

## 顧客管理のIT化で、顧客への施術提案・カウンセリングが容易に

大阪府内に美容室3店舗を展開する有限会社SWELLは、茨木市の「美容室Lagoon」に顧客管理システムを導入した。IT導入前から、美容業に特化したIT企業と美容業界のビジネスモデルを変えていこうという勉強会を実施していたことから、顧客管理システムの重要性を認識していた。そのような中、顧問税理士からIT導入補助金の話を聞き、商工会議所の専門家（中小企業診断士）の紹介を受け、IT導入（顧客管理システム）に至った。

IT導入により、紙で管理していた顧客情報が電子化され、顧客情報の検索・確認が容易になることにより、顧客へのカウンセリングの時間が増え、高度な施術提案も行えるようになるなど、顧客満足度が向上した。

### 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！

#### ▶▶▶ きめ細やかな顧客カウンセリングがITで容易に

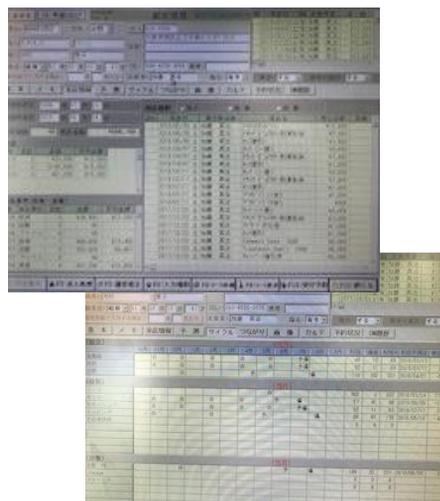
これまで顧客情報は紙で管理し、毎朝一日の予約分の顧客情報を確認していたが、施術中に確認することは物理的に難しかった。IT導入により、手の空いた時間に随時確認できるため、来店時の確認・提案の漏れがなくなり、きめ細やかな顧客カウンセリングが容易になった。

#### ▶▶▶ 美容室の経営改革をIT導入で加速

美容室の売上アップのためには、固定客数や客単価の増加が重要となる。そのためには、「次回予約」を定着させることによる来店サイクルの把握、顧客の髪質や好みに合わせたスタイルやメニューの提案を徹底しなければならない。顧客満足につながる提案を考え、次回予約を獲得する業務プロセスをITがサポートすることにより、美容師は、施術等の顧客満足を高めることに集中でき、日々の業務負担も大きく軽減された。

#### ▶▶▶ 税理士のサポートでIT導入をスムーズに実現

顧問税理士から、IT導入補助金の話を聞き、申請にあたり商工会議所を紹介してもらった。さらに、商工会議所から中小企業診断士を派遣してもらい、事業内容を相談したことで、スムーズにIT導入を行うことができた。



システム導入で顧客の来店サイクルや売上金額が一目瞭然に

### IT導入の効果

- 顧客情報の検索・確認時間が約3割削減された。  
（顧客1名あたり10分から6～7分に短縮）
- 紙管理の時は朝にまとめて顧客情報を確認していたが、IT導入により顧客情報を随時確認でき、顧客へのサービス提案をし忘れることがなくなった。



顧客の施術内容の確認がカンタンに

#### 【企業概要】

- ・ 企業名：有限会社SWELL（美容室Lagoon）
- ・ 住所：大阪府茨木市西駅前町11-7 コスモ茨木1階

- ・ 電話番号：072-665-7976
- ・ URL：<https://www.prider.com/lagoon/index.html>