ND 45 株式会社**九州壹組** 福剛

感謝し合う組織風土が人を育て、社員の成長が顧客満足を高める

おもてなし経営のポイント

- ・ 一人ひとりの顧客に感謝の気持ちを持つことで成長するスタッフ 「お店への思いとお客さまへの思い」
- ・ マニュアルにはない接客を考える「友だちだったらどうする?」



給与が支払われると、全社員がお礼のメールを代表の久保氏に送る。時には写真つきのメッセージをることもある。全スタッフが「感謝する」ことを大事にしている。



本社には、同社代表の久保氏に贈られた誕生日のプレゼントが並ぶ。「ちょっとしたいたずらのような、サプライズが大好きなんです」と話す。顧客にも何かできないかと常に考える。



スタッフは自社の教育施設「バグジーアカデミー」で技術研修を受ける。各店舗から入社年度別に集まり、営業時間内に研修を行なう。ローテーションで実施し、店舗の運営と研修を両立している。

経営理念と企業文化

顧客の満足はスタッフの やりがい、幸せが土台となる

株式会社九州壹組は、美容室「バ グジー」を8店舗、カフェレストラン 4店舗、ペット美容室、パンの販売 店を展開している。現在では、総勢 100人のスタッフを抱えるまでに成長 したバグジー。始まりは 1993 年であ る。開業時は歩合給を導入して繁盛 していたが、人を育てれば将来ライ バルになりかねない。そのため、教 育制度もなく、完全な個人主義だっ た。しかし、方針への不満などでス タッフが半数近くに減ってしまい、経 営難に。倒産の危機もあった。紆余 曲折を経て気づいたのは、スタッフ の誰もが「愛」を持ち、辞めることの ない会社づくりをしようということで ある。現在は経営理念に「敬愛」を掲 げ、「すべてに愛を持って取り組もう」 を日々、実践。スタッフのやりがい、 幸せづくりに軸を置き、顧客満足の 高い、愛のあふれる美容室として評 価を得ている。

同社では、社内の「縦・横・ななめ」 を集めた研修や懇親会が数多く行な われる。縦は、各店舗の営業やイベ





ントについて話し合う場。また横は、 全店舗の同期のつながりで、本社で 一緒に研修を受ける。そして、なな めは店舗やキャリアを横断した委員 会活動である。スタッフは全員、何 かしらの委員会に属し、活動してい る。代表取締役の久保華図八氏は、 スタッフとの対話の場を数多く設けて いる。さまざま場面で、何をしたら 写真・上:スタッフは社会貢献に熱心だ。毎朝行なわれる街のゴミ拾いをしたり、休日に老人施設などを訪ね、ボランティアで髪を切る活動を行なう。こうした「人の役に立つこと」を、久保氏は大いに奨励し応援している。写真は黒崎店のスタッフ。写真・左:研修や勉強会を行なうと、スタッフが自ら内容をまとめ、共有する。業務をはじめ、研修や委員会でも、楽しんで活動している。

写真・次頁右:パグジー黒崎店に併設するカフェ。美容室の待ち時間に利用する人、日常の憩いの場としてカフェに来店する人など、さまざまだ。

喜んでもらえるかを考え、実践してい

くことについて学んでいく。 接客についてのマニュアルはなく、 「友だちだったらどうする?」という観 点で考える。友だちの幸せを心から 思う気持ちで、顧客にも接する。そ うしているうちに、日々、スタッフた ちを支持するファンが増えていくので ある。

社員の意欲・能力向上

スタッフの人間的成長は、感謝 を大事にすることから始まる

同社は、感謝の気持ちを大事にす る。たとえば、給料日。久保氏のメー ルは鳴りっぱなしだ。約100人のスタッ フから、感謝の気持ちが続々と寄せ られるからである。はじめは決まりご ととして取り組んでいたが、いつの間 にかバグジーの風土になった。勤続 年数が長くなるごとに、メールは深 い内容となり、相談や提案が書き込 まれることもあるという。スタッフの 現状が映し出されるメールは、バロ メーターの役割をも果たしているよう だ。本社には、スタッフからの感謝 の手紙や写真が飾られている。理念 である敬愛が、会社とスタッフの間 に行き交っていることが感じられる空 間だ。技術向上やおもてなしの勉強 にも積極的だ。教育部が社員一人ひ

とりのキャリアプランを作成している のである。それに沿って技術の勉強 や、ビデオを使って優良企業の取り 組みをベンチマークする研修などを 行なう。年に数回行なわれる合宿で は、教育部のメンバーが一人ひとりの 年間計画を作成し、全員で共有する。 これらの研修が、すべて営業時間内 に行なわれる点も特徴的である。 バグジーの価格は、同じエリアの 同業他社に比べて高く設定されてい る。「スタッフの技術とサービスを決し て安売りしたくない」と、久保氏は考 えるのだ。最高の施術、最高のおも てなしで顧客に笑顔になってもらうた め、スタッフは「感謝する」ことの大 切さを胸に、日々、技術的にも人間 的にも成長を続けている。



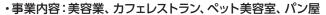
会社概要

·法人名:株式会社九州壹組

・代表者:久保 華図八 代表取締役

•所在地:福岡県北九州市八幡西区引野2-6-4

・設立年月: 1993年11月設立



・社員数:正規84名、パート・アルバイトなど16名

・ホームページ: http://www.bagzy.net/