

---

# いつも予約で満席になる 最短黒字サロン経営3つの心得

有限会社スタイルプロデュース 門馬俊光

---



---

## いつも予約で満席になる 最短黒字サロン経営3つの心得

この度は、こちらの無料レポートをダウンロードして頂きましてありがとうございます。

ネイルサロンやエステティックサロンリラクゼーションサロンのような美容系サロンは「キレイ」と「リラックス」を提供して、お客様にご満足していただき、「ありがとう」と「笑顔」をいただけるとっても素敵なやりがいのある仕事です。

そんなサロンオーナーの方々を「サロンコンサルタント」として、サロンワークの方法や経営の方法、集客、売上げ、利上げを上げる方法などについての方法をご提案をさせていただいています

この無料レポートでは、あなたのサロンがたくさんのお客様からの予約をいただいて、できるだけ早く繁盛サロン、黒字サロンになっていただくための3つの心得についてお伝えいたします。

心得1、サロンコンセプトを明確にする

心得2、お客様を明確にする

心得3、お客様に満足を提供する接客

最短黒字サロン経営3つの心得はこのようなことです。では、順を追って、詳しくご説明してまいります。

---

## 心得1、サロンコンセプトを明確にする

### ● サロンコンセプトを決めること

サロンコンセプトとは、例えば

- ・どのようなテーマのサロンなのか？
- ・どのような特徴があるのか？
- ・どのような技術を売りにするのか？

など、あなたのサロンの強みやウリ、特徴を決めることです。

このサロンコンセプトが決まっていれば、

どのようなサロンなのか？を、お客様に分かっていただくことができます。

これが、お客様から選ばれるサロンの第一歩となります。

例えば、お客さまが、あなたのサロンをお友達に紹介して頂く際に

「私の通っている〇〇というサロンは、〇〇で〇〇なサロンなのよ。ぜひ、良いから行ってみて。」

このように、言って下さることができます。

このサロンコンセプトが決まっていれば、どのようなサロンなのか？をお客様に正しくご理解頂くことができ、お客様から選ばれるサロンの第一歩となります。

「私の通っているサロンは〇〇のサロンなのよ」

ここを具体的な言葉にして、お伝えし、おきやさまにご理解頂くことが大切です。

---

## ● 具体的な「サロンコンセプトの決め方」

サロンコンセプトの大切さがわかったところで、サロンコンセプトの決め方ですが、

サロンコンセプトを決める際は、「5W3H」で考えてみます。

- 1, いつ — 営業時間、休日
- 2, どこ — 場所、立地
- 3, 誰が、誰を — どんな技術者が      どんなお客さまを
- 4, 何を — メニュー、技術、
- 5, なぜ — あなたのサロンに行く理由、メリット、ベネフィット
- 6, どのように — 集客、施術の提供方法、売上の上げ方、満足して頂く方法
- 7, どのくらい（いくら） — 売上金額、投資金額、
- 8, 何人 — 客数、

このようなことを、明確にして行きます。

開業計画書も、このような方法で決める事もできます。

**あなたのサロンのコンセプトを明確にして、わかりやすく、お客さまにお伝えをしましょう。**

---

## 心得2、お客様を明確にする

2つ目の心得はお客様を決めることです

あなたのサロンに来ていただきたいお客様を決めます。

そのお客様にどのような技術を提供し、そのお客様のどんな悩みや困りごと、希望や願望を叶えて差し上げられるのか？

どんな満足を提供することができるのか？をはっきりと決めることです

まずは、どんなお客様に来ていただきたいのかを明確に決めましょう。

理想的なお客さまを1人決めて、その背景を明確にしてみる。

実際にその人物が実在しているかのように、

年齢、

性別、

居住地、

職業、

役職、

年収、

趣味、

特技、

価値観、

家族構成、

生い立ち、

休日の過ごし方、

ライフスタイル……などリアリティのある詳細な情報を設定していきます。

---

例えば

・ ペルソナ

北川 景子

34歳

女性

主婦、ネットビジネス（輸入販売サイト運営）をしている

個人の年収約1200万円

都内のタワーマンションに住む

夫、建築関連部長（42歳）長女（5歳）、次女（3歳）の4人家族

趣味 料理、カフェめぐり、車、海外旅行

Instagramで料理系のアカウントを日頃チェックしている

自身もレシピブログを開設している

友人とのやり取りではLINE、Facebookを使用することが多い

車 ポルシェカイエンターボ

好きなブランド エルメス、シャネル、Louis Vuitton、

読んでいる雑誌 story

好きな音楽 ジャスティンビーバー、3代目JSB

旅行 ハワイ、パリ、ニューヨーク 年に2回は海外旅行

悩み シワが増えた、目が疲れる、倦怠感、セックスレス、次女がワガママ、  
若い頃の日焼けが原因で、シミが増えた、ダイエット、白髪が気になる、髪の毛の傷み  
肩こり、生理不順、

