

代替わりを機に新たな経営システムを導入

両親が築いてきた昔ながらの床屋を引き継いだ二代目店主が、時代のニーズに合わせた店舗改革に挑んだ

初代が新店舗を開業
二代目が本店を継ぐ

東京メトロ東西線西葛西駅の北口から徒歩約3分。約1500戸が入る小島町二丁目団地のショッピングセンター内にあるおしゃれ床屋たんちようは、現在の店主である岡部一馬氏の両親が昭和51年に開業した。近年では、1000円カットなどをうたい文句に安さとスピードを売りとする理容室も増えているが、当店はカット、シャンプー、顔そり、セットのフルコースをじっくり小一時間かけて行う昔ながらのスタイルを守り続けている。客層は50〜60代の男性が中心で、長年通う地元の常連客に支えられている。

岡部氏は理容専門学校を卒業後、文

京区にある理容室に就職。6年間、住み込みで修業を積んだ後に実家に戻り、以降12年間にわたって親子3人で切り盛りしてきた。ところが10年ほど前から、近隣に美容室や理容室が増えてきたこともあり、経営は厳しい状況になってきていた。そこで、両親が当店から2kmほど離れた場所の住まいの建て替えを機に新店舗を構え、たんちようは岡部氏が一人で営むという独立採算制でやっていくことにした。

母親任せだった経理面など
店舗経営の不安要素に直面

新店舗のオープンまでは約1年。今まで3人でやってきた仕事を、これか

らはすべて岡部氏が一人で担わなければならない。一番の懸念は経理面だった。もともと、職人気質の父親はお金に関することはすべて母親に任せてきた。岡部氏は、いずれ代替わりをすれば経理に関しても自分がやることになると話したこともあったが、「お前は店の仕事をメインでやりなさい」との父の方針で却下。そのため、店の収支や水道代や光熱費などの諸経費がどれくらいかかっているかといったことも、まったく知らなかったのである。

その他にも、今まで両親についていたお客様はどれくらい残ってくれるだろうか、忙しい時間帯にお客様を長時間待たせてしまうことにならないか、など不安は山積みだった。そこへ、商店街の会長が助け舟を出してくれた。商店街パワーアップ作戦を活用して、事業戦略や店舗運営などについて専門家のアドバイスを受けたらどうかと提案してくれたのである。

来客データの集計をもとに
ポイントカードを続行

平成26年10月の最初の指導日で、次回までの宿題として来客データを取ることを提言された。岡部氏の修業先の店では顧客カルテがあり、どのス



店内写真



店頭写真

タッフが担当してもお客さん個々の情報が共有できていた。以前、自分の店でも取り入れようと父親に提案したところがあつたのだが、「床屋はお客様全員の顔を覚えていて当たり前だし、好みも全部分かっているから必要ない」と反対され、そのままになっていった。今回、専門家からはお客様の世代、住まい、スタイル、単価、来店周期など、できるだけ細かくメモを取るよう指導された。両親にも協力を仰いだ。

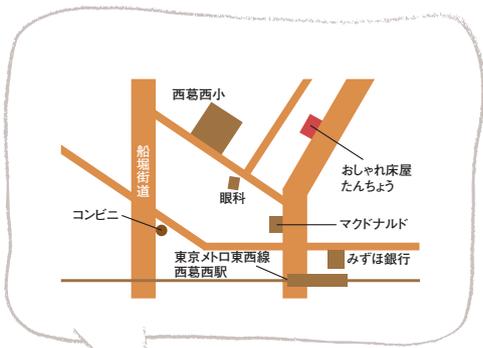
今後の店舗運営に関しては、高齢化社会に対応すべく、車椅子や杖をついたお客様でも気兼ねなく来店できるように、ユニバーサルデザインを導入していくつもりだ。介護関連の専門家にもその旨を相談しており、当店に合った介護器具などをまとめた資料をもとに、店内外のバリアフリー化への検討も始めている。費用の問題もあるため今すぐにはいかないが、時期がきたら長年使い続けてきた内装や照明類なども全部まとめて改装することを目標にしている。その時が、本当の世代交代になるのかもしれない。

ユニバーサルデザインの店づくりを目標に

と考えていたのだが、データの集計結果をみて、今後も続けていくことを決めたのだった。

また、平成27年4月のリニューアルオープン後は、最初の来店時に名前、生年月日、住所などを顧客カードに記入してもらい、それらのデータをパソコンで管理するようにした。今後は、バスデーカーの郵送などにも活用していく考えだ。

さらに、予約優先制も導入した。従来は予約を受けていなかったため、面倒だと言って離れてしまった常連客も数人はいたが、待ち時間がなく便利になったと喜ばれることの方が圧倒的に多い。



店内写真

- 店名 おしゃれ床屋 たんちょう
 - 業種 理容業
 - 所在地 江戸川区西葛西 3-22-6-103
 - 電話 03-3688-1656
 - URL <http://www.kojima2.com/tancho/>
 - 営業時間 午前9時より午後7時まで受付
 - 定休日 月曜日・第2第3火曜日
- * 予約優先制(状況により予約なしでもすぐできます)



店主 岡部一馬

店を引き継ぐにあたり、まずこの古い体制の床屋に対する、理容業界外の方々から見た客観的なご意見を聞いてみたいというのが一番の希望でした。どの先生も大変親身に対応してくださり、指導が終わってからメールで質問をお送りすると、その都度丁寧に教えていただきました。商店街パワーアップ作戦をきっかけに、自ら勉強する意識も持つようになりました。一人で店をやるようになった今は、すごくやりがいを感じられて本当に楽しいです。