

ネイルを日本の`身だしなみ文化、に そして、ネイリストを 「なりたい職業ナンバーワン」に!!

23歳でネイルサロンを開業し、現在、「Jade」と「LOVELLY'S」というふたつのネイルサロンのほか、「LOVELLY'S Academy」というネイルスクールを運営している高橋礼奈さん。「ネイルを日本の`身だしなみ文化、にしたい」「ネイリストの社会的地位を確立したい」という夢に向かい、着実に歩みをすすめている。そんな高橋さんの`夢、に(株)ブレインマークスの安東邦彦氏が迫った。



高橋礼奈
たかはし・れいな
株式会社ジェイド代表取締役

銀座でトップネイリストとして活躍後、2006年に東京都町田市にネイルサロン「Jade」をオープン。2013年、「ネイルを身だしなみの文化にする」という思いから、一流ネイリスト育成を目的とするネイルスクール「LOVELLY'S Academy」を設立。独自の教育カリキュラムで、後進の指導にあたっている

ネイリストの人間性や接客の向上とともに職場環境の改善を目指す

安東邦彦・ブレインマークス代表取締役
ネイルの業界にはどういう経緯で入ったのですか。
高橋礼奈・ジェイド代表取締役
もともと美術が得意でしたし、ファッションやネイルに興味があったので、高校卒業後にネイルの専門学校に入ったのがきっかけです。両親はネイルというピンとこない様子でしたが、フリーターになるよりはいいかという感じでした。そして2年間、その専門学校で基礎的な技

術を学び、働きはじめることになったのです。

安東 どのようなお店で働きはじめたのですか。
高橋 最初はネイルサロンではなく、銀座(東京都中央区)の美容室のネイル担当として働きはじめました。そして、しだいに仕事を任せてもらえるようになり、町田店(東京都町田市)の立ち上げにかかわらせてもらうことになりました。その頃からファッション誌などでもネイルが頻繁に取り上げられるようになり、同じ店の美容師よりも忙しいといった状態になりました。しかし、会社の方向性が私が目指すものとは違ったため、よりお客様目線に立った「愛のあるサロン」づくりに取り組みたいと考え、06年、23歳のときに町田市に「Jade」というネイルサロンを立ち上げることにしました。

安東 実に思い切りのいい起業ですね。オープン後の調子はどうでしたか。
高橋 ブームが追い風になって順調に客足は伸びました。とはいえ、最初は私ひとりしかいなかったもので、電話に出られないようなこともありました。そこで、3カ月くらい経ってから、前の職場の同僚を誘うなどして徐々にネイリストを増やしてい

きました。

安東 順調に成長していったのですか。

高橋 はい。そして、そのサロンとは別のコンセプトで、相模原市に世界展開を視野に入れた「LOVELLY'S」というネイルサロンも立ち上げ、「LHH」という新コンセプトを掲げました。ひとつ目の「L」がLoveで、ふたつ目の「H」がHospitality、3つ目の「H」がHappinessをあらわしており、これらを中心に据えたサービスを展開していくことにしたのです。それにもない、ネイリストの教育にも力を入れていったところ、「LOVELLY'S」は瞬く間に人気店になりました。そして、ふたつの店舗はそれぞれ別会社で運営していたのですが、私たちが目指すべきものは同じだと考え、昨年7月に(株)ジェイドに一本化することにしました。

安東 目指すべきものは何だったのですか。

高橋 先ほどの「LHH」というコンセプトと「ネイルを通じて、お客様の人生を美しくし、世界をより美しくしたい」という思いです。それを実現するために、私たちのお店ではネイルを美しく仕上げるだけでなく、お客様とサロン側のミスマッチをなくすように心がけたり、ネ



「LOVELLY'S」の店内



高橋さんとネイリストたち

10年後のためのアドバイス!