願望 ハワイにコンドミニアムが欲しい、あと5キロダイエット、

ペルソナとは、このようなイメージです。

理想のお客様を明確にして、あなたのサロンの技術でご満足頂きましょう。

---

## 心得3、お客様に満足を提供する接客

### ● 一生のサロンスタイルを作る

サロンコンセプトとお客様のターゲットが決まれば次にあなたの理想のサロンスタイルを具体的な形にしていきます

例えばサロンのイメージ

- ・どのような技術をどんなお客様に提供するのか
- ・あなたのサロンのテーマとアピールポイント

このようなことです

大切なポイントは2つ

- 1, お客様にリラックスしてたげる空間づくり
- 2, お客様にご満足いただけるメニューづくり

あなたのサロンの、テーマとアピールポイントは、お客さまのお悩みや困りごと、希望、願望を叶えることです。

**お客さまの、「ニーズ（必要性）」と「ウォンツ（願望）」を、より深く明確にしてみましょう。**

### ● サロンワークとは

ネイルサロン、エステティックサロン、リラクゼーションサロンなどのお仕事とは、お客さまに美しさを提供して、お客様の満足、お客様のなりたい希望を提供することです。

そのためにはお客様の来店目的を細かく、正しく、理解することが大切です。

---

まずはカウンセリングや施術中のお客様の会話の中から、本当のお客様の来店目的を明確にしましょう。

どうなりたいのか？

どんなことで悩んでいるのか？

どんな事で困っているのか？

このサロンでこの施術を受けることでどうなりたいのか？

しっかりとお客様のお話に耳を傾け、お客様のお悩みの程度や状況を知ることが本当の来店目的を明確にすることです。

お客様の本当の気持ちの深いところを知ることにより、お客様があなたのサロンに求めているもの、サロンのお客様に対して真に提供するものが見えてくるでしょう。

**お客様の本当の満足を提供し、お客様に心から満足していただけたとき、あなたのサロンは、お客様が通いたくなる信頼度の高いオンリーワンのサロンになるでしょう。**

## ● 技術力だけでは足りない

お客様にご満足いただくためには、技術力はあるに越した事はありません。ですが、それだけでは足りません

技術力と知識、接客この3つの力がプロフェッショナルなサロンワークと言えるでしょう

## ● メニューはわかりやすさが大切

お客さまがサロンを選ぶ際に、1番、重要視するのがメニューです。

そのためにも、お客様が見やすくわかりやすいメニューを作ることが大切です。

例えばお客様がメニューを見て知りたい事は

- ・ どんなコースメニューがあるのか？
- ・ 料金や時間はどのくらいかかるのか？
- ・ そのメニューは、どんな効果があるのか？



---

・そのメニューをすること自分がどうなれるのか？

このようにメニューに対して、誰に？どんなメニューがオススメなのか？

そのメニューはどんなものなのか？

金額はいくらなのか？

そして1番重要な事は、そのメニューをすることでお客様は、自分がどうなれるのか？と  
いうことを知りたいのです

専門用語が並んだような説明は、お客さまが欲しい情報ではありません。

・誰に

・何を

・どうなる

わかりやすさとは、ここを明確に伝える事です。

これと同じくサロンポップもお客様の知りたいことをお客様にわかりやすくお伝えする  
ということが大切です

メニューはおお客様が見やすく、読みやすく、わかりやすくを意識してみましょう。

● 看板は24時間、365日、サロンをPRしてくれる頼もしい営業マン

サロンの告知で1番大切なのはわかりやすさです。

地域のお客さまがターゲットの場合、看板もとても有効な集客ツールです。

看板で1番重要なのは、何屋さんなのか？何というお店なのか？ということを知りやす  
く伝えることです。

ネイルサロンなのか？エステサロンなのか？リラクゼーションサロンなのか？レストラン  
なのか？美容室なのか？一目で見てわかるような内容でなければなりません。

---

わかりにくさは、お客さまにとっては、不親切さそのものです。

わかりやすさを心がけましょう。

## ● 電話対応の大切さ

電話対応も、とても重要です。

プライベートサロンの場合、施術中は電話に出ない、というサロンさんもブログなどでよく見かけますが、これは、頂けません。

