

スタジオプリマヴェーラ神楽坂



会社概要

- 本社所在地：東京都新宿区岩戸町10 松本ビル1階
- 代表：山下 礼子
- 従業員数：4名(2021年1月現在)
- 事業内容：美容室、訪問美容サービスの運営
- URL：https://primavera-kagurazaka.jp/



美容室の店舗運営における新しい働き方を模索 接客以外の業務をテレワークにより効率化

接客業で テレワークの可能性を試したい

当社は、通常美容室営業に加え、福祉美容として医療用ウイッグや出張による訪問美容も手掛けています。全てのお客様に対し、より質の高いサービスの提供につながると考え、全社員が福祉美容師の資格を取得する等、スキルアップを図ってきました。

お客様への技術接客以外の管理業務は狭いバックヤードで行うしかなかったのですが、そこには休憩や食事をしていない社員がいるため作業に集中できません。以前から作業環境の改善をしようと考えていました。そんな折、業界団体から「はじめてテレワーク(テレワーク導入促進整備補助金)」を紹介され、テレワークが難しいと言われる美容業界での可能性を試してみたいと考えました。

パソコン作業を店外へ 業務を整理し、セキュリティ対策を検討

2019年8月から東京都の業界団体連携によるテレワーク導入促進事業のコンサルティングが始まりました。コンサルタントには、顧客の予約管理や消耗品の受発注管理をテレワークでも行えるようにしたいとの意向を伝え、社員の意見もヒアリングしながら業務の棚卸しを行いました。集客サイトの更新やSNSの投稿、各種報告書の作成もテレワ

クで行えると判断しました。
また、現在所有しているノートパソコンは、会計時のPOSも兼ねているため店外へは持ち出せません。コンサルタントからは、新たに別のノートパソコンを導入することで、店舗業務に支障をきたすことなく、情報漏洩リスクが軽減できることを提案いただきました。その際、セキュリティ強化のためリモートデスクトップの方法も検討しましたが、会計時のPOSも兼ねているノートパソコンを遠隔操作する方法は、店内で操作している社員と操作が干渉してしまうことがあるため、導入しないことにしました。

さらに、美容室の予約状況はリモートで把握できるため、接客予定のない社員のモバイル勤務を計画的に行うことができます。そこでITリテラシーに関係なく全社員が利用できるクラウドサービスを活用する方向で検討しました。



店外で作業できるクラウド環境を構築 接客のない時間の業務効率が向上

2020年1月に「はじめてテレワーク」を活用して、社員共用のノートパソコン2台とクラウドサービスを導入しました。クラウドサービスを活用することで、全社員がファイルやチャットにIDでアクセスでき、ノートパソコンの持ち出しを可能にしました。今まで休憩室を兼ねたバックヤードで行っていたパソコン作業が、自宅やカフェ等で行うことが可能となりました。

接客業務以外の管理業務全てがテレワークの対象で、パーマ剤等の商材・道具の在庫確認・発注や集客サイトの情報更新や予約受付管理、ブログ・ホームページ・SNSの編集、投稿、各種報告書作成と多岐に渡ります。対象者に予約が入っておらず、接客業務がない時間に、店舗近くのカフェや自宅で活用しています。特にブログやSNSへ掲載するPR文章作成や写真編集といった集中したい業務では、休憩中の社員の話を気にすることなく、作業スピードが向上しました。質の高い情報配信が行えることは、集客効果への期待も高まります。

さらに、報告書がクラウド上で管理できるようになったことで、売上額や客数等の営業成績に関する最新情報や各種報告書を全社員で迅速に共有できるようになりました。クラウド上のファイルに上書きして情報更新を行えるため、各社員における現状把握を早め、一人ひとりが店舗をどう良くしていくかという改善意識を高めることにもつなが

テレワーク導入の流れと成果

- きっかけ**
 - ☑ 店舗での事務作業時の作業環境を改革
- コンサル**
 - ☑ 店外で行える業務や情報漏洩リスクの整理
 - ☑ 店外で業務を行うためのツールや方法を検討
- 取組**
 - ☑ ノートパソコン2台と情報共有用のクラウドサービスを導入
 - ☑ 接客以外の事務作業をカフェや自宅で実施
- 成果**
 - ☑ 集中できる作業環境を確保し、接客のない時間帯の業務効率が向上
 - ☑ クラウドで営業成績を共有し、社員の売上意識が向上
 - ☑ 訪問美容ではモバイル勤務を活用し、直行直帰を実現

PROJECT leader



代表
山下 礼子 様

接客業で、テレワークは難しいと思われがちですが、技術を提供するサービス以外の業務でテレワークできることはたくさんあると思います。それにより、生産性が向上し、質の高いサービスを提供できることは、社員や店舗にとってメリットがありますので、自社の業務を一度棚卸しすることをお勧めします。

ています。日頃から、数字の意識を持って仕事を行うことを徹底しているため、この変化はとても重要視しています。

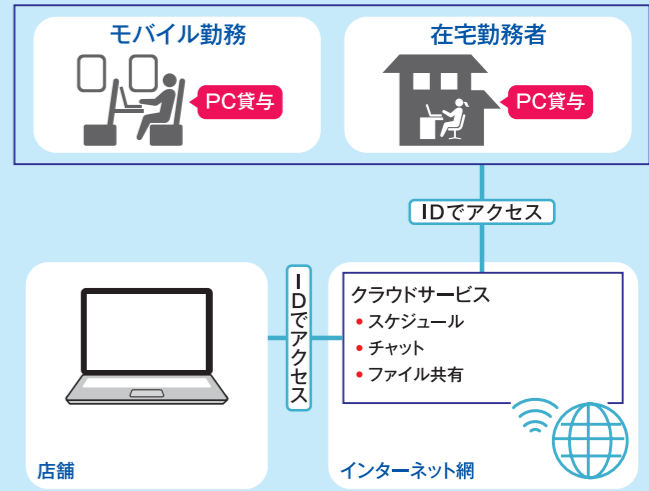
訪問美容の担当者は、クラウド上で業務報告することができるようになり、介護施設やお客様宅から一度店舗に戻ることなく、現場への直行直帰が可能となり、移動時間の有効活用につながったと感じています。

店舗型でのテレワークの可能性を確認 新たなサービス拡大も視野に

テレワークは、店舗型の業態であっても十分に機能することを実感しました。緊急事態宣言の折には、当店も短時間営業となるものの、技術接客の仕事のため社員が出勤する必要がありました。しかし、テレワーク制度を整備していたことで、出勤時間を抑え、在宅勤務を実施できました。

これらの経験を通して、「お客様への技術サービス以外の業務はテレワーク化できる」と考えています。例えば、来店時に行っているカウンセリングを来店前にオンラインで行えば、お客様が来店した際の滞在時間を減らし、サービスを効率よくできる上、顧客情報を蓄積していくことができます。さらに、アフターフォローもオンライン化し、遠隔での対話を深めることでお客様との新しい関係を築くことができ、リピートにつなげていくことも考えられます。こうしたアイデアで、接客業におけるテレワークを模索し、広げていきたいと考えています。

現在の運用方法



TELEWORK 実施者の声



副店長
八木 美香 様
店長
大槻 祥子 様

接客のない時間に、集客サイトの更新や予約受付の調整等をカフェや自宅で行っています。これまでは、スタッフの休憩場所が狭い思いで作業を行っていましたが、テレワークで作業効率が向上しました。