高橋さんのネイルサロンではネイリストの方々がいきいきと元気に働いています。高橋さんの夢を追い求める姿にスタッフ全員が共感しているからこそ、このように素晴らしい状態を維持できているのだと思います。だからこそ、これからも大いに夢を抱き、語りつけてほしいと思います。また、高橋さんは「10年後には優秀なスタッフたちと一緒に日本各地はもちろん、海外にも活動の幅を広げていきたい」というビジョンを持っているので、ぜひとも今年4月に開講したネイルスクールをその基盤にしてほしいと思います。ネイルは日本人の手先の器用さを最大限に生かせる分野だと思うので、日本がネイル先進国になるよう、これからも奮闘していったほしいです。



安東 邦彦
あんどう・くにひこ
株式会社ブレインマークス代表取締役

1970年、大阪府茨木市生まれ。24歳で通信販売会社を起業し、成長させた後、ITベンチャーの立ち上げに参画。その後、(株)ブレインマークスを設立し、マーケティングに関するノウハウを追求しつづけ、セミナーや研修を実施。また、米国の著名なコンサルタントであるマイケルE.ガーバーの指導を受け、ガーバーの認定ファシリテーターとしても活動中。著書に「営業のミカタ」[平凡な仕事をすごいプロジェクトに変える教科書](いずれもWAVE出版)など

イルが実は爪の強化につながっているといった強みをアピールすることで、ネイルを日本の`みだしなみ文化`のひとつにしていきたいと考えるようになったのです。

安東 お客との間にはどのようなミスマッチが起こりやすいのですか。
高橋 ネイルサロンは料金が不明瞭だったりするので、価格面で不安を持つお客様がたくさんいます。ですから、私たちのお店では料金を明示、そういった不安を取り除き、ネイル初心者の方にも気軽に足を運んでいただけるように努めています。また、ネイルの仕上がりやイメージしたり、希望を出しやすいように、デザインパターンを豊富に用意して、そのなかから選んでもらったり、組み合わせてもらったりするようにしています。

たそうですね。
高橋 はい。今年の4月から「LOVELLY'S Academy」というネイルスクールを立ち上げました。ここでは技術はもちろんのこと、人間性や接客にも踏み込んだ教育も行っています。ネイルはお客様と2時間以上、一対一で接する仕事でもあるので、人間性や接客が非常に重要になってくるからです。

高橋 P D C I (Plan, Do, check, Improve) シートというツールを用いて、お店や自分自身の1

カ月の目標を立て、その達成のために日々やっていくことを設定してもらおうにしています。そして毎日、自分で自分を評価してもらい、改善をはかるように促しているのです。それとは別にルーティンシートというものもあり、こちらには自分が見たい習慣にしていきたいことを書いてもらっています。たとえば、靴を揃えて家にあがるとか、笑顔を大切にといったことなどです。仕事に追われているとそういったことがおろそかになってしまいがちですが、それがちょっとした接客にあらわれるので、日々の生活態度を意識することで、スタッフ全員の接客態度や意識を高めることができるのではないかと考えたのです。

また、そういった人材教育をしっかりと行っていくことで、ネイリストの社会的地位や職場環境を向上させたいとも考えています。たとえば、私たちの会社では福利厚生の上だけでなく、ネイリストとして正社員になり、店長になった後も、スクール講師、本部運営、マネージャー、店舗運営、技術者といった道を用意しています。そうすることで、ネイリストたちが自分自身の将来像を描き、一人ひとりの夢や目標に向かって頑張ることができると思ったからです。私としてはそういった改善をすすめて、いつかはネイリストが女の子たちの「なりたい職業ナンバーワン」になるようにしていきたいと思っています。

高橋 そのためには人材育成が重要になりそうですが、そのあたりはどのようにしているのでしょうか。
安東 その結果、どのようになりましたか。
高橋 スタッフ全員が参加意識を持って仕事に取り組んでくれるようになったと思います。実際、打ち合わせなどでは全員が意見をいってくれます。それがおそろく接客態度などにもあらわれるようになっており、最近ではリピート率が95%を超えるようになっていました。

安東 ネイルスクールも開講し

安東 日本が、ネイル先進国になるよう、これからも頑張ってください。本日はありがとうございました。