

【無料レポート】

『1人美容室経営・フリーランス
シユアサロンの方必見!』

次回予約率が
30%→100%に
2回目以降もなる取り組み

Bella vita 松島智仁

■著作権について

本冊子と表記は、著作権法で保護されている著作物です。 本冊子の著作権は、発行者にあります。 本冊子の使用に関しましては、以下の 点にご注意ください。

■使用許諾契約書 本契約は、本冊子を入手した個人・法人(以下、甲と称す)と発行者(以下、乙と称す)との間で合意した契約です。 本冊子を甲が受け取り開封することにより、甲はこの契約に同意したことになります。

第 1 条 本契約の目的:乙が著作権を有する本冊子に含まれる情報を、本契約に基づき甲が非独占的に使用する権利を承諾するものです。

第 2 条 禁止事項:本冊子に含まれる情報は、著作権法によって保護されています。 甲は本冊子から得た情報を、乙の書面による事前許可を得ずして出版・講演活動および電子メディアによる配信等により一般公開することを禁じます。特に当ファイルを第三者に渡すことは厳しく禁じます。甲は、自らの事業、所属する会社および関連組織においてのみ本冊子に含まれる情報を使用できるものとします。

第 3 条 損害賠償:甲が本契約の第 2 条に違反し、乙に損害が生じた場合、甲は乙に対し、違約金が発生する場合がございますのでご注意ください。

