

企業プロフィール

- 会社名 : 株式会社オオクシ
- URL : <http://www.ohkushi.co.jp/>
- 業種・業務内容 : 理美容
- 本社所在地 : 千葉県
- 従業員数 : 96名(パート含む)

取り組み背景

理美容業界全体として、お客さまがサービスのどこに価値を感じているのか理解できないまま、事業展開していた。

また、出店する立地によって来店客のニーズが大きく異なっていた。

取り組み目的

お客さまの再来店率を高め、来店客をリピート客に転換させる。

取り組み概要

POSデータを用いて再来店率の高いスタッフを絞り込み、再来店率の高いスタッフの行動を分析する。再来店率の高いスタッフの暗黙知をマニュアルに反映させ、全社員への周知徹底・研修を行う。

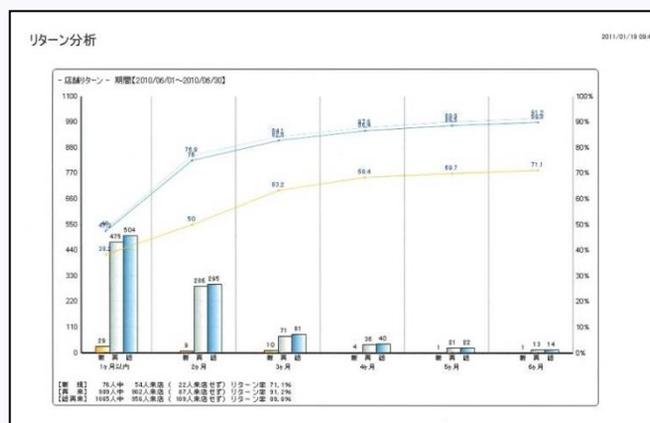
取り組み内容

1. POSデータを用いて、再来店率の高い店舗及びスタッフを絞り込む。
2. 再来店率の高い店舗及びスタッフを徹底的に分析。
 分析対象例 : 他の店舗スタッフと違う部分の抽出。
3. 再来店率の高い店舗及びスタッフの暗黙知をマニュアル化。
 マニュアル概要 : 最も重要なマニュアルはA4で1枚程度になるよう絞り込む。
4. 1店舗で試した後、全社員へマニュアルの周知徹底・研修の実施を行う。
 スタッフごとに個別に強化すべき技術の習得や接客プログラム(ロールプレイング)を実施。
5. 人事評価制度に顧客評価を反映させる。
6. POSデータ(再来店率)を出来る限り細かく分析し、その変化を検証し、さらに改善し確実に成果の出る仕組みを作り上げていく。

<朝礼風景>



<再来店率グラフ>



成果

- 過去13年で売上高は11倍以上、利益は20倍以上に成長。
- 22店舗(2010年12月時点) 全店が黒字経営(オープンしたばかりの2店を除く)。
- 再来店率の向上 約70% → 約83%(最高の店舗 95.5%)。