

有限会社ゴーゴーカンパニー

◎美容業



地域の人たちに喜ばれる美容室を目指して

スペース・ア・ゴーゴーは北海道小樽市にある美容室だ。4年前に現在の場所に店舗を移し、エステや着付けのほか、成人式や入学・卒業時の写真撮影も行っている。一人ひとりのお客様を大切にすることをモットーとしており、一度訪れたお客様のほとんどがリピーターになるという。親子三代で通うお客様もいる、地域の人たちに愛される地域密着型の美容室だ。また、定期的に、障害のある子どもたちのヘアカットをするボランティアを行っており、美容師の技術でさまざまな人たちに貢献している。

お客様視点に立った多様なサービスが人気の美容室

2016年4月に創業23年を迎える同店。代表取締役の川村さんは、小樽市出身で地元を大切にしている気持ちが強い経営者だ。

もともと写真が趣味で専門学校にも通っていたという川村さんは、4年前の店舗移転の際に、

写真撮影用のスタジオを併設することを計画。2階の天井を高くすることで、ヘアセットした後にそのまま写真撮影ができるスタジオを設置した。スタジオでの写真撮影は、「少しでもお客様の記念になるようお手伝いできれば」という思いから始めたというが、「普通美容室」にはないサービスであり、お客様に大変喜ばれているという。

知的障害のある子どもたちのヘアカットをボランティアで行う

川村さんが同店を開業して間もない頃、美容室でじっとしていることが難しい知的障害をもつ子どもたちがいることを知人から聞いた。以前より、事業を通して地元貢献したいと考えていた川村さんは、自ら隣町にある障害者施設

を訪ね、ボランティアとして子どもたちのヘアカットをしたい旨を申し出た。その後、このボランティア活動の評判が広まり、地元の幼稚園の特別支援学級からも、子どもたちのヘアカットをしてほしいという要望を受けた。現在は、3か月に2回のペースで子どもたちのヘアカットをしている。丸一日かけて十数名の子どもたちのヘアカットをするというこのボランティアは、

顔の見える多様なサービスで 地域住民から慕われる美容室

子どもたちだけでなく親御さんからも好評だ。

ボランティアを長く続けていることで、最近では、川村さん自身が予想もしなかったことが起きている。卒園した子どもたちが自らの足で同店を訪れるようになったのだ。幼稚園で髪を切っていた頃は、急に走り回ったり暴れ出したりすることもあった子どもが、ひとりで店にき

て静かに座っていただけるようになることも珍しくないという。「子どもたちが成長していく姿に接するたび、地域の人たちとのつながりを強く実感します」と嬉しそうに語る川村さん。現在では、子どもたちが通う幼稚園の先生や子どもたちの親御さんも同店を訪れるようになっているという。

従業員が働きやすい環境を整備することが、お客様へのサービス品質の向上につながる

「この仕事は長時間のハードワークが当たり前、というイメージがあることも事実。しかし長時間働くことで一時的に売上が上がってもサービスの品質を落としては意味がない」と川村さんは考える。そのため、あえて営業時間を11時から19時までと比較的短くすることで、早番や遅番を廃止し、従業員にとってより働きやすい環境を整備している。従業員が独立するケースはあるが、辞めることはほとんどなく、定着率は高い。

また、これまで正月三が日以外は休みがなかったが、2016年3月からは毎週火曜日と第三水曜日を定休日にする事とした。休日を増やすことによって、自分や従業員が美容に関わる講習会などに参加する自己啓発の機会も増える。そうすれば知識や技術だけでなく、人としての見聞も広がり、ひいてはそれがお客様に対するサービス品質の向上につながると考えている。また、定休日を設けることで、営業日に集中して予約が入るようになり、より効率的な店舗運営ができるようになったという。

今後も地域の人たちに親しまれる お店づくりを目指す

同店では、来店できない事情があるお客様がいた場合、自宅を訪問してヘアカットを行ったり、入院中の患者さんからの要望を受け、病院に赴いてヘアカットをしたりすることもあるという。

「地元意識の強い土地柄だからこそ、地域の人たちに親しまれるお店づくりを目指したいのです」と語る川村さん。今後も、ボランティア

活動やお客様の視点に立った多様なサービスの提供を通じて、地域の人たちに貢献し続けていきたいと考えている。



● Profile

有限会社ゴーゴーカンパニー

代表取締役 川村 亘 (かわむら わたる)

所在地 北海道小樽市住ノ江2-1-11

創業 1993年

従業員数 6人(うちアルバイト・パート2人)



代表取締役 川村 亘さん