大きなビジネスチャンスを逃しています。

出来る限り、電話には出ましょう。

サロンの電話対応の良し悪しでサロンのイメージが決まると言っても過言ではありません

電話では顔が見えないので特に細かい心遣いや意識が必要です。

電話対応の際は、サロン内と同じように感じの良い笑顔で丁寧に対応しましょう。

目の前にお客様がいらっしゃると思い、体の動きが出る位、お客様を感じながらサロン内と、電話とを分け隔てなく対応することが大切です

特に新規のお客様からのご予約やお問い合わせを頂いた時は、お客様に安心感を持っていただけるように、

優しく丁寧にゆっくりとお話をしましょう。お客さまが緊張されている場合もありますので笑顔の接客、笑顔の対応を心がけましょう。

またサロンにいらっしゃるお客様も、あなたの電話対応聞いています。

ご予約の電話や間違い電話、セールス電話であっても丁寧に感じよく対応することが大切です。

あなたの人柄が見られていますよ。

---

電話対応の際には通常の話言葉よりも、普段よりもワントーン高めの声でお話をした方が聞きやすい場合があります。またゆっくり、丁寧に、お話をすることが大切です。

お客様の予約日やご要望内容などに間違いがないようメモをしながら確認のために復唱することを意識しましょう

電話でも笑顔で挨拶、返事を忘れないようにしましょう。

## ● スタッフのイメージ=サロンイメージ

お客様のサロンの技術力と同じ位に重要視されるのがスタッフの印象とスタッフの接客力です

いくら技術力が高くてもスタッフの印象や接客が悪いサロンにはリピートしません

接客態度はもちろんのことふとしたときの挨拶や学身だしなみお声掛けなどスタッフのイメージはサロンのイメージとなる位重要です

## ● リピートを決定するカウンセリングお客様の満足度を決定するカウンセリング

サロンにおけるカウンセリングとは2つあります

1、事前カウンセリング施術前のカウンセリングです

2、事後カウンセリング、アフターカウンセリングとも言われますが、施術後のカウンセリングです

どちらにしてもカウンセリングとは専門的な知識、経験などから、お客様の抱えている問題やお悩みの相談に乗り、解決に向けてのサポートをすることです。

**カウンセリングで1番重要な事は、お客様のお話を聞くということです。**

まずはまずはお客様の抱えている問題やお悩み、お客様の求めていることを最後までしっかりと聞き切りましょう。

---

そこからあなたのサロンで提供できる技術や知識のご提案、説明、これからどのようなことをして、どんな結果を導いていくのか？というようなことをご説明する流れになります

## ● カウンセリングのポイント

1, 再来のお客様でも、初めてのお客様でも、ご来店いただいた際のスタッフの笑顔、元気さ、明るさはとても重要です

**2, 好感度の高い第一印象、明るい笑顔、前向きな姿勢、ご来店頂いたお客さまへの感謝の気持ちが大切です。**

カウンセリングの目的は、お客様のお話を聞いてお客様の現状と希望を正しく理解することが目的です。

ご提案より、まずはお客様の話に耳を傾けるように意識しましょう

## ● アフターカウンセリングのポイント

施術が終わったら本日の技術の説明とアフターケアについての説明、ホームケアの説明などが、アフターカウンセリングでの主な目的です。

今日の施術が、より効果的に持続するように、アフターケアなどの説明をします。

その際に、正しい来店周期のご提案をします。

次回この状態を良い状態に維持するためにどのぐらいのタイミングで施術を受けるのが効果的なのか？

なぜその時期なのか？

良い状態を維持するための来店周期をお客様ごとにお伝えするようにしましょう。

**そして、ここからが重要です。この時に次回予約のご提案をしてみましょう**

---

## ● お客様との距離感

接客において大切な事は、お客様にサロンでの時間を快適に心地よくお過ごしいただけるようなおもてなしをすることです。

### その大切なポイントがお一人お一人のお客様との距離感です

お客様の心地よいと感じる距離感はひとりひとり違います。

- ・フレンドリーな近い距離感が心地良い方
- ・スタッフが1歩下がった距離感が心地良い方
- ・お話をされるのが好きな方
- ・ゆっくりリラックスしたいのであまり話したくないという方
- ・親しき仲にも礼儀ありを尊重している方