第 4 条 契約の解除:甲が本契約に違反したと乙が判断した場合には、乙は使用許諾契約書を解除することができるものとします。

第 5 条 責任の範囲:本冊子の情報の使用の一切の責任は甲にあり、この情報を使って損害が生じたとしても一切の責任を負いません。

はじめまして、1人美容室経営をしている松島智仁です。

この度は、無料レポートをご請求いただきありがとうございます。

僕のことを知らない方もおられると思いますので、はじめに自己紹介をさせていただきますね。

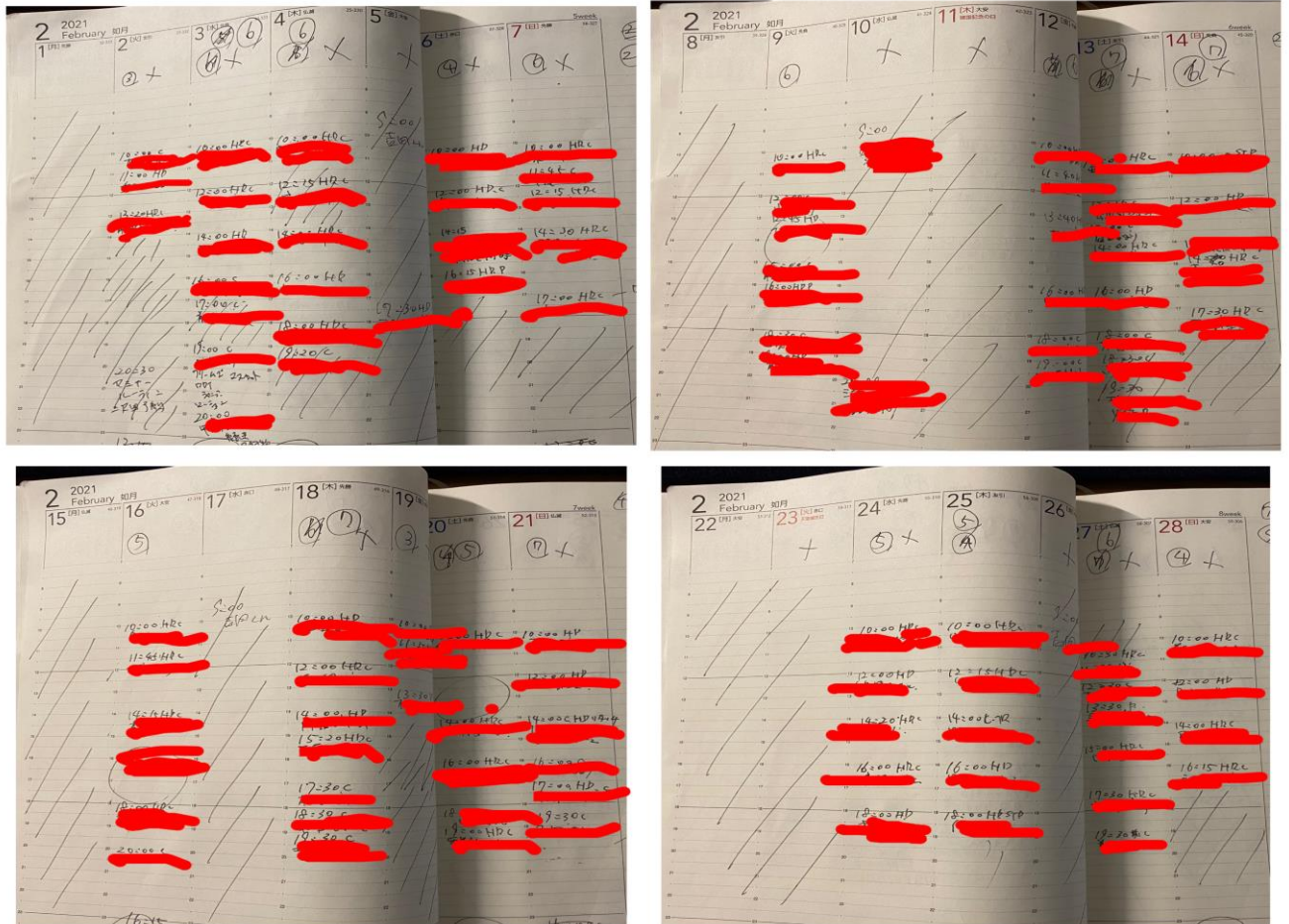


松島智仁

『凡人美容師が幸せな家庭を作った経営論』

1981年、兵庫県育ち。理美容専門学校を卒業後、兵庫県美容室に入社。その後、3店舗10年の店長経験を経て2016年4月に独立。暗黒店長時代を過ごし『自分や家族のしあわせとは?』と考え、180度の方向転換を決意。【次回予約】【物販（店販）】【ブログ】を軸にやる事で、1人美容室でも単月総売上380万（技術170万・物販210万）を達成。結果、年間休日120日・長期休暇年4回・年収2倍となる。『あなたの美容師人生で家族を幸せにできますか?』をテーマで、1人でも多くの方に美容師でも仕事と家族の両立ができる環境をお届けします。

まずは、実際に次回予約で使用しているスケジュール帳をみていただきます。
(2021年1月1日時点での2月の次回予約状況です)



