

地域密着型経営が切り拓く、 郊外・地方サロンの未来



客単価1万5千円(技術のみ1万1千円)、店頭売上比率43%、購入比率50%。大阪・泉南に店舗を構えて2024年11月で丸20年になるhair formは、大阪中心部から車で1時間の立地にありながら、安定した経営基盤を築いている。国内の美容室にとって人口減少は共通の課題だが、郊外や地方の店舗となればなおさらだ。そのような状況下において、この先も残る美容室であるためには、どんなマインドを持ち、どんなアクションを積み重ねていくべきなのか。hair form代表 公文智靖さんに話を聞いた。

hair form ヘアフォーム

代表者 | 公文智靖
所在地 | 大阪府泉南市男里
開業年 | 2004年
店舗数 | 1店舗
従業員数 | 3人
カット料金 | 4,950円(新規+1,000円)
URL | <https://www.h-form.com/>



地域に根を張ることの 大切さ

「20年間、郊外で店舗を続けていくために心がけてきたことはありますか？」

公文 色々ありますが、一つは地域に根を張ることです。例えば泉南市は7年ほど前から毎年、商工会と地域事業者が中心となって「せんなんまちゼミ」というイベントを開催しています。これは市内の美容室や整体院、雑貨店や会計事務所など色々な事業者が講師となって、一般の方に向けて無料講座を実施するというもの。私はこのイベントに講師として参加していて、プロの立場からヘアケアやスキンケアについてお話ししたりしています。参加し始めて数年になりますが、地域の方々と繋がる大切な機会になっています。

「こういった方が講座に参加されるのですか？」

公文 小さなお子さんから、当店のメイン客層である30代後半から50代くらいの女性や男性と



スタイリスト・エステティシャンであり
コーヒーマスターでもある公文美子
さんと、アシスタントの木岡悠仁さん。

様々です。講座がきっかけでお客様になつてくださる方もいます。

あとは、一緒に講座を開いている事業者の方々との繋がりが生まれれます。交流しているうちに「じゃあ今度、公文さんのところで髪を切ってもらおうかな」という話になることも少なくありません。仲良くなった事業者の方の社員さんが評判を聞いて来店してくださるケースもありますよ。

そういったお客様は、私の名前や声、顔を知った上で来てくださるので、リピーターになってくださる方も多いように思います。郊外型店舗は都市部に比べて人口が少ないぶん、一人ひとりのお客様とより深い関係を築く必要があります。だからこそ何かしらの形で地域に根を張

ることが大切なんです。

悩みを浮き彫りにする 「コミュニケーション」

「新規のお客様をリピーター化するために大切にしていることはありますか？」

公文 お客様の悩みを浮き彫りにして、解決に導いてあげることです。

多くのお客様は自身のお悩みをはっきりと自覚できていません。だからこそカウンセリングを通じて、抜け毛や薄毛、分け目といったお悩みを引き出す必要があるわけです。

ただし、これではまだ「お悩みを浮き彫りにした」とは言えません。例えば「最近毛が細くなった気がする」というお悩みは、あくまでまだ「気がする」だけだからです。そこで当店は、髪の毛を正確に計測でき



「せんなんまちゼミ」にて、講師を務める公文さん。

る機械を導入。数字にして見せることで、お客様のお悩みをより明確化しています。

毛が細くなっているのであれば、毛穴の詰まりや頭皮の乾燥が原因になっている可能性が高いです。さね。さらに掘り下げていけば、大元の原因が髪や頭皮の洗いや生活習慣にあることも見えてきます。こうして原因を特定した上で、解決策を提案することが大切です。半年から1年後、実際に毛の太さが改善していたら、そのお客様はもう決して美容室を変えようとは思わないでしょう。

ケア用品を選ぶ基準は 「ブレない姿勢」

「店舗売上比率43%とのことですが、ヘアケア・スキンケア用品を取り扱う際の基準を教えてください。」

公文 メーカーがブレない姿勢でものづくりをしているかどうか、です。

現在、当店ではアジュバンの製品をフルラインナップで取り



2024年4月よりリリースされた、アジュバンの新製品 TOUQU to toneシリーズ。

扱っており、お客様のお悩みに合わせてカスタムできるようにしています。

引を始めた10年以上前から、良い意味ではほぼ変わっていません。私たちが長年同じものを使い続けられるので、自信を持ってお客様に提案できるんです。

一方でアジュバンは、エンドユーザーや美容室のことを考えた新しい試みも取り入れてくれます。4月に発売された「TOUQU to tone(トークトゥーン)」は、定番商品だったAll in One(オールインワン)の使用感を踏襲しつつ、処方は今新たに、新定番製品として発表しました。振るとナノバブルが発生する容器を採用することで、お客様に対してよりキャッチーに提案できる商品となっています。同時期に提供が始まったA肌診断アプリ(素肌navi Mite Photo)も、

「次の10年、20年でhair formをどんな場所にしていきたいと考えていますか？」

公文 お客様も私も一緒に年齢を重ねてきて、「膝が痛い」「腰が痛い」なんて声もちらほらと聞こえてくるようになりました(笑)。だから今後は、お客様の体や心のメンテナンスもしてあげられるような場所していきたいと考えています。脊椎セラピーの機械を導入したり、駐車場に本格的なコーヒーを出すか



アジュバン提供のAI肌診断アプリ(素肌navi Mite Photo)。端末に顔をかざすだけで、肌年齢・肌スコアを診断できる。

また同業の美容室さんとも、支え合っていけたらと思っています。美容師には色々な悩みがありますが、お店の外で相談に乗ってくれる相手はなかなか見つからないものです。私にだって、相談したいことはたくさんあります。

例えば日曜日の晩にカフェをオープンし、そこに美容師さんたちが集まり、各々の悩みを打ち明ける場所としてhair formを活用してくれたら、きっと良い縁が繋がっていくように思うんです。この記事を読んでくださっている方のなかに「一緒に何かできることがあるかもしれない」という方がいたら、ぜひお声がけいただきたいですね。―― 本日はお忙しいなか、ありがとうございました。