

# 全員が広報担当として お店やスタッフの魅力を発信 集客や客単価アップに成功

みかえりびじん (株式会社みかえり美人) / 美容室 / 寄居町



代表取締役 / 福島 宏光 氏

## 年々競争が激しくなる美容室業界 集客のポイントは一入ひとりの情報発信に

みかえりびじんは県内で10店舗を展開している美容室。2015年には完全バリアフリー美容室「ウエルビ」をオープンし、美容室に行くことが困難と感じ始めているシニア層に、綺麗になることを楽しんでもらう。介護状態になるのを未然に防ぐ「自來来店型の福祉美容室」として大きな注目を集めている。

集客のためにブログやSNSなどさまざまなメディアを活用しているのも同店の特徴。代表の福島宏光氏は「全員広報」という方針を掲げ、美容師が情報発信すべきだと語る。顧客は美容室を選ぶ際、技術や料金だけでなくスタッフの人柄や個性を重視していることに気づいたからだ。しかしスタッフは忙しく、業務後に文章や写真を投稿するのは楽ではない。また発信した内容に非難やクレームが殺到する「炎上」のリスクもある。全員が無理なく情報発信を継続できる体制を考える必要があった。



スタッフ情報もお客様が美容室を選ぶ基準のひとつ。

### 会社概要

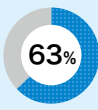
大里郡寄居町富田1731  
http://www.mikaeribijin.com/  
【設立】1985年 【従業員数】40人  
【事業内容】美容室

埼玉北部を中心に幅広い年齢層に対応したサロンを展開。高齢者の介護予防を目的とした福祉美容室の運営など、その革新的な経営が注目を集めている。



- ✓ スタッフの人柄や個性を伝えるPRが必要
- ✓ 全スタッフが情報発信できる環境づくり
- ✓ 情報発信におけるリスクの回避

「SNSを活用している」と回答した企業は63%



※経済産業省委託「ソーシャルメディア情報の利活用を通じたBtoC市場における消費者志向経営の推進に関する調査 報告書」(2016年3月版日経BP)より

なるほど!よくわかる  
専門用語



【オンライン・ストレージ】  
インターネット上にファイルを保存できるサービス。ネット環境があればどこからでも利用できる。



【スカイプ】  
無料で使える通話ツール。パソコンでもスマートフォンでも利用でき複数でのビデオ通話も可能。



なるほど!よくわかる  
専門家からの  
アドバイス

拡散力のあるSNSは、ポリシーを持って運用しよう。  
SNSは情報がすぐ拡散されるメリットがある一方で、間違えると企業イメージを損なう危険も。運用前には必ず責任者の設定、禁止事項などを記したガイドラインを策定して、ポリシーを共有しましょう。



- スタッフ自ら発信し、自分自身もPR
- ネットで素材を共有し、情報発信を容易に
- スカイプチェックで情報発信を管理

集客につながる  
ツイッターの  
フォロワー数は  
約4,500人!

Follow Me



## 忙しくても手軽にPRを行えるように 写真や動画素材をオンラインで共有

各店舗でブログやSNSでの情報発信を行うにあたり、オンライン・ストレージを導入。写真や動画などの素材を共有した。また全員で勉強会を実施し、SNSのリスクやコンプライアンスについて学んだ。公開する内容を代表と他3名の管理者が確認、問題があればすぐ相談ができるようグループで会話ができるスカイプを導入。情報管理の体制を整えた。

更新回数や文章量にルールは設けず、髪のお手入れ法や美容情報などお客様に興味を持ってもらえる内容を発信している。

全店一丸でPRに取り組んだ結果、お店の雰囲気やメニューの魅力が効果的に伝わり、新規顧客の獲得や客単価がアップ。その成果やノウハウをミーティングで共有、さらなる創意工夫につながっているようだ。

### 導入した ICT システム

#### ◎ ブログサービス+ SNS



髪のお手入れ法やお薦めのヘアケア商品など、店舗ごとに個性的な情報を発信している。

ポイント! SNSをフル活用し、集客に貢献



さまざまなSNSで発信。動画は代表自ら作成している。



ホームページでは各店舗のスタッフをプロフィール付きで紹介。

### オーナー VOICE



ネットのトレンドは変わっても当店は「全員広報」が基本方針です。全員で情報発信するからこそ継続でき、コンテンツも充実すると考えています。