～サロンのボトルネックを探せ！～

こんにちは。ラボラボの木場です。12回目の投稿宜しくお願い致します。

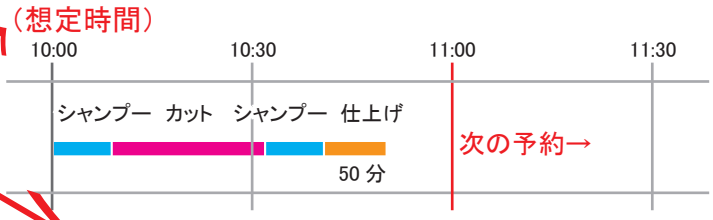
一般の消費は平成26年10月で前年同月比実質4.0%の減少とのコト。一般の消費が減っていると言う事は美容室のマーケットも減少していると予想されます。

そんな中でも上がっているサロンもあれば下がっているサロンもある。
下がっているサロンは、何かしらのボトルネック（原因）があり、上がっているサロンも、サロンのボトルネックを探せばもっと売上を伸ばせる可能性が生まれます。
しかし、今までの惰性でサロンを動かしていては、ボトルネックは見つかりません。

今回は「時短」という取組みの例でボトルネックを説明したいと思います。
「時短」と言う課題を出した場合、「カットスピードを速く」などスタイリストさんから良く聞きますが、実は原因は他の所にあったりします。

ボトルネックがあった場合、スループット（生産量）はボトルネックに依存してしまいます。

シャンプー・カット・シャンプー・仕上げの想定時間を50分と想定をしているが、実際は70分かかっている。

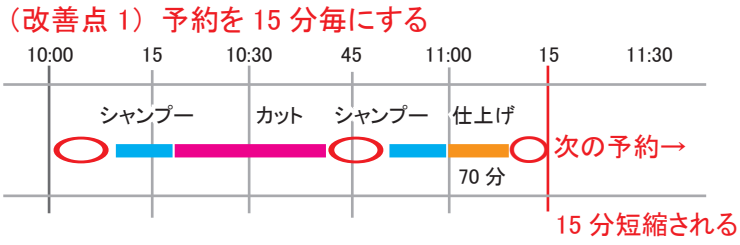


（原因1）30分毎の予約を取っているサロンはお客様が重なる事を嫌がり、次の予約まで20分のボトルネックが生まれています。

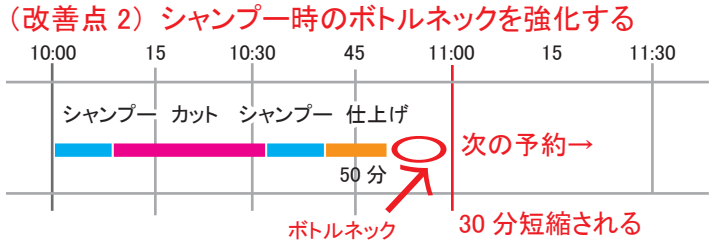
（原因2）は技術が50分の所を70分も滞在時間がかかってしまう事です。原因は何でしょう？最近良くあるのはアシスタントが少なくてシャンプーのタイミングで詰まってしまうと良く聞きます。
これではカットがいくら早くてもシャンプーで詰まってボトルネックが発生し、施術中にお客様を待たせてしまう事で滞在時間は変わらないのです。

（原因3）もう一つのボトルネックは「予約の取り方」と考えられます。（予約表が30分単位になっている）

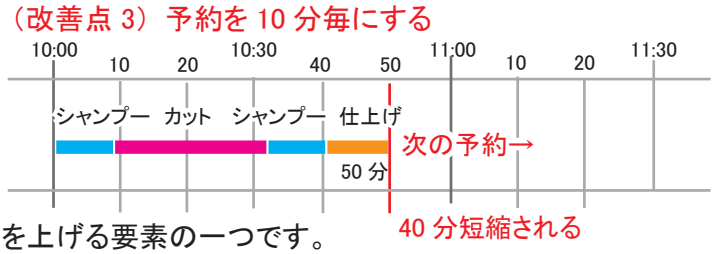
（改善点1）30分単位の予約を15分単位の予約に切り替えたらどうでしょう？それだけで次の予約までのボトルネックが15分短縮できます。



（改善点2）技術のボトルネックを解消するにはシャンプーというボトルネックの強化を行い、自分も含むスタイリストが空いていればシャンプーをしてもらう事で補うか、アシスタントを増やす事で滞在時間は想定した50分になると予測され、次の予約までのボトルネックは10分になります。



（改善点3）では予約の取り方を10分単位に変更した場合はどうでしょう？ボトルネックは0分になります。これにより、今まで断っていたお客様を理論的に増やす事ができます。



サロンの様々なボトルネックを探して改善する事が売上を上げる要素の一つです。

株式会社ラボラボ　代表取締役　木場真希生

美容業界歴 20 年以上。 経営計画、 店舗プロデュース、 サロン講習、 広告デザインとなんでもやりたがりの性格。 サロンの社員旅行と飲み会年間参加回数では日本一だと思う（笑）

ご意見、 ご感想、 記事のご要望 > info@labolabo.com　http://labolabo.com