

NAKANO SUCCESS SALON NEWS

September 2010



東京都港区、六本木駅から徒歩1分のところにHAIR LOUNGE Soleilはあります。六本木はビジネスの街、ショッピングの街、そして多くの方が住んでいます。また夜は歓楽街の顔も見せるという多面的な顔を持っています。近くには東京ミッドタウンや六本木ヒルズがあり、街全体が洗練された雰囲気を醸し出しています。そのような街のビル3階に、サロンはあります。

エレベーターの扉が開くと、店内には観葉植物や噴水を使ったインテリアがあり、外の喧騒とは全くの別世界が広がっています。また店内にはバーカウンターがあり、お客様に癒しと共に、くつろぎも提供されています。またサロン奥には心身ともにリラックスできるシャンプールームがあります。そのようなサロンがお客様から多くの支持を集められているということで、その秘訣について伺いました。



Q. HAIR LOUNGE Soleilはどんなサロンですか？

お客様に「癒し」を提供できるサロンでありたいと思っています。この「癒し」は Soleil の絶対的なコンセプトですね。そのためにも店内には観葉植物や噴水を置いたり、熱帯魚のいる空間にしています。電話のコール音も小鳥のさえずり声にしています。また最近は、六本木にこんなサロンがあったんだ、と穴場のように思っていただける、そういうサロンにもしていきたいと思っています。隠れ家的なサロンにすることで、お客様に「くつろぎ」を提供したいのです。バーカウンターを設けているのも「くつろぎ」を提供するためのものもあるのです。10種類のソフトドリンクをお客様に提供しているのですが、サロンをアットホームな感じにしてお客様との距離を近いものにしたいのです。失礼な言い方かも知れませんけど、お客様と仲良くなりたいのです。

六本木にオープンしたというのも、私自身24時間働きたいという願望があるんですね。夜でも営業できる場所はどこかと考えた結果、六本木にオープンすることにしました。ですから営業時間も遅めに設定しています。またメインの客層として25歳～40歳の仕事を頑張っておられる女性と考えています。その方に仕事が終わってから時間を気にせず来店していただき、「癒し」を提供したいと思っています。

Q. ラデュラをお使いになっていかがですか？

シンプルなのがいいと思います。商品の特長もそうですし、NAKANOから提案していただいたマッサージの工程も分かりやすくていいですね。ラデュラを導入する時、他社の商品も検討したのですが、お客様にとってもスタッフにとってもシンプルなのは大きいですね。他にも良い香りであるとか、容器もかわいいですよね。

お客様からの評価も高いですよ。現にホームケア商品販売の約50%はラデュラが占めています。

具体的に言うと、特に香りに対する評価は高いですね。お客様によっては髪質が変わるものいらっしゃいます。そしてそれを実感され、すごく満足してお帰りになります。そういったお客様は来店された時とお帰りになる時とでは、表情が変わっていますよ。明るくなっています。

ラデュラをしっかりとサロンに定着させることができた要因として、



NEXT

Soleilのサロンコンセプトとラデュラが合致していることが挙げられますね。ヘッドスパはSoleilにとってカットやヘアカラーと同様の重要なメニューと考えています。そしてその考えがスタッフにも浸透した上でヘッドスパに取り組めているのが、定着している要因だと思います。また本格的なヘッドスパをお客様に提供できるようヘッドスパの協会で勉強し、技術を習得しました。そういう考え方や技術の習得がスタッフのヘッドスパに対しての大きな自信にもつながっていると思います。またマンネリ化させないことも大切ですよね。それはお客様にとっても我々スタッフにとってもです

Q. ラデュラを使ってのヘッドスパは、具体的にどのようにされていますか？

3種類用意しています。1つ目は「リフレッシュ」(¥2,625-)です。施術時間は25分です。これは初めて来店されたお客様には無料で施術しています。おかげさまでほぼ100%のお客様に体験していただいている。その内容はシャンプーマッサージとリペアメントマッサージをするものです。ほとんどのお客様に体験していただいているので、次回来店の時にも提案しやすいですね。一度体験していただいているのとのないのとでは、提案の受け入れられ方も全く違います。

2つ目は「ヘアシステム」(¥4,200-)です。これも施術時間は25分です。内容はシャンプーマッサージと、毛髪の補修強化を目的としたラデュラヘアシステム(持続性トリートメント)を行います。

