガキをだしましょう。営業的なものではなく、あくまで、お客様のことを気遣ってあげてのことですので、そこはぶれないように。

Step 5

客単価を9000円にする

そして客単価。今、私は13000円です。9000円くらいまでは、お客様としっかり信頼関係を築けばできると思います。リピート客を増やして280人に、そして客単価を9000円にすれば250万円を越えます。

トライ10

基本的に、常にすべてのメニューを提案してみてください。そのときには、例えば、「パーマをこうかけると、こんな感じになりますね」といった感じです。そのメニューをしたらどんなイメージになるのか、どんないいことがお客様にあるのか。それを、すっとお伝えしてあげます。とくに押しつける必要はありません。お客様に夢を持たせてあげるようなイメージです。

エビローグ

ここまでお読みくださってありがとうございます。私自身、今までいろいろとありました。数年前には、もう店をたたもう、いや美容師人生を終わりにしよう、そんなことに直面したこともありました。私自身、本当に人としてダメだったように思います。それが美容師をやらせてもらって、いろんな人に鍛えてもらって、やっと「人」になれた、なんて思っています。

東京に出て1年くらいの時、朝から急に足が立たずなんとか出勤しましたが、すぐ入院することになりました。ICU直行。ベッドの上でいろいろなことを考えました。これまでの人生のこと、これからの人生のこと。こんなことでは山口に帰れないし。何も恩返ししていないから。今まで勝手にやってきた私にいろんな人がお見舞いに来てくれました。何も聞かずに無言で病院の屋上で一緒に空を眺めてくれた人。泣きながら「こんなにやせて・・・」と背中をさすってくれた人。笑顔で「またねーっ」と顔だけ見て帰った人。ひとりで生きていたと思っていた私。けど違う、みんなに生かされていたんだ。だからもっともっと役に立たなくては。

退院して美容室に戻った私。変なプライドもなくただ目の前の人にただ純粹に自分の全てを、ただただ一所懸命に。できないことはない。いや絶対にやるんだ。目の前のことを一所懸命にやると余計なことは見えなくなる。自分の限界までやり、次の日は昨日よりもっともっと。そうすることで初めて自分の限界が見えてきた。そうしてまた乗り越える。そうやって毎日自分と向き合ってきました。自分にしか見えない、生きること、発見することの楽しさ、生きることのうれしさ。美容師として限界までやると、いろんな恥もかくし、失敗も

する。だけど美容師としての自分にしかないものが見えてきたように思います。

そうやって35歳くらいになってくると、周りの人に支えられて、助けられていることをいやというほど感じました。だから出会った人に幸せになってほしい、そしてできるだけたくさんの方の幸せづくりのおつかいをしたいと思うようになりました。そのころから「人」になれたのかなと。

私はまだまだ未熟で、だから自分のところの若いスタッフをどう育てていいか、上手な方法がわからずに今に至ってしまいました。だんだんと年齢も離れていくし、経験もへだたりがある。だから何をどう伝えたらいいのかな、私の経験してきたことはもう今の時代にあわないんじゃないだろうかと思ってきました。

けど、今はたくさんの方の幸せづくりのおつかいをしたい。だから自分のスタッフに、だけではなくて、もっと広く、美容師をがんばっている仲間にも届けよう、と思いました。私と出会った美容師さんが、やっぱり美容師の人生っていいな、と思ってくれたら、それだけでうれしい。

とはいえ、私はこれから進化しないといけません。ひとは、老い、というものがあります。やっぱり体力的にこれからどんどんきつくなります。そのとき私は何を思うのだろう。老いという経験と向き合い、自分のひとつの彩として添えられたらなと思っています。そして、今は不本意ながらお客様にご負担を強いています。アシスタントの子とふたりでやっていますから、ヘッドスパが5人とかはいると厳しくなります。

アシスタントの子は数時間、ヘッドスパにかかりっきりになりますから、私がすべての技術をやることになる。そうするとお客様をお待たせするし、余裕があればやってあげられる技術も時間的に妥協せざるを得ないこともあります。それでもついてきてくださるお客様には感謝しかありません。。。です。なので、私自身も、いろいろな美容師のみなさまの助けを必要としています。どうぞ少し心の隅においてくだされば幸いです。

そうやって助け、助けられて、循環をつくり、みんなをよりよい美容師の道を歩めたら、これ以上のことはありません。あなたと出会えたこのご縁に心から感謝します。ありがとうございます。



私のお店で勉強会を月に1度程度、2015年11月から開催していきます。技術のこともあれば、心の在り方のこと、集客のことなど、みんなでレベルアップを目指していく勉強会になればいいなと思っています。

「本気で売上げをあげたい」と決意している美容師なら、誰で

も参加できます。参加費も3000円程度を予定しています。
ご関心のある方は、ぜひ、ご連絡ください。やっぱり直接お
会いして、あなたのお話を聞いて、お役に立てればいいです
し、その中で私ももっと成長できると思いますので！

温品勉強会の日程や空席状況、参加のご希望などのお問い合
わせは、

.....

株式会社東京スピリット

温品勉強会担当 松本望太郎

メール yaruki81@gmail.com

電話 080-3918-0811

.....

までお気軽にどうぞ。

★☆☆::...::// ★☆☆::...::// ★☆☆::...::// ★☆☆::...::

hair PRIER

〒182-0024 東京都調布市布田 3-1-9 エルスミラン 1F
042-485-8855 <http://www.hair-prier.com/index.html>

★☆☆::...::// ★☆☆::...::// ★☆☆::...::// ★☆☆::...::