

ネット予約の導入で、働き方改革を実現！

2018年に創業80周年を迎えられた老舗サロン様。

お客様は先代から通われるご年配の方も多く、「最後はハヤシさんに行きたい」と憧れられる地域一番店です。今回は3代目オーナーの林様にお話を伺いました。



ファーストヘア ハヤシ 様
 (大阪府高槻市)
 オーナー：林 寿郎様(40代)
 スタッフ数：9名
 セット面：8面
 シャンプー台：8面



コンセプト

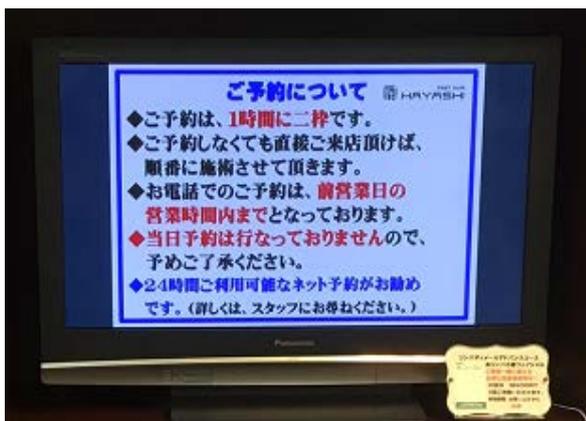
お客様にもスタッフにとっても
 心地良い笑顔になれる場所に

課題は「時間」。真剣に取り組みました

予約制を導入するまでは、日によって、また時間帯によって忙しさに波があり、時間に追われるような状態がありました。時間外の対応や、事前に準備ができないなど、時間を重視しない働き方では、次の世代に引き継げない、将来のなり手がなくなると考え、告知期間を十分にとって予約制を開始しました。

お客様の生活や事情は様々です。予約制の導入で、開始時間が明確になり、ご家族の介護にあたる高齢者に感謝されるなど、思わぬところにも強い要望がありました。

現在、予約が大半となり、当日予約の場合には、1,000円をいただいています。今では、お客様側もさらに時間を大切に捉える方が増えて、ネット予約の導入も大変大きな効果があったと感じています。



待合いでは大型ディスプレイで予約制のご案内

ネット予約導入で驚くほどの大変化が！

タカラのPOSは20年ほど前から使用しています。ネット予約がスマホのアプリでできる(※1)ときいて、すぐに導入を決めました。12時間前まで受付し、キャンセルは3時間前まで可能にしています。それ以降の予約やキャンセルは電話で連絡をいただくことにしています。また、予約当日の朝7時に、お客様のアプリに自動で「予約のお知らせ」を発信しています。

ネット予約の導入後、お客様の反応やサロンの変化は予想以上でした。

①予約がいつでもできるようになり、予約比率がアップ。

アプリで簡単に予約ができるので、予約比率は以前の倍になりました。お客様の来店が平均化されることで、準備ができる、落ち着いてお客様に接することができるようになりました。

②なりっぱなしだった電話が 1/3 に。

その結果、施術に集中できる時間が増え、スタッフが働く環境にも大きな変化がありました。

③ネット予約の指名システムがちょっとしたコミュニケーションに。

電話での予約時にはなかったのですが、ネット予約になると、お客様によってはスタッフが指名されることも。要望の確認もできて、さらに、指名されたスタッフはモチベーションがアップします。

④新しいつながりで、これまでにない営業スタイルが可能に。

導入後、台風、地震と天災に直面しました。その時、アプリですぐさま臨時休業と、次の休業日を振替営業するとお知らせし、被害は最小限にとどめることができました。

その他、20年前からの来店履歴をアプリで確認されたお客様が、感動されたり、お知らせがタイムリーで親切(自動発信ですが笑)だと感謝されたり、枚挙に暇がありません。

ICT化で、お客様とのつながりが強化！

サロンでは LinQ Concierge(※2)を導入し、スタイルチェンジの時や、季節ごとのスタイルを画像で残して、カウンセリングに使用します。

カウンセリングで自分自身の画像があると、全く反応が全く違いますね。これまで、毎回「いつもと同じ」と言われていた年配の方や、おとなしい方から、前回の仕上がり画像を指差して、「ここを短く」など、要望を伝えてもらえるようになりました。

他にも、アプリ登録のために iPad 表示された QR コードをお客様のスマホで読み込んでもらう時など、特に年配のお客様から、自分が最先端の仕組みを利用する喜びや楽しさを伝えてくれます。

Facebook をはじめとする SNS も、集客はもちろん、お客様が身近に感じられるツールなので積極的に取り入れています。



ズバリ、「働き方改革」です。

予約制、ネット予約の導入はまさに、働き方を選ぶ、働き方改革につながっています。

現在最年長のスタッフは今年で67歳になりました。事前にネット予約をいただくようになり、自分の予定をあらかじめ確定できるので、現在は週4日だけ出勤しています。出勤日は予約が詰まっているため、これまでより忙しくなりましたが、来年からは、さらに1日休みを増やして、週3日勤務になる予定です。彼のファンも後押ししてくれているので、望む働き方で、長く働き続けることができると思います。私自身もサロン外の活動が多いのですが、自分のスケジュールはスタッフアプリで管理しています。予約状況を確認、その場で予定を入れておけば、予約台帳に連携されるので、無駄なく時間を有効活用できるようになりました。

スタッフアプリをフル活用
いただく林オーナー。
店内で確認いただくことも。

※1 LinQ e-Reserve : スマホアプリはお客様向け、スタッフ向け両方が利用可能

※2 LinQ Concierge for iPad : 手書きカルテ機能を持つ LinQ2 のオプションサービス

ネット予約導入 → 時間の有効活用 → 生産性アップ！

もっと
活用

スマホアプリで
スムーズに予約

LinQの予約システムは、便利なアプリからいつでも簡単予約・情報の確認が可能。お客様から大変喜ばれます。また、予約率がアップすることで、サロンワークは効率的に、お知らせを使ったプロモーションも可能になります。



予約確認・予約仮登録・売上情報確認など、
POSと連動したスタッフアプリも大好評！



資料請求・お問い合わせはこちら



サンキュー サロン ーよ
0120-39-3614

<https://portal.salonpos-net.com/>

タカラベルモント株式会社 サロン IT 事業推進部