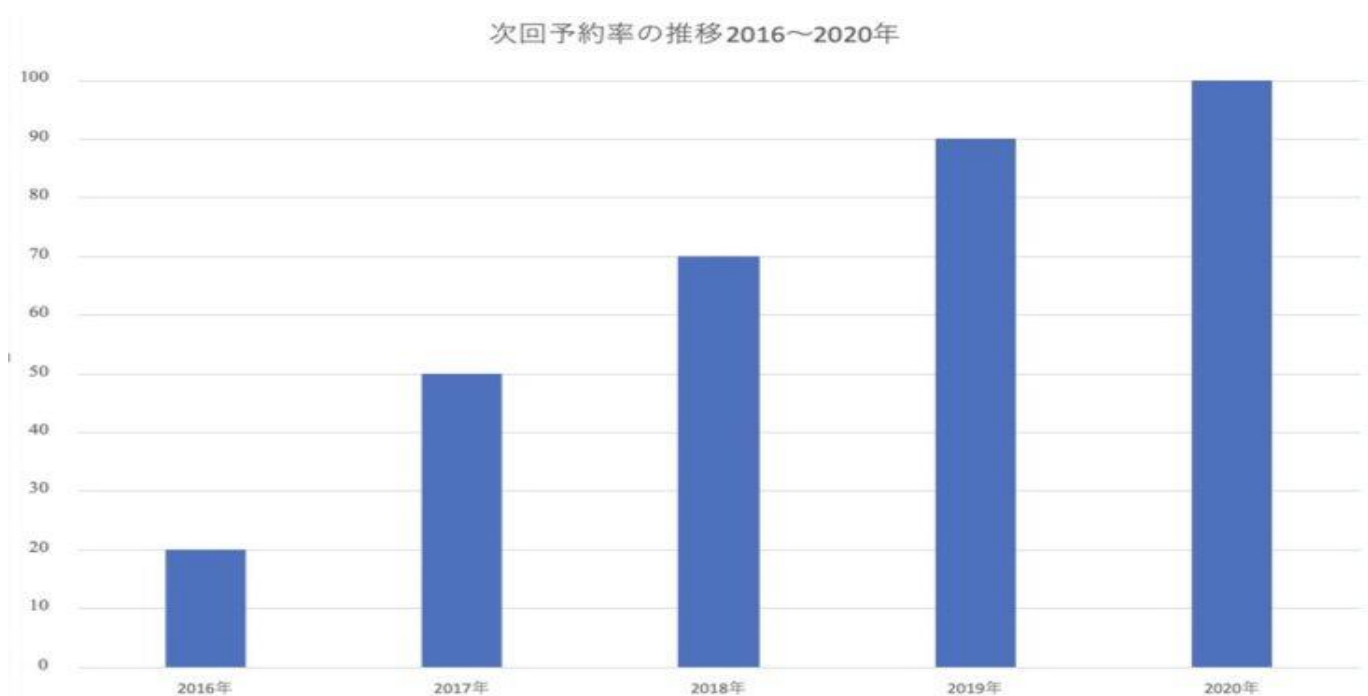
2021年1月が始まった時には、2月末までのご予約が全て埋まっています。
(今年から、営業日数を18日設定にしています)

本題に入ります。

僕の場合、次回予約に真剣に取り組んだのは独立した2016年の4月の時で、その当時は顧客様の次回予約率は20～30%位でご新規様は0%でした。

ただ何となく『予約が取りにくくなってきたので、次の予約を取りませんか?』とアナウンスしていただけの時代です。

それが、**次回予約の重要性を理解し仕組みを作ることで2020年で顧客様もご新規様も2016年の30%から100%まで引き上げる事に成功しました。**



1 人経営での次回予約を飛躍的にアップさせるポイントがあります。

1. 次回予約を『何の為にするのか?』を考える

(自分の為?お客様の為?)

2. 売りメニューを作り客単価設定を作り込む

(特化することでお客様の理解や納得に繋がる)

3. 次回予約までの動線を作る

(なぜお客様は次回予約をして帰るのか)

4. 実際に活用している次回予約までの動線を作るカウンセリング方法

今回は、この4つの事を自身の経験・体験を元にお伝えしていきます。

①次回予約を『何の為にするのか？』を考える

（自分の為？お客様の為？）

『次回予約は何の為にしますか？』

最初に、お伝えします。

そもそも、『お客様がいる状態での次回予約システムの導入』と『新しくオープンさせて仕組み化を終わらせている状態』では話のニュアンスが変わります。

そこを踏まえていうと、**ぼくの考え方は完全に顧客のお客様に次回予約のシステムを導入したとことになります。**

その結果、**新規～数回ご来店されたお客様に当てはめてみてもお客様と変わらずに次回予約をしてくださる**光景を日々みて、考え方や仕組みは似ていることだと気づきました。

その上で、仕組みと同じくらい大事にしているのが、次回予約システムを作っていくときに**【1人経営者のマインドセット】**はかなり大切になります。

自分の場合は、次回予約に取り組む時にまず考えたのが、、、

- ・ **今の自分（美容師）の働き方変える**
（労働時間の短縮・休日の確保・体力的不安の解消）
- ・ **自分の人生の時間を大切にする**
（仕事だけではなく、家族に使える時間を増やす）
- ・ **未来に使える時間の確保**
（美容師だけの仕事ではなく、別事業に使える時間を増やす）
- ・ **顧客満足度の向上**
（コンセプトに沿って髪をキレイにするための対応）
- ・ **安定して先の売上が目で確認できる 1 人美容室経営**
（先の見えない不安を解消・通帳を気にしなくてもいいように）

