

IT ツールの活用でバックオフィス業務を効率化しリピート率アップを目指す

2019 年 12 月 13 日 | 美容院「6hair」（ロクヘアー）



静岡県静岡市、ＪＲ東海道線「安倍川」駅から徒歩 15 分ほどの線路沿いにある美容室「6hair」。海が近く、風が爽やかな場所で、まるでカフェのような美容院を経営しているのが仲安さんです。2018 年に地元で創業し、地域密着型の店舗を一人で切り盛りする中で、お客様へのサービスの質を向上させるために、会計や予約は業務に IT ツールを活用しています。

仲安さん 「創業したのは 2018 年 4 月です。『6hair』という名前の由来ですが、子どもから大人まで誰にでも覚えてもらえて、愛着を持ってもらえるようにとの思いから数字を考えました。その上で、“真ん中より少し上”という私のスタンスに合う『6』という数字をつけました。過疎化が進んでいる立地環境であるため、誰でも入りやすいお店づくりを意識しつつも、クオリティは他のお店よりも少し上を目指しています。



創業前は静岡市の市街地で 10 年間、その前は東京・表参道で 10 年間、それぞれ美容師として働いてきたので、キャリアは 20 年以上になります。当店のターゲットは主婦層です。年代にすると 20 代後半から 40 代が中心で、いわゆる子育て世代。子どもに手がかかる分、市街地に行って髪を切る時間がない近隣の主婦層の方にお越しいただいています。地域密着型の店舗です。」



【課題】一人で店を運営するためバックオフィス業務の効率化が必要だった



仲安さん 「この事業は私ひとりで行うと決めていました。しかし、簿記等の会計事務の経験がなく、そこをカバーする方法は何かないと色々と思案していたのです。会計関連業務を自分でやるとなると、入力作業に時間がかかってしまい、本業に支障が出るだろうと懸念していました。また、リピート率を上げるためにはサービスのクオリティを高める必要があり、お客様と接する時間をなるべく確保するために、バックオフィス業務などの管理・運營業務での “無理・無駄” を

省くことを考えていました。

そこで静岡商工会議所に相談したところ、クラウド会計サービス『マネーフォワード』など複数のサービスを紹介していただきました。この店の事業規模などを考慮のうえ、『マネーフォワード』が合っているだろうとのことで、導入を決めました。」

【導入】『マネーフォワード』を利用するにあたって苦労したこと

仲安さん 「今回の創業にあたって『マネーフォワード』を初めて知りました。実際に導入して使ってみると非常に簡単でした。もちろん、多少の入力ミスなどはあるのですが、静岡商工会議所の西野さんにサポートしていただいています。これだけで確定申告までできてしまうので、個人事業主としては使わない手はないと思います。とても助かっています。

具体的には、知らない人が最初につまずきがちな勘定科目や連携機能の設定なども、支援経験豊富な西野さんに美容院という業種にあった設定を教えてもらえたのでとても簡単にできました。使い始めた当初は苦労した部分もありましたが、インターネットで調べれば大抵のことは理解でき、それでも分からない部分については西野さんにお聞きすることで解決してきました。

会計については、クレジットカード払いと現金払いでも仕分け処理が変わってきます。それでも銀行口座や登録カードの情報と会計サービスを連携させておくことで、会計の数字面での間違いはなかったもので、安心して記帳することができました。私は文系ですので数字は本当に苦手だったのですが、個人事業主として “自分でやらなければならない” という姿勢で経理に臨んでいれば、案外、楽しくなってくるものです」

【効果】時間・コストの両面で無理・無駄が省け、リピート率が上がった

仲安さん 「『マネーフォワード』の最大のメリットは『時短』です。美容院を営む中で経理作業というのは、もしかすると最大の無駄かもしれません。時間面での無理・無駄を省くのには最適なサービスだと思います。

税理士さんや会計士さんを雇うのと比べたら、『マネーフォワード』の導入はかなりローコストだと思います。運用コストは年間1万円ほどですので、コスト面での無駄も省けます。



