

A'stuff 導入事例 TWO WISH様



●TWO WISH サロンデータ
(<http://www.two-wish.jp/>)

所在地：東京 吉祥寺
スタッフ数：9名
セット面：10面
サロンオープン：2009年3月
システム導入：2010年3月

「システムは生涯に渡って利用するものなので、 安心して利用できることが一番の決め手でした。」

TWO WISH は、吉祥寺駅北口から徒歩3分、駅前の道路に面した好立地に2009年3月にOPENした。階段を降りると、地下に広がるスタイリッシュ空間が出現する。高級感溢れるラグジュアリーなウェイトングルームやブラックシャンデリアなど演出にもこだわり、最上級の施術を求める顧客を取り込み、高客単価を維持している。今回は代表の田中健太郎様に、システム導入の経緯から現在の利用状況などお話を伺った。

インタビュー：株式会社アライド・システム 営業グループ 根木（以下、根木）

回答者：TWO WISH 代表 田中健太郎様（以下、田中：敬称略）

システム導入の経緯とシステムに求めていたこと

根木：「まず始めに、システムを導入しようとしたきっかけを教えてください。」

田中：「サロンをオープンして8ヶ月くらいが経った頃、顧客のカルテがだいたいたまってきました。経営も軌道に乗ってきたので、そろそろシステムを導入して、データ管理をしっかりと行わなければいけないと思ったのがきっかけです。」

根木：「顧客数が増えてきて管理が大変になってきた。そこで本格的にシステムの導入に踏み切ったんですね？」

田中：「そうですね。本当はOPENと同時にシステムを導入したかったのですが、吉祥寺という激戦区でもあったので、はじめはとにかく来店してもらった顧客に満足してもらえるよう、接客やサービスに専念していました。」

根木：「なるほど。では、システムを導入して具体的にどんなことを実現しようと思われましたか？」

田中：「新規客はある程度の販促を行えば来店して頂けますが、既存客に継続的に来店してもらうためには、しっかりとデータ分析を行い、戦略的に顧客にアプローチを行うことが必要だと思っていました。加えて、スタッフの技術・接客力を向上させるために、明確なデータの指標がほしかったんです。ですので、メニュー別や年代別に得意不得意が明確になるような分析機能を求めていました。」

根木：「かなり細かいデータ分析をお求めになられていたんですね。」

田中：「そうですね。普段接客しているだけではなかなかそういった細かいところまで意識できませんので。ウチはパーマやカラーを施術される方が多くて、継続して施術を行ってもらうためにトリートメントに力を入れています。ですので、担当者別にトリートメント比率を確認してスタッフが顧客にメニューをしっかりと提案できているか、また次の来店に繋げるような接客ができていないかを数値化したかったんです。」

A' staff 導入の決め手

根木：「それで、システム導入の検討を本格的に始められたわけですが、たくさんのサロンシステムをご覧になられたと思います。色々ご覧頂いていかがでしたか？」

田中：「そうですね、本当にたくさんのシステムを拝見させてもらいました。デザインがキレイなものや、便利そうな機能もありましたし、価格も様々だったので、本当に迷いました。」

根木：「そうした中で弊社のシステムをご導入頂いたのは本当に嬉しい限りなのですが、導入の決め手は何だったのでしょうか？」

田中：「アライドさんのシステムが一番安心して利用できると思いました。初めて説明を聞いた時に他の会社よりも信頼できると思いました。」

根木：「ありがとうございます。具体的にどの点をご評価されたのでしょうか？」

田中：「まず、導入後にユーザーに配られているデータ活用の資料は他社さんになかったところでした。内容を見ると、データ活用のための考え方や使い方がたくさん掲載されていて、本当にユーザーのことを考えてサービスを提供しているな、と感じました。説明を聞いていてもデータ活用の必要性を非常にわかりやすく説明して下さったので、とても納得できました。もちろん、私が求める分析機能が充実していたことは言うまでもありません。」

根木：「ありがとうございます。導入後のサポートに関しては弊社が最も力を入れているので、将来長くシステムを使って頂けるのであれば、きっと気に入って頂ける内容になっています。」

田中：「そうですね。導入時のマスタ作成や基本的な使い方の説明も、とても親身に対応して下さいだったので、本当に助かりました。」

導入した感想と今後の展開について

根木：「さて、システムを導入してからその後実際に利用してみていかがですか？」

田中：「まず、日々の操作が非常に使いやすくできていますので助かっています。POSシステムの一番良いところは、日常の業務に沿ってデータを打ち込んでいけるので、後のデータ集計が非常にラクなことです。システム導入前は紙の伝票を営業後に一枚一枚集計していたので、本当に大変でした。」

根木：「快適に使って頂けて何よりです。お求めになられていた顧客の分析機能はいかがですか？」

田中：「売上金額が高い顧客を自動的にランク付けしてくれる機能や、紹介した顧客が来店したら自動でお知らせしてくれる機能はとても便利で、接客の時に役立っています。顧客一人一人の来店サイクルも自動集計されるので、今月来店するであろう顧客のリストアップを行い、来店を促すアプローチもしています。今後は来店回数に応じてポイントカードを発行し、優良顧客の囲い込みを強化していきたいです。」

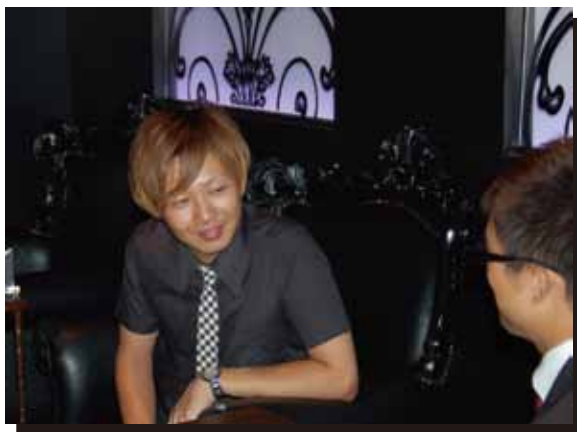
根木：「データ分析をフルに活用頂いているようですね。スタッフ様の指標となるデータ分析の方はいかがでしょう？」

田中：「スタッフには、常に自分の技術・接客を見直してもらいたいので、毎月個人の再来店率を印刷させて、レポートで提出してもらっています。メニューや年代別に数値を確認して、弱いところを意識して接客するようにしています。」

根木：「ありがとうございます。では最後に、今後システム導入を検討されるサロン様にアドバイスをお願いします。」

田中：「顧客管理システムは、美容室を経営する上で必須アイテムだと思います。導入する際は機能や価格面だけでなく、販売している企業が信頼できるか？導入後のフォローは手厚く行ってくれるか？こうした点を重要視した方が良いでしょう。アライド・システムさんは、20年以上美容室に特化してシステムを作ってきた実績があります。サポート体制も非常に充実していますので、導入を検討する際は一度話を聞いてみると良いと思います。」

根木：「田中代表、本日はありがとうございました。今後ともよろしくお願いします。」



株式会社アライド・システム

〒181-0012 東京都三鷹市下連雀 3-26-12 三鷹三菱ビル 6F

TEL：0422-40-2460 FAX：0422-40-2440 <http://www.astaff.net>