

## ITで顧客の来店管理を徹底し、リピーターを増やす工夫を実践

有限会社アンヌは、兵庫県西宮市で「アンヌ美容室」を経営しており、特許取得した技術・理論をもとに、くせ毛専門という高付加価値なヘアカットサービスを提供している。アンヌ美容室では、一人一人の毛量やクセ・流れ等の条件を理想的な形になるよう、髪が生えぐせの修正をしながら立体的なフォルムに仕上げる高度なカット技術により、全国から女性を中心に来店があり、しかも再来店率98%を誇っている。

IT導入補助金を活用し、美容業に特化した顧客管理システムを導入したことで、顧客の来店頻度や売上金等の情報を容易に把握・分析できるようになり、美容室の安定経営に重要な固定客の獲得にもつながっている。

### 導入したITツール

- 「美容・理容サロン専用の顧客管理・売上管理システム」：顧客情報管理、サロン運営業務の効率化

### IT導入（生産性向上）のここがポイント！

#### ▶▶▶ 特許に裏付けられた高付加価値なヘアカットサービスを提供

一人一人の頭の形や髪質、毛量やクセ・流れなどの条件を理想的な形になるよう、髪が生えぐせの修正をしながら立体的なフォルムに仕上げる「キュービズムカット」の理論を確立し、日本を含め世界5カ国・地域で特許を取得している。

「特許に裏付けされた技術力で高付加価値なヘアカットサービスを提供する」という自社の強みをしっかりと把握しており、クーポン等を使った施術料金の割引に頼らずに、顧客満足度を高めリピーターを増やしている。



一人一人の髪の特徴に合わせたヘアカットサービスを提供

#### ▶▶▶ 検索時間の短縮により、顧客情報の把握が効率化

顧客の頭や髪の特徴に合わせたヘアカットサービスを提供するためには、これまでのカットの状態や前回の予約時期、内容などの情報の把握が重要である。

IT導入により、ボタン一つですぐに閲覧できるようになり、顧客情報の検索時間が短縮化できた。

#### ▶▶▶ ITを活用し、顧客単価や来店頻度を高める工夫を実践

固定客が美容室の売り上げの大半を占めていることから、固定客の予約を非常に大事にしている。

顧客管理システムの導入により、来店頻度や売上金額の高い顧客の情報を容易に把握できるようになった。徹底した顧客情報の分析により、固定客の予約をしっかりと獲得でき、顧客満足度と売上の向上につながっている。



くせ毛カット前



カット後ブローレス

### IT導入の効果

- これまでの引き出しから紙のカルテを探していたことに比べ、顧客情報の検索時間が早くなった。
- 顧客別の来店データを一覧で閲覧できるようになり、紙管理では困難だった顧客情報や売上の分析が容易になった。

#### 【企業概要】

- ・ 企業名：有限会社アンヌ（アンヌ美容室）
- ・ 住所：兵庫県西宮市羽衣町5-27

- ・ 電話番号：0798-36-1122
- ・ URL：<https://www.cubismcut.com/anne/>