導入はサービスのアカウントを取得して、端末からインターネット接続するだけです。クラウド型サロンの顧客管理システム『LinQ2（リンク2）』と連携して運用しています。創業1年目は毎月1～2回程度、静岡商工会議所の担当者西野さんに確認してもらっていましたが、そこでかなり鍛えられました（笑）。2年目である今年は確定申告の時期だけで大丈夫とお墨付きをいただけるほどになりました。ただ、今年は消費税率も変更になったので、確定申告前に一度、確認してもらおうつもりでいます。創業するまでは経理に力を入れることはなかったのですが、経営者になって『マネーフォワード』を導入してからは、客単価を上げてコストを下げるなど、経営的視点で考える事が身についてきました。経理面をやることで、仕事での成果が数字としてわかるようになったと感じています。

『マネーフォワード』は売上や仕入、経費の金額をもとに経営分析をしてくれますので、それを見て客単価を下げない仕事ができるようになりました。売上に応じて仕入や経費の支出のバランスを変えていくこともできます。さらに、『マネーフォワード』と『LinQ2』を連携することで、ネット予約、クレジットカード決済、顧客管理なども対応できます。通常の店舗での顧客リピート率は70%ほどと言われている中で、当店のリピート率は73～76%と高くなっています。『マネーフォワード』を活用するようになって、リピート率がおおよそ3%アップした感覚です。導入の効果は非常に感じています。」

【展望】スピードを重視しながらリピート率を高めていきたい

仲安さん 「IT関係の会社を経営されているお客様が、『LINE』と『LinQ2』を連携させて、集客・来店予約ができるシステムの開発を行っているそうです。その開発システムのファーストモデルを当店が担うことになっています。『LINE』を利用しているお客様は非常に多いですし、HPからメールで予約、あるいはInstagramで予約をするよりも利便性は高まりますので、リピート率のボトムアップは期待できていると考えています。リピート率を上げるためには、価格の値引きではなく、“スピード”だと思っています。メインターゲットである主婦層は共働きをしている方も多く、時間のロスをいかに少なくするかを重要視されています。『予約』をして『実際に行って』『髪を切る』という全ての行動の中で、無理・無駄を省いていくことがお客様のためであり、それがリピート率を高めることにつながると考えています。

飲食店しかり、小売店しかり、一人で事業をやられている方の中には、頑なにアナログ派を貫かれています。これからのことを考えると、経営には確実に IT が必要になってきます。もし、分からないことがあれば商工会議所の担当者が力になってくれますし、一歩ずつゆっくりでいいので、IT を積極的に活用して欲しいと思います。お客様にとって、美容院にいる時間は短い方がいいと思います。居心地の良いお店というのは、そういうことだと考えています。あらゆる無理・無駄を省いて効率的に営業して欲しいですね。そのためには IT の活用は必要不可欠です。」

美容院「6hair」（ロクヘアー）

HP : <https://6hair.jimdofree.com/>

所在地：静岡県静岡市駿河区用宗 1-2-1

代表者：仲安紳弥 従業員数：1 名

創業：2018 年（2 期目）



ここからアプリの事例ページはこちら

事業者の身の丈に合った IT 活用を促し、伴走するような経営支援を心掛けたい（支援者の紹介）



西野さん 「我々が支援するのは従業員 5 名以下といった小規模事業者がメインです。IT の活用で労働生産性の向上を推奨しています。仲安さんは創業にあたり、まず静岡県よろず支援拠点に相談されていました。その後、そこから仲安さんを紹介されて、当所での経営支援が始まりました。仲安さん一人で接客、施術、経営面まで全てを行う必要がありました。施術に注力してもらうためにもバックオフィス業務については IT を活用し、業務の効率化につなげようと考えました。具体的には、『モバイル POS レジ』と『クラウド会計』の導入です。2 つを連携させることで、バックオフィス業務に要する時間が劇的に短縮できたのではと感じています。」

支援者：静岡商工会議所

創立年：2010 年

本所所在地：静岡県静岡市葵区黒金町 20-8

会員数：13,028 者（2019 年 3 月末）

職員数：82 名（2019 年 3 月末）