

簡単操作の“ビューティアルバム”で自信を持ってご提案できるようになりました。



多摩市を中心に4つの店舗を展開している美容室「ÇAETLÀ DES MODES (サエラデモード)」。1985年、「素敵なおヘアスタイルは人生を素敵にする」をコンセプトに設立され、丁寧なカウンセリングとコンテスト受賞に裏打ちされた確かな技術によって、多くのお客さまに愛され続けています。そんなお客さまとの信頼関係をより確かなものとするために、約1年前に全ての店舗で導入したのが、ユニティーベルの電子カルテ「ビューティアルバム」。その経緯や効果について、お話を伺いました。



●「ビューティアルバム」画面イメージ



- [操作手順]
- 新規のお客さまの場合
 - ①登録モードで氏名や性別などの基本情報を入力→登録完了
 - ②施術後の写真をタブレットで撮影してその顧客情報へ追加
 - ③担当スタイリストや施術内容、お客さまのコメント、非公開メモなど、施術内容を追加
 - 再来店のお客さまの場合
 - ①閲覧モードにてお客さま番号・氏名・頭文字のいずれかで顧客情報を呼び出す
 - ②過去の画像を閲覧してスタイリングを確認

●接続イメージ



◎光ステーションとは、Wi-Fiルーターによるインターネット環境に加え、来訪者に対して店舗等の情報やクーポン等のオリジナルコンテンツを配信できる機能を提供するサービスです。
◎本サービスのご利用にはフレッツ光ネクスト(ビジネスタイプ、プライオ除く)及び本サービスに対応したプロバイダの契約が必要です(別途、月額利用料がかかります)。

ITに強くなくても使いこなせるシンプルな電子カルテ

美容室のお客さま情報を管理するのに欠かせない顧客カルテ。「以前はオリジナルの紙カルテへ手書きし、パソコンのソフトと併用して顧客管理を行っていました」と振り返るのはサエラデモード代表の河野英二さん。サービス向上のヒントやスタイル提案の導線として大切に考え、ヘアスタイルの細かな部分はデッサンして残すなどしていました。「ただ、言葉やデッサンによる



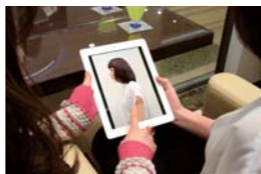
代表の河野英二さん

紙カルテでは、細かいニュアンスを残しにくかった。スタイリストによって書き方に個人差があり、記憶に頼るところもあって、カルテを活かしているのか疑問に思っていました(河野さん)。「たくさんのカラーを使った場合、その記録だけでスペースを使ってしまう、残しておきたい情報を書ききることができなくて。前回、自分以外のスタイリストが担当したお客さまだと「前のとき程度で」と長さや色味をご希望されても再現できているのか自信を持っていないこともありまして」と語るのはメインデザイナーの中村桃絵さん。スタイリストからも紙カルテへの意見が出ていたようです。「希望のスタイルにならなかった」は美容室が受けるクレームのうち最も多いものの一つ。お客さまのご要望に答えられるよう、カルテを改善したいと調べているうちに「ビューティアルバム」を知ること。「ITに強くない私をはじめ、スタイリストみんなが使えるものを探していたら、これにたどり着いたんです(河野さん)。

その使い方は簡単。シンプルな操作で必

要な情報はしっかり残し、すぐに呼び出すことができます。「サエラデモード」の4店舗では、20人以上いるスタイリストに1人1台のタブレットを用意して「ビューティアルバム」を導入、全員が使いこなしています。「パソコンが苦手な私でも、すぐに使うことができました。カールの繊細な違いも画像で残せるので、分かりやすく安心だとお客さまからも評判です(中村さん)。

「前回より少し強めにパーマをかけてほしい」「去年の夏と同じくらいの明るさに」など、以前のスタイルを基準に仕上がりをリクエストするお客さまは多いものですが、施術後のスタイルを撮影して画像で残すことで、スタイリストの誰もがご希望を確認しやすくなりました。比較的スパンの長い結婚式などパーティヘアのスタイリングで来店のお客さまにも、画像で確認して再現できるので、喜んでいただけるそうです。



登録も確認もスピーディー

スムーズなインターネット環境で顧客管理以外にも多彩に活用

さらに、「ビューティアルバム」にスタイリストおすすめスタイルを画像で集め、サーバに保存したり、インターネット上で公開されているヘアカタログをタブレットで見せたりすることで、カウンセリング時にお客さまへの提案の幅が広がりました。「担当したお客さまの写真や、自分の得意なスタイルを集めるとオリジナルのヘアカタログになります。それらの中から自信を持ってご提案できるので、カウンセリングの時間が楽しいですね(中村さん)。

初めてご来店のお客さまにも、次回以降のイメージを画像で具体的に提案できることで、先のことまで考えてくれるサロンとして信頼さ



メインデザイナーの中村桃絵さん

れ、再来店につながることも多いとか。「ヘッドスパなど新メニューもデジタルブックとして保存し、カラーなどの待ち時間にお客さまにご覧いただいています(中村さん)と、営業ツールとしても活用しています。画像などのデータは、ユニティーベル内にある登録サーバに保存されるため、重要になってくるのがインターネット環境。「サンクドゥサエラ」ではNTT東日本の「フレッツ光ネクスト」が導入されています。「つながるのが早く、画面の切り替えもスムーズなので、お客さまとテンポ良くコミュニケーションできます」と中村さん。メリットを存分に味わうためにもスムーズにアクセスできる環境は欠かせません。「『ビューティアルバム』の活用で、お客さ

まとのコミュニケーションが良くなり、スタイリストの技術アップにもつながっています。今後はさらにお客さまからいろんなご意見をいただき、当店からも様々なサービスをお届けしていきたいですね。NTT東日本の『光ステーション』にすると、クーポンやスタンプカードの発行、イベントのお知らせ配信やアンケートも無料でできるとか。ご来店時にどなたでも無料*でインターネットができるWi-Fiスポットにもなるそうで、とても興味があります。今後も地域の皆さまのニーズにあったサービス・技術を提供できるサロンに飛躍していければと思っています(河野さん)。

*接続時間は1日あたり最大15分×2回までです。
※機種により利用できない場合があります。

ビューティアルバムに関するお申込み・お問い合わせは	開発・販売 株式会社ユニティーベル 東京都町田市原町田2-8-1 KKビル5F TEL:042-729-1231 美容室・サロン集客.com http://raiten.jp/beauty-salon/
通信環境に関するお問い合わせは	株NTT東日本一南関東 東京事業部 オフィス営業部 企画部門 東京都港区港南1-9-1 TEL:0120-102-209

◎「ビューティアルバム」は、(株)ユニティーベルの提供するサービスです。◎「ビューティアルバム」のご利用には利用料がかかります。◎本広告の記載内容については、NTT東日本営業エリアのものです。◎記載されている会社名、団体名、製品名称などは、各社の登録商標または商標です。