という本質的な次回予約サービスを活用することで、自分にとってもお客様にとっても『**どういう未来が想像できるのか？**』を考えました。

次回予約をすることが目的になるのではなく、次回予約をすることで自分のメリットとお客様のメリットをまず考えることが必要だと思います。

1 人経営で次回予約に取り組むとことで、、、

1. 年間休日 60 日→120 日（長期休暇年間 4 回）
2. 営業時間 13 時間→9 時間
3. 自由に休むことができるストレスフリーな環境
4. 美容師以外の仕事の時間を確保し未来が楽しみになる
5. 家族の時間を大切にでき夫婦円満になり子供にも好かれる

この環境に変えていけるのが、1人経営には大切に『家族』と『仕事のバランス』を整えつつ収益を増やし、休みも増やし安定した経営にすると、次のステップにも挑戦できる時間が生まれます。

②売りメニューを作り客単価設定を作り込む

(特化することでお客様の理解や納得に繋がる)

『何をお店の売りメニューにしていますか?』

少し過去の話をしてします。

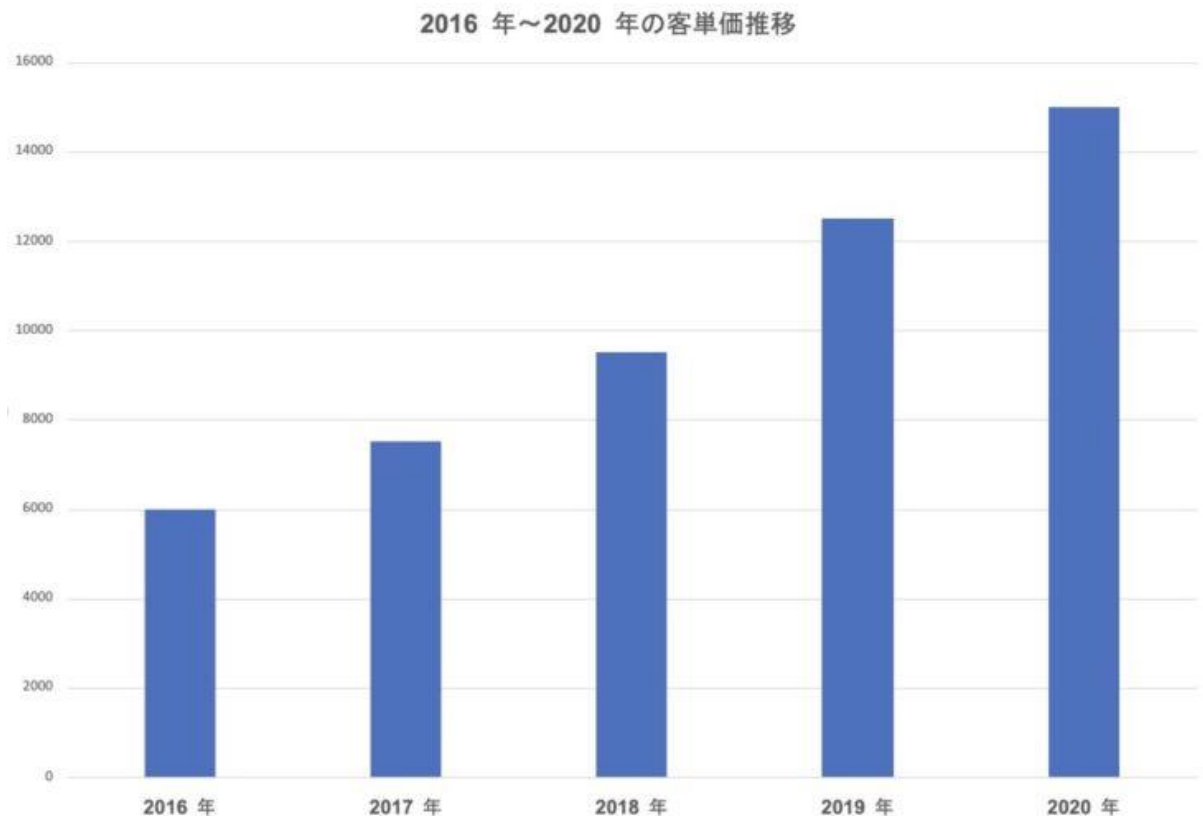
1番始めに取り組んだ事が【オーガニックカラー】です。『安心して安全に継続してカラーをすることができますよ』という事を伝えていきました。

