

# 有限会社五郎俱樂部

◎理容業・美容業



## 5S運動や多面評価制度を導入し、従業員育成に注力する理美容室

有限会社五郎俱樂部は、宮崎市内に理美容室を3店舗運営するほか、ブライダル事業や出張理容サービス事業などを展開している。在籍する20名の従業員の定着率は高く、約半数が勤続10年以上である。経営理念の共有や5S運動を徹底するとともに、多面評価制度を導入することによって、技術職としてだけでなく、会社員としての役割と責任を自覚させ、一人ひとりの成長を促している。

### 一人ひとりに対する丁寧な対応が 高いリピート率につながる

1976年創業の有限会社五郎俱樂部が経営する3つの理美容室は、宮崎市内でいずれもお客様のリピート率が高い人気の店である。初めて訪れるお客様には、髪質の分析やカットやスタイリング後のイメージ、所要時間など、十分な

時間をかけてカウンセリングを行い、一人ひとりに対する丁寧な対応が評判を呼んでいる。

いずれの店も内外装は清潔感と高級感のあるスタイリッシュな店構えであるが、客層は若年層だけでなく、長年の常連であるシニアのお客様も多く、来店することが困難になったお客様には、自宅や入所している施設などに赴いて理美容サービスを提供している。

### 5S運動とPDCAサイクルで 従業員の自主性を引き出す

同社の代表取締役の野口さんは2代目の若手経営者であるが、就任以来、最も注力してきたのは若手の人材育成だという。

理美容業界の人材育成の基本は技術力の向上であることは言うまでもない。しかし技術やキャリアとは関係なく、職場全体に好影響を与え活躍する人材が育つ会社をつくりたいと野口さんは考えた。そこで入社後間もない若手従業員を各店舗の責任者に任命し、基本的な5S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）運動を徹底させる

ことにした。するとその若手従業員たちは、店内の環境や接客に対して責任を持つことによって、先輩たちの指示を待つばかりでなく、自ら何をすべきであるかを考え行動するようになったのである。

さらに、毎週のミーティングでは5S運動の達成を振り返り、次週に向けて改善計画を立てるなど、いわゆるPDCA（Plan-Do-Check-Action）サイクルを回すようにした。その結果、従業員全員に「常に自主的に行動する姿勢」が備わり、一人ひとりが自分の短所に気付き、それを改善し、長所を生かして働くようになったという。

## 徹底した人材育成により、サービスの上と顧客からの信頼強化を実現する理美容室



まり、色々な考え方で社員が育ってしまい、ほかの従業員に対して横柄になるなど人間関係の悪化を招くこともありましたが、この評価制度を導入してから、人間関係の問題も少なくなりました。従業員同士でも細かな気配りをするようになり、言葉遣いも丁寧になるなど、従業員全員の働く姿勢が大きく変化したと感じています」と野口さんは振り返る。

なお同制度においては「誠実・感謝・素直・謙虚・前向き・夢・挑戦」という同社が定める「価値観」を評価の軸に定めており、価値観の共有の徹底化も図っている。

ブランディングの手段として活用すべき」と同業の知人に言われた野口さん。すぐに大手予約サイトを試してみることにしたという。結果的に予約サイトの活用で多くの新規顧客が増えた現在、野口さんは当時を振り返って「自分の思い込みで決めつけず、時代のトレンドに合った柔軟な対応が大事であることを改めて感じました」と苦笑する。

開始する予定だという。「育児や仕事に忙しい毎日を送る女性に対して、短時間でキレイになれる、かつリフレッシュできる場を提供したいのです」と語る野口さん。

働きやすい職場の整備と徹底した人材育成によって成長した従業員の存在が、同社のサービス品質を向上させ、顧客からの信頼をますます強固なものにしていく。

### 多面評価制度の導入が職場環境の改善につながる

「理美容の仕事は基本的に技術職なので、従業員同士でも、技術面だけを意識した師弟関係になってしまいがちです。しかし、技術者としてだけではなく、従業員一人ひとりが会社員としてそれぞれの役割や責任を意識することで、主体的に力を発揮できる環境を整えたいのです」そう語る野口さんは、近年、役職や就業年数に関わらず、従業員同士が互いに人事評価を行う多面評価制度を導入した。それぞれ互いの評価者は非公開とし、一人の従業員に対して役職や立場に関わらず複数人が評価を行うことで、比較的偏りの少ない公平な評価ができるよう配慮している。

「今までは技術力やお客様評価を優先するあ

### トレンドに合った柔軟な対応で新規顧客を獲得

従来リピート客が多かった同社は、予約サイトやクーポンサイトを利用すると安売りのイメージが付いてしまうと考え、自社のWebサイトのみで情報発信をしてきた。しかし「予約サイトなどはより多くの潜在顧客に魅力を伝える

### それぞれのライフスタイルに合わせた働きやすい職場を整備

同社は今後、従業員数を2倍にすることを目指している。従業員数を増やすことで、個々人の負担を減らし、それぞれのライフスタイルに合わせた働きやすい職場環境を作りたいと野口さんは考えているのだ。

また新たにフェイシャルエステのサービスも

#### ● Profile

### 有限会社五郎倶楽部

代表取締役 野口 大五郎 (のぐち だいごろう)

所在地 宮崎県宮崎市新別府町前浜1401-57

創業 1976年

従業員数 20人(うちパート・アルバイト3人)



代表取締役 野口 大五郎さん