

5人以下のサロンを動かす。

# 舎理美容新聞

Vol. 25

[リベンジ]

[特集]

## ソーシャルビジネスとしての 訪問美容

訪問美容 と和 / コミュニティサロン と和

リベンジ成人式 / ハサミのチカラ

[業界ウォッチ]

UNITE  
THREE\_BEE

[連載]

反面教師 / トークサロン魔女の7つの果実 等





福祉  
 ×  
 理美容

## ソーシャルビジネスとしての訪問美容

取材協力先: 訪問美容 と和 / コミュニティサロン と和様 (東京都豊島区) <http://houmonbiyoutowacare.jp/>

**訪**問美容のあり方ということで前号の続きの前に取材に御協力頂いた「訪問美容 と和」を改めて紹介する。「訪問美容 と和」の代表小池由貴子さん(以下、小池代表)は自身が病気療養中に経験した美容のチカラを美容難民(訪問美容 と和の定義でここでは何らかの理由で美容室に行けない方という)へ提供したいという想いから「訪問美容 と和」を設立。豊富なメニューと優秀なスタッフにより順調に売上を伸ばしている。お客様の負担を少なくしたいため訪問美容では交通費を請求しないという。では交通費を請求しなくても順調に売上を伸ばしていく経営方法を明記していく。

その前に、ひとこと付け加えておこう。交通費をメニュー価格に取り入れてしまうという勘違いをしてしまうかもしれないがそのような事はない。他社と比べ全てのメニューでリーズナブルな価格設定となっている。訪問範囲は事務所を中心に公共交通機関1時間圏内としているが、遠方のお客様も勿論点在し訪問すればその分交通費も高くなる。ポイントは遠方のお客様を含めたアポイント調整にある。

まず予約が入ると会社の顧客データから近隣のお客様を探して近くに伺う事をお伝えする。そうするとお客様はまるで電話を待っていたかのように「ちょうど連絡しようとしていたところなの」と回答しそのままアポイント成立となる。このように近隣で4、5件訪問を調整することで移動費用をおさえているというのだが、近くま

で行くことを伝えて簡単に予約がとれるのか。これは「訪問美容 と和」が積み重ねてきた実績とおお客様の信頼があってこそ出来るアポイント調整だ。このお客様の信頼というのはお客様利用率(初回受けた方が2、3回目をうける再来率80%、3回受けた方が次回以降を受け続ける定着率が90%という数字)という集計データに表れている。

次に商材、施術に関してだが商材は基本美容室で使用しているものを持参する。一番の問題となるシャンプーも空気で膨らませる小さいビニールプールの様なものを使用することで女性がバック一つで持ち運び出来るように工夫されている。あお向けでシャンプーを受けることが困難な方には自宅の洗面所を使用し前かがみで施術する。どちらも学校や業務で習う技術だけでは対応が困難だが、社内の研修で特別な技術を習得している。他に技術支援の一環として介護士資格は社内費用で資格取得を支援している。

全てはお客様に心地よい時間と美容のチカラを実感してもらう為、技術指導には惜しみない投資をしている。また「訪問美容 と和」の培った知識や技術を「訪問美容師養成講座」という外部向けセミナーを開催することで訪問美容業界発展のへお手伝いをしているという。

### 今後のかたち

この数年間で訪問美容関連の多くの他社が設立されたことや、また訪問美容

の書籍や美容雑誌に記事が出てきたことを鑑みると、訪問美容に対する意識が高くなってきていると感じられる。だがこの意識とは裏腹に訪問美容を利用する人はまだ少ない。

「訪問美容 と和」では幅広い年齢層に認知してもらう為、訪問美容の広報活動も各自治体、介護事業者、インターネットサイトと多岐に渡り行っている。その中でもインターネット広告は高齢用と若者用のサイトを分けている。なぜサイトを分けているかという、前号の冒頭で話した訪問美容のイメージが高齢者や要介護者のイメージが強く、高齢者の宣材写真では40代迄の方は連絡しにくいからだ。若者向けのサイトは若いモデルを使用したデザイン案を掲載したり、若い方が訪問美容を受けている風景を掲載することで10代から40代の利用も増えてきたという。

まだ要介護者に対し、訪問美容の認知が無く利用されていない実態の理由としては、介護支援者の(訪問)美容に対する意識が低いところにある。介護支援者が要介護者に対し優先する事は制限なく生活出来るようにすることであり、美容、容姿に関する事は優先度が低い。美容難民の中でも特に要介護者には認知してほしいという想いから、まず足掛けとして「訪問美容 と和」の訪問介護の事業参入を見据えているという。美容と介護に特化した唯一の存在として今後、美容難民や要介護者へ小池代表の想いを伝えていく。