



株式会社 J's Plan

会社概要



社名	株式会社J' s Plan ジェイズプラン
所在地	福島県福島市鎌田字川添1-4
設立	平成25年 1月 15日
従業員数	30人（女性25人、男性5人）
業務内容	保険業、ヘアサロン、エステサロン、ペットサロン
経営理念	「皆様の人生がより豊かになれるように」



取り組みのきっかけと目標 (トータルビューティケア ジーナ)



1. トータルビューティケア ジーナは、まつげエクステ、ジェルネイルなどのサービスを提供している部門であるが、他の美容サービスや店舗からの転職者もいるため、これまでの経験から得たスキルや知識へのこだわりがあり店舗ビジョンの共有が不十分と感じる場面があった。
2. プロ意識の高いスタッフ達がスキルアップに熱心に取り組んできたが、店内インテリアやSNSの発信の見直し、マーケティングなどは、ミーティングを行っても話をするだけに留まりなかなか実行に繋がらなかった。
3. 上記を理由に、新規顧客開拓や予約人数といった数値目標達成が難しいと感じることがあった。

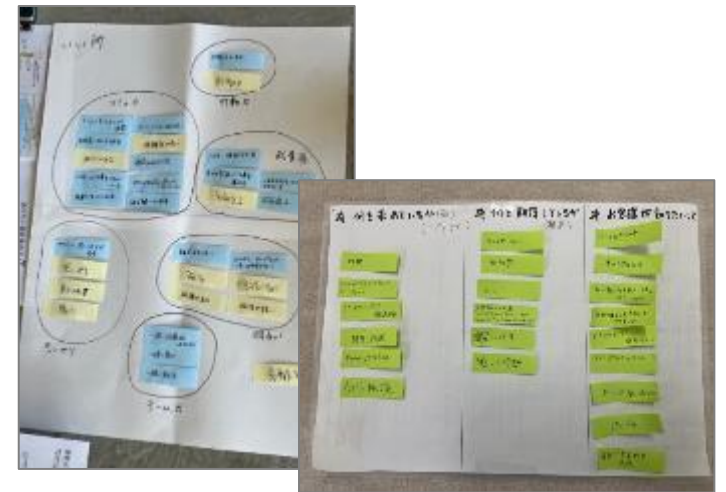
以上のことから、2つの目標に向けて取り組みをスタート

役割分担を明確にして協力体制を強化し
仕事を楽しみながら
目標達成ができるチームになる

お客様ニーズをスタッフ全員で共有し
お客様が知りたい情報を届けられるように
情報発信の方法を見直す

取り組み内容

1. 「私たちのチームはここがすごい！」というポイントを付箋ワークで確認。その強みを活かした「お客様満足度向上」と「新規来店者獲得」のために、お客様は「何を期待しているのか」「何を求めているのか」「何を知りたいと思っているのか」の洗い出しを行い、全員で情報を共有した。
2. 施術以外の業務役割が不明確であったことから、情報発信や集客施策の見直し等が後回しになっていた事への対策としてミーティングのやり方を変更。ミーティングのゴール設定をすることで次のアクションへと繋がる流れをルール化。
3. お客様とのファーストコンタクトであるSNSを今以上に魅力あるものにするため、掲載内容や写真の撮り方を再検討。「お客様が知りたいと思っていることを伝えられているか？」の視点で見直しを図った。



取り組み成果

1. これまでは施術担当者のみがお客様満足度を考えてきたが、取り組み開始後はスタッフ全員でお客様をプリンセスにしようという意識が生まれ、カンファレンスタイムを設けたりと今まで以上にコミュニケーションが活発になりスタッフにも笑顔が増えた。
2. 「いつまでに」「誰が」「何をやる」を明確にしたことでスムーズに行動に移せるようになり、お互いが協力しながらこれまで後回しになっていた作業を進めることができた。
3. SNS発信を見直したことで問い合わせが増加。取り組み開始後5カ月間の新規来店者数を前年度の同じ期間と比較したところ、前年度の1カ月当たり平均29.8人の新規来店者に対して、取組み後は44.6人と大幅にアップした。

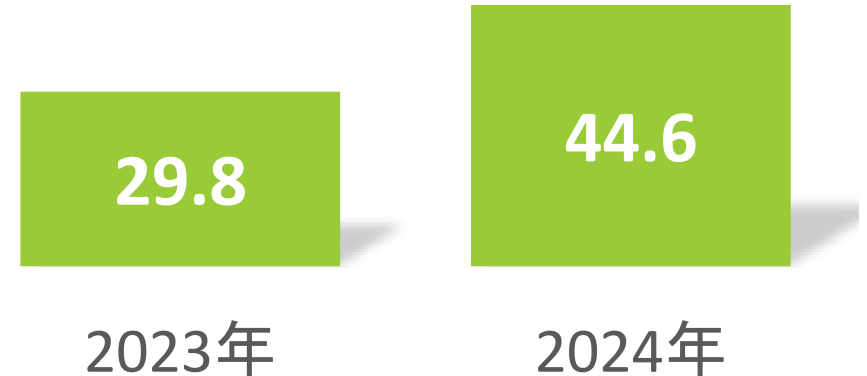


SNS用に100枚以上の写真を撮影。
発信を工夫したことで問い合わせと
来店者数が大幅アップ！



お客様の笑顔のために
全スタッフで定期ミーティングを開催

月平均新規顧客来店者数(単位/人)



取り組みから感じたこと

メンバーの感想

今までは営業上、話し合う時間や報連相が各々できておらず物事を継続できずにいましたが、カエル会議で付箋紙による話し合いの時間の作り方を学んだことで、報連相も小さいことでもお互い意思疎通ができるようになりました。今回の取り組みで、本来の目的のチームワークと新規入客の効果を実感しました。SNSの更新でのマーケティングの仕方も実践できています！

事務局から

取り組み前に比べ、時間の経過と共にスタッフそれぞれの考えを共有できるようになり、チームワークでの提案や、実行するまでの役割分担などにも変化が見られました。それによりスムーズなマーケティング戦略も出やすくなり、みるみるうちに表情も店内雰囲気も明るくなり、やる気の充実になっていったと思います。この状態を継続できるようにコミットしていきたいと思います。

今後に向けて

取り組み前は行動力が伴わず実行に欠けている時が多々ありましたが、取り組み後は全員でそれぞれができることの役割分担をし効率的にSNSや業務の遂行ができるようになりました。この行動力と継続する大切さを意識できるように環境を整えていきます。