

# 有限会社ビューティフルライフ

## 高齢者、体の不自由な方の生きがいを生み出す理美容業

### おもてなし経営のポイント

- ❖ 高齢化社会に必要な理美容サービスのスタンダードを確立
- ❖ 理美容から波及して、医療など他分野にも貢献する機材開発



### 経営理念と企業文化

有限会社ビューティフルライフは大分県で福祉理美容事業を行なう会社である。2000年に設立された。トラックを利用した移動理美容室の運営、医療や介護施設、福祉施設および在宅療養中の人に向けた理美容師の派遣訪問、これに関連した福祉機器の開発と販売が事業の柱だ。高齢者や身体の不自由な人、病院や福祉施設にいる人でも、おしゃれな髪型や美容師との会話を楽しめるようなサービスを提供し、そこから喜びや生きがいを感じてもらうことを目指している。代表取締役の田中晃一氏は、訪問理美容にはおしゃれ感がなく、髪を切ることだけを目的とした旧態依然のサービスであることに問題意識を持った。そこで、顧客にとって安心、安全、快適なサービスを提供しようと決意した。またそれは、社員にとっても働きやすく、事故が起きにくい環境となり得る。どちらも両立できるのではないかと考えた。

ハード面では、理美容車いす、移動シャ

ンプー台などを開発。これにより、身体が不自由でも負担なく快適に理美容サービスを受けることが可能になり、転倒などの事故も起こりにくくなった。この製品に利用されている技術は、歯科や看護などの医療現場にも応用されている。

ソフト面においても、ビューティフルライフが福祉理美容業界に果たした貢献は大きい。まず、身体の不自由な人向けの施術、サービス、介助のスタンダードを確立した。また、ヒヤリ、ハット、クレームの収集によるリスク管理体制をつくり上げた。これらの蓄積した情報をもとに危険予知訓練を行なうことで、業務改善が進み、医療機関と同等レベルでの感染予防対策マニュアルも制定できた。

社会全体が高齢化し、高齢者がマーケティングの中心対象者となるであろうこれからの時代には、理美容業にも多様な価値を提供する必要性が生じる。そのときに前提となるのは、第一に安全なサービスを提供することだ。その土台づくりを担ったビューティフルライフ。今後は、ワンストップサービスを念頭に、理美容

に限らずあらゆる福祉に携わりたいとしている。そして、高齢者のさまざまなニーズに対応し、一人ひとりのクオリティ・オブ・ライフの向上に寄与していく。

### 講演者紹介



有限会社  
ビューティフルライフ  
取締役社長

### 田中 晃一氏

1959年生まれ。大分商業高校卒業後、大分市内の理美容室に入社。6年目に県のコンクールで優勝、九州大会で準優勝、全国大会に2度出場。88年、27歳で理容室&美容室を立ち上げる。99年全国の福祉理美容のリサーチを開始し、(有)ビューティフルライフ創業・訪問理美容を事業化する。02年理容・美容と福祉のコラボレーションサロンを大分県中小企業経営革新計画の承認をうけオープン。05年九州経済産業局より「移動・訪問・店舗による、安全・安心・快適な訪問理美容の提供」をテーマに新連携の認定を受け、訪問理美容の専用機器や安全教育マニュアル等の研究・開発を開始する。12年、研究開発製品である多機能車いす・移動シャンプー台等を理美容や医療・介護業界へ向けて全国販売を開始し、現在に至る。

### 会社概要

- ・法人名：有限会社ビューティフルライフ
- ・代表者：田中 晃一 取締役社長
- ・所在地：大分県大分市椎迫4-2
- ・設立年月：2000年5月設立
- ・ホームページ：http://www.be-life.info/

- ・事業内容：理容・美容業（サロン事業部・福祉事業部）、研究開発・企画販売
- ・社員数：20名

# 株式会社セブンプラザ

## 顧客と末長くお付き合いする「面倒見の差別化」戦略

### おもてなし経営のポイント

- ❖ 家電量販店とは異なる土俵で顧客の信頼を獲得
- ❖ 担当者がお礼状とアンケートを顧客に自ら送付する



### 経営理念と企業文化

株式会社セブンプラザは街の電気店を営む企業で、鹿児島県を中心に、九州で65店舗のチェーン展開をしている。直営店はそのうち10店舗である。家電業界の売り上げのうち、テレビの占める割合は3割程度といわれるが、昨年の7月以降、テレビの売れ行きが止まり、業界全体で売り上げが大きく落ち込んだ。その中で、セブンプラザは、2012年の売上高前年対比が110%を超えている。これは驚異的といえる。

同社は「喜びを分かち合う」を経営理念に、具体的なあるべき姿として「お客様満足度を極める」、「職場満足度を極める」、「世の中に感謝」を掲げている。顧客満足度を極めるためには、職場の満足度を高めることが必要であり、代表の山口貞利氏も職場環境づくりを最も重要視しているという。

また、顧客と末永く付き合い、末代まで健全経営することを目指すセブンプラザは、売りっぱなしはしない。未来永

劫、存続させようという思いから、差別化の源泉である「めんどうみ活動」が定着した。

セブンプラザは、規模や品ぞろえが大型量販店にかなわなくとも問題視しない。同じ土俵で戦ったら勝てない相手のため、そもそもライバルと認識していないのだ。客層を高齢者に絞り、面倒見に徹底して取り組む。商圏も地元だけに絞り、店舗販売だけでなく訪問も積極的に行なうのである。

訪問については、一人の営業社員が400世帯ほどを担当する。一人が同じ顧客を受け持つことで、深い信頼関係が生まれやすい。家電購入時には礼状を書き、同時にアンケートも送付する。そこには商品だけでなく、「担当者のマナーはどうか」など、接客の内容も含まれている。このアンケートによって、営業担当はより顧客視点に立って仕事をしなうことができるのだ。

また、訪問時には本業とは関係のない頼まれごとをもらうこともあるが、依頼はすべて引き受ける。そのほかにも、感謝

イベントでは来店記念品を積極的に配布する。「こういった『顧客還元費』は将来への投資であり、結果としてかけた費用以上にお客さまが増える」と山口氏は語る。

### 講演者紹介



株式会社セブンプラザ  
代表取締役  
兼 チェーン本部長

### 山口 貞利氏

1938年生まれ。鹿屋農業高等学校商業科卒。校テパート勤務を経て、1967年11月に株式会社セブンプラザを創業。喜びを分かち合う、「社員によし」（職場満足度を高める）、「お客様によし」（お客様満足度を高める）、「店によし」（世の中に感謝）が会社経営の理念。九州各地に店舗数64店舗チェーン（直営店9店舗、FC53法人56店舗）を展開。パナソニックの系列販売店。

### 会社概要

- ・法人名：セブンプラザ株式会社
- ・代表者：山口貞利 代表取締役兼チェーン本部長
- ・所在地：鹿児島県鹿屋市寿4-15-21-1
- ・設立年月：1967年11月設立
- ・ホームページ：http://www.7plaza.co.jp/

- ・事業内容：家電製品・太陽光発電・オール電化・住宅設備商品・リフォーム・ボイラー・井戸ポンプ・家電修理・家電工事・パソコン関連などの販売、設計、施工
- ・社員数：正規44名、パート・アルバイトなど8名  
FC店社員数250名