そして3つ目は「ヒーリング」(¥5,775-)です。これはNAKANOで提案されているラデュラヘッドケアメニューです。施術時間は約45分ですね。

お客様にはカウンセリングの時に髪の状態はもちろんのこと、お客様のご予算やお時間も踏まえた上で、どのヘッドスパメニューを提案するかを決めています。

将来的にはカットやヘアカラーにヘッドスパを組み込んだメニュー展開をしていきたいと思っています。

また、Soleilには毛髪診断士(厚生労働省認可)がいます。まだまだこれからですが、毛髪診断士の知識や技術を活かして、ラデュラと絡めた形でお客様に提案していくと考えています。



オーナー 大野木 宏太さん



スタイリスト 佐藤 雅子さん



Q. 新しいお客様においていただくための取り組みはどのようにされていますか？

オープン当初はハンティングを行っていました。でも今はモバイルサイトや情報誌を活用しています。ひと月で100人弱の新規のお客様に来店していただいているのですが、その内の約50%がモバイルサイトを見ての来店です。情報誌は約30%ですね。モバイルサイトを利用されたお客様からは、素晴らしい評価を数多くサイトに書き込んでいただいています。それがモバイルサイトの口コミランディングの上位に位置することもありました。そしてその評価を見た方が、新たに来店されるという良い

●オーナー 大野木 宏太さん Owner kouta onogi
●スタイリスト 佐藤 雅子さん Stylist masako sato

サイクルが出来ています。つまり口コミによる集客ですね。すごく嬉しい思いますし、有り難いことですね。

Q. お客様にリピーターになっていただくための取り組みはどのようにされていますか？



お客様に対して、「誠心誠意」の応対をするように意識しています。やはりこれに尽きるのではないかと思います。そのためにもマニュアル一辺倒のような接客はしません。そしてSoleilではカウンセリングから始まって最後のフィニッシングまで一人の担当者が担当するようにしています。その方がお客様の気持ちをしっかりとくみ取ることができますし、どのようなニーズにも対応できます。そういった細やかな対応ができますからね。

誠心誠意ということで言いますが、「7日間スタイル保証」をしています。具体的には施術をしてから1週間以内にご連絡をいただけたら、無料でお直しをさせていただきます。お客様のコンディションが100%ではなかった等の様々な要因で、どうしても最高のデザインを提供できないことがあります。ですから提供したデザインに責任を持ち、お客様に対して誠心誠意尽くしていく為にもこの保証を行っています。

Q. カウンセリングで意識していることは何ですか？

新規で来店されたお客様に対して特に意識していることなのですが、まず何故Soleilを選んで来店していただいたのかということや、何がしたいのか、どうなりたいのかを聞くようにしています。それを伺って、その希望を叶えるための提案を考えます。もしもその希望を今回だけでは叶えられないであれば、次回来店以降も含めた提案を行います。勝手に次回来店以降も見据えた組み立てを考えて、提案しちゃってるんですけどね。(笑)でもそういうことが大切で、再来店にもつながると思います。

編集後記



「24時間仕事をしたい」と大野木さんはおっしゃり、仕事を本当に楽しそうに話してくださいました。活き活きとしたその表情は輝いているように見えました。そしてそれは佐藤さんやスタッフの方々も同様でした。大きさかも知れませんが、サロンの名前の通りSoleil(太陽:フランス語)のように輝いて見えました。取材後、お店を出ると真夏の強い日差しでした。このサロンに集うお客様は、太陽の光を一杯に浴びて、元気をもらっているひまわりのように、きっと大野木さんたちの輝く姿から元気をもらっているのではないかと感じました。

HAIR LOUNGE Soleil 東京都港区六本木4-11-8 フランセビル3F
TEL 03-3746-0068
営業時間 月～水曜日 12:00～20:30 / 木～土曜日 12:00～22:30 / 日・祝日 10:00～18:30
定休日 毎月第1火曜日

髪に、心に、至福の“ラデュラ”

For your hair and heart, the blissful —Ladulla—

心地よいアロマの香りと至福のリラクゼーションが心を癒す、機能性化粧品という発想がダメージヘアを美髪へと導く「ラデュラ」。ヘアケアとリラクゼーションの融合が、お客様をストレスから解放し、外見の美しさとともに内面から輝きを放つ「上質美」をもたらします。

Ladulla

for your hair and heart,
the blissful-Ladulla-

High-quality hair care products for
people who understand style



中野製薬株式会社

0120-075570 <http://www.nakano-seiyaku.co.jp>