それと同時に料金の見直しに入った時期もこの時期です。

独立した当初の客単価は6000円前後でした。

そこから、自分の理想となる客単価15000円を目指す為に4年間で5回の値上げをしたり、無料体験によって売りメニューに引き上げる手法で大きく客単価をアップしました。(無料体験による客単価アップはまたレポートにします)

その結果、、、



年代	2016 年～2020 年の客単価の推移
2016 年	5500 円～6000 円（全オーナーのシステムを引き継いだ為）
2017 年	7000～7500 円
2018 年	9000～10000 円
2019 年	12000～13000 円
2020 年	15000 円

自分の中で大事にしていることが、**【お客様（ニーズ）の求められている事に対して、お客様の意識を変えながらのメニュー展開】**を1番徹底してやっています。

いつの間にか、オーガニックといえば松島というお客様の中での認知も頂けました。この**【お客様の認知】**がかなり大切だと、この時に気付きました。

オーガニックの次に取り組んだ事が、自分の1番の売り**【髪質改善メニュー】**です。ご来店される度に、髪の毛がキレイになっていくという認知を狙いました。

自分の場合は、はじめから『〇〇のメニューが当店看板メニューです！』と言ったものがなく、**お客様の悩みや要望などを聞いていく内にできたもの**になります。

それがいつの間にか、お店の中だけでなくお客様がお客様を連れて来てくれるという状態になりました。この売りメニューこそが次回予約をしていく上で、非常に大事になってくるので、最初にお伝えしました。

これからの時代、『**何かに特化したメニューとお客様に求められて認知される**』ことをしていかないと、中々差別化ができず厳しいと予想しています。

そして、メニューが多くあるのも問題です。

そもそもお客様が『**このお店に来店することで何を得られるのか？**』が分からず、メニューが多いと理解されずに離脱する可能性が高まります。

自分のお店のホームページです→<https://stella-bellavita.com>

とてもシンプルで3つしかメニューはありません。

自分の力を最大限にできるメニューしか記載していません。

メインは『**髪質改善メニューのみ**』です。

見込みとなるお客様が見たときに『**このお店にいけば、私の髪をキレイにしてくれそう**』と思って頂けたらいいので、**不要なノイズになる情報は要らない**と思った結果です。

③次回予約までの動線を作る

(なぜお客様は次回予約をして帰るのか)

『お客様に次回予約の必要性を伝えて理解してもらう』

ぼくにとって次回予約をする理由は『お客様の髪の状態をいつまでもキレイにすることができる』対応(サービス)だと思っています。

ここが最初からの提案で『割引ができるから次回予約をしましょう』は違うと思います。しっかりと次回予約までの導線ができていて、最後の提案で『次回予約をすると10%オフにさせていただきます』がいいと思います。

あくまでも、『お客様の髪を継続的にきれいにさせて頂くサービス』です。

そうすると、HPからの来店～お帰りになるまでが『髪をきれいにするために』について作り込んでいかなければなりません。

昔は、世間話9割、髪の話1割美容師でした。

それが、次回予約・物販・売りメニューを構築する為には、美容師としてあたりまえかもしれませんが【話の優先順位はお客様の髪について】という事になります。

お店のコンセプト作り→コンセプトに沿ったメニューを考える→作ったコンセプトとメニューを求めるお客様を集めて展開することは大切です。

実際に当店に来られるお客様の声をいくつか紹介します。

お客様の声 1	髪のきれいな状態が続くのでストレスフリー
お客様の声 2	髪のきれいな状態を維持する為のペースを教えてくれるから助かる
お客様の声 3	予約をするときに電話やネットを見なくていいので楽
お客様の声 4	スケジュール管理がしやすくなった
お客様の声 5	次回予約をしてから髪の毛がきれいになった