まさに、十人十色です

接客が上手なスタッフさんは、そのお客様が一番心地よいという距離感を察知し、そのポジションからお客様に関わっていくことができるスタッフさんです。

再来を重ねてご来店いただくとサロンやスタッフとのお客様との関係性も変化が起こってきます。

その変化に対応したお客様との心地よい距離感というのもしっかり理解して、お客様が常に快く、快適にお過ごしいただけるような接客を心がけましょう。

---

## ● お客さまに人気のメニューを作る

同じ業界のサロンがたくさんある中で、差別化を図るにはサロンの強みや売りを明確にしたオリジナルのサロンメニューがあると効果的です

あなたのサロンの強みや売りを明確にしたオリジナルメニューを作って、競合他店との違いをアピールしましょう

## サロン経営の3つのポイント

### 1、お客さまの管理

サロンにおけるお客さまの管理は、「顧客カルテ」その次に「月報などの売上げ管理」大きくはこの2つです

顧客管理を行う目的は2つあります。

1つは、お客さまの施術の履歴からお客様のご希望やお悩みを明確にし、お客さまの希望に応えることです。

2つは、お客様の来店周期や売上げ単価などを把握して、お客様のサロン利用のデータを明確にして、正しいご提案ができるようになることです。

どちらも「お客様にご満足いただくためのデータ管理」ということになります。

### 2、年間計画表の作成

サロンのキャンペーンやイベントなど季節ごとのご提案といったものを年間において計画をすることが大切です。

キャンペーンやイベントにおいては事前準備が必要になりますので、年間計画を一覧表にして年間計画を作成し、企画した準備など、どんなことが必要なのかを明確にしておきます。

---

これで、年間のイベントやキャンペーンのタイミングを逃さず計画、準備することができます。

### 3、マニュアルを作る

サロンのルールを明確にしサロンワークをスムーズに行うためにサロンのマニュアルが必要です。

そのマニュアルには3つの種類があります

1、スタッフとしての身だしなみや働き方などのルールなどをまとめた規則マニュアル

2、技術や正しいやり方を書いた技術マニュアル

3、接客やサロンの業務、動き方やオペレーションなどをまとめたサロンワークマニュアル

この3つのマニュアルは、サロン営業のベースマニュアルとしてとても重要です。

サロンオーナーさんのやり方をベースに、効果的で正しいやり方を、スタッフと共有するためにもぜひ作成することがお勧めします。

新人スタッフ教育時にも、このようなマニュアルがあればサロンのやり方をわかりやすく正しく伝える基本マニュアルとして活用することができます。

### 4、ミーティングを活用する

特にスタッフさんのいるサロンさんでは、朝礼、終礼、月のミーティング、個別面談を定期的に行うことが効果的です。

特に、個別面談でスタッフさん一人一人にお話を聞くことで、個人の目標やサロンでの悩み、困り事、心配なこと、不安な事など、心を開いて話してもらうことが、スタッフの離職率を下げるためにも効果的です。

月に1回30分ほどの時間をとって、スタッフのお話を聞くようにしましょう

毎朝の朝礼、仕事が終わった後の終礼は欠かさず行うようにしましょう。

---

常にオーナーがどんなことを考え、どんなことをして欲しいのか？をスタッフに要望し、スタッフがどんなことを考えているのか？

お互いの考えを明確し、正しく伝え合うことが、雰囲気の良いサロンを作ることに繋がります。

そして、大切なスタッフさんの離職率を上げる事にもつながります。

## まとめ

さて、急ぎ足で、「最短黒字サロン経営3つの心得」について、お伝えをしてきました。

ぜひ、参考にして頂ければと思います。

## 無料電話個別相談をプレゼントさせていただきます。

最後にこの無料レポートをお読みいただいたサロンオーナーさんへ、特別なプレゼントをご用意させていただきました。

この機会にサロンでの問題点やお困りのことなどございましたらご利用ください。

無料相談は、こちらのフォームからお申し込みいただけます。

<https://goo.gl/7hmFmx>



スマホの場合は、qrコードからアクセスして頂けます。

有限会社スタイルプロデュース  
門馬俊光



---

## 門馬俊光プロフィール



会社経営、サロン経営コンサルタント、美容師。  
1968年福島県生まれ。美容学校卒業後、数店舗の美容室に勤務後、24歳で独立開業。3店舗までサロンを増やすが、スタッフの大量退店などで、自身の経営者としてのコミュニケーションの問題に気づき、コーチングを学ぶ。その後、サロンを立て直し福島市と仙台に美容室、ネイルサロン、ネイルスクールを経営。その実践的な方法などで、全国のネイルサロンを中心として、サロン経営者向けのコンサルティグを提供。全国で1200人のサロン経営者に、サロン経営をサポートしている。

### <参考文献>

お客様がずっと通いたくなる小さなサロンのつくり方- 向井邦雄  
いつも予約でいっぱいの人気サロンをつくる7つのレッスン 神馬 友子  
好きを仕事にして、長く愛される! おうちサロンのはじめ方 磯部百香  
はじめよう! おうちサロン -自分もお客様も幸せになる自宅サロン開業の教科書 赤井 理香  
実践! サロンワーク&サロン経営の参考書 伊藤 愛菜  
売り込まないでお客を引き寄せられる「超」営業法 平秀信  
年俸5億円の社長が書いた 儲かる会社のすごい裏ワザ 平秀信  
凡人の逆襲 平秀信 神田昌典