などの意見をお客様から頂けます。

顧客様（2回目以降の方）にむけて次の次回予約をよりよくするためのオススメの確認方法として、、、

- ・前回させて頂いて気になったことはありますか？
- ・前回の悩みは改善できましたか？
- ・前回させて頂いてから髪の毛の状態はどれくらい経ってから気になってきましたか？

『前回のメニューで今までより良かったことはありますか？』

などの、**気になるであろうことを聞くこと**は大切です。

そうすると、『1週間前から気になってた』とか『数日前から』とかの答えが返ってくるので、次回予約をとる時に『では、次は気になった時を意識して、きれいな髪で過ごせるように提案いたします』とご案内できます。

次回予約を2回目以降取って頂ける環境では効果は高いと思います。

来店周期を**お客様と一緒に考えて無理のない範囲で提案すること**は大切です。

無理に来店周期を短くしてお客様の負担が増えると離脱する可能性も上がるので、お客様主体で考えるのがいいと思います。

当店の場合は**【コンセプトに沿ったメニュー】を最大限に活かすというやり方**をしています。

実際にご来店の度にきれいになっている実感を多くのお客様に感じて頂けているので、高い次回予約率に繋がっているのだと思います。

④実際に活用している次回予約の動線を作るカウンセリング方法

それでは、最後に実際に活用しているカウンセリング方法などをお伝えしていきます。

【ご新規様】カウンセリングの際に聞く内容とシート作成

ご来店理由	ブログ・ホームページ・SNS・紹介
今回、来店しようと思ったきっかけは？	
今の髪の毛の悩みは？	
今回の施術でどんな髪の毛になると嬉しいですか？	
1年後の髪の毛はどうなっていたら気分が上がりますか？	
今までの美容室に対する不満・不安はありますか？	
次回予約を推奨しているサロンですが、次回予約を今までした経験はありますか？	

シートは大まかにはこんな感じです。

ここに関してどの情報が欲しいのか考えます。

1. どの媒体から何を求めてやってきたのか確認
2. 悩みを解決することで、どのような感情になるのか確認
3. 基本的にライン問い合わせの時に次回予約について言及しているので、意識してもらえるように最後に記載

このシートを頭にいれておいて、シンプルに基本的な確認作業をお客様と答え合わせをしながら実際にカウンセリングとして共有していきます。

ここから、シンプルなカウンセリングの流れをお伝えします。

1・【シンプルなカウンセリングの流れ】

1	お店のコンセプトに沿ったメニュー (当店は継続的に髪をきれいになる為のサポート) を求めているのか?
2	お客様の髪の分析や悩みを共有
3	今まで体験した美容室での悩みを共有
4	今回の施術の流れ・技術内容・未来の方向性・時間・料金の確認を共有
5	1〜4 までの内容で OK なら施術開始、NO ならお帰りになられるパターンもある (明らかに違いすぎると、後々トラブルになる可能性がある)
6	基本的に新規様〜5 回目位の来店では髪に対する事しか話さないようにして技術をする (約 1 年くらいは髪教育期間だと思っています)
7	自分の中では、髪の話をする事で『次回予約』・『物販』にも繋がる
8	最終仕上がりをお客様と共有しながら今回の施術の確認
9	最終仕上がりまで髪の話をしていると、最後は確認だけの話になるので、次回予約までの案内がスムーズ
	最後に次回予約に誘導

これを見た人で『えっ?あたりまえだろ?』と思われるかもしれません。

そうなんです、あたりまえのことなんです。ただ、**この当たり前の事を当たり前にやっていない人も多い**のではないのでしょうか?

過去の自分も世間話ばかりだったので、それでは次回予約もして頂けないし、物販も販売できないし、髪相談もして頂けない状態でした。

お客様は、美容室にきてプロの意見やサービスを提供してもらい美しくなる為に来
ています。世間話をするために来ている訳ではないんですよね。

この考えが大事です。

2・2回目以降の【シンプルなカウンセリングの流れ】

1	前回の施術した内容の確認と実際にその後の髪の情報を確認
2	①を確認後にお客様の髪の分析や悩みを共有
3	①②をふまえて上で、今回の改善ポイントを確認
4	今回の施術の流れ・技術内容・未来の方向性・時間・料金の確認を共有
5	基本的に新規様～5 回目位の来店では髪に対する事しか話さないようにして 技術をする（約1年くらいは髪の教育期間だと思っています）
6	自分の中では、髪の話をする事で『次回予約』『物販』にも繋がる
7	最終仕上がりをお客様と共有しながら今回の施術の確認
8	最終仕上がりまで髪の話をしていると、最後は確認だけの話になるので、次 回予約までの案内がスムーズ
9	最後に次回予約に誘導

ご来店回数が多くなってくると、次回予約をすることが当たり前になるので初回を乗
り越えていくことでハードルは下がります。しかし、全く同じようにやっていると、
5回目あたりで急に来られなくなるケースもでてくるので、工夫は必要だと感じます。

3・新規・2回目以降の次回予約を促すお声掛け方法

【ご新規様】次回予約の例

『髪の毛の状態はいかがですか？当店の髪質改善は繰り返すことで状態が良くなるようにしています。（参考のお客様のブログ記事を見せる）

ご来店の日安は最初の3回は1ヶ月を推奨しております。そのあとは、状態をみて判断させていただきます。目安としては〇月〇日になりますが、ご都合いかがでしょうか？』

【2回目以降のお客様】次回予約の例

『今日もきれいになりましたね。繰り返すことで良くなっている実感を感じて頂けて良かったです。今の髪の状態でしたら、いつものペース1~1.5ヶ月できれいな状態をキープできるようにさせて頂きたいので、〇月〇日位が目安になりますが、ご都合いかがでしょうか？』

『あなたの髪の毛をもっとサポートしながらきれいにしたいです』という思いでさせて頂いています。

次回予約に関しては、、、

- **最初の入り口で次回予約をする前提が分かっている**
(次回予約の動線をしっかりと構築する)
- **さらにカウンセリングで次回予約の重要性を理解していただく**
(お客様の『なぜ？』を解決する)
- **施術中に髪の話で信頼関係を高める**
(理解してくれて的確なアドバイスをしてくれる人になる)
- **最後に納得して頂きお客様のスケジュールに合わせて次回予約**
(すべての流れがここで完結できるようにする)

大まかな流れはこのイメージでしています。

4・アフターカウンセリング

1	本日の施術内容・仕上がりの確認
2	今回の悩みに対して『どのように改善したのか』を確認
3	家に帰ってから『不安になることはないのか』を確認
4	次回ご来店の際に行う施術を軽く解説
5	悩みを聞いた上で提案した物販を軽くご案内
6	次回予約のご案内・クロージング

最後は、『確認作業』です。

今回の【まとめ】

今回をまとめます。

1. 次回予約を『何の為にするのか?』を考える
(自分の為?お客様の為?)
2. 売りメニューを作り客単価設定を作り込む
(特化することでお客様の理解や納得に繋がる)
3. 次回予約までの動線を作る
(なぜお客様は次回予約をして帰るのか)
4. 実際に活用しているカウンセリング方法

今回は、マインドの話から実際運用していくきっかけになるお話をさせて頂きました。

基本的なことだと思います。ここを理解すると方向性がわかってくると思いますので、1人経営を安定させるレポートになれば幸いです。

読んでくださりありがとうございます！

自分の中では、以前にも書いた[無料レポート『1人美容室で【物販売上】70万→210万にアップした取り組み』](#)にもあるように、**物販・次回予約・ブログの3つの連動ができる仕組み**は、安定した1人美容室経営において重要だと感じます。

<https://matsushima0401.com/2021/01/16/report-1/>

<配信元>

松島智仁

お気軽に SNS フォローや相談もしてください。

・ Twitter 『1人美容室経営の考えを日々更新』

→ <https://twitter.com/matsusima818>

・ 美容師ブログ 『ブログ更新のヒントになれば幸いです！』

→ <https://bellavita-sanda-matsusima.com>