

1.5 社員教育制度現状調査

■ 目的

美容は人に対して直接的な施術を行うサービスであるから、実務に就いた直後から一人前の仕事をするのではなく、一定期間の研修を経てスタイリストとしてデビューするのが一般的である。したがって、多くの美容サロン、特に、複数店舗を持つ中規模以上のところでは、社内研修システムを確立させているケースが多く、人材育成プログラムの開発に関連するプロジェクトを進める上では、社内研修や社員教育制度の内容を十分に考慮する必要がある。本調査はこのような認識にしたがい、日本や諸外国において実施されている社員教育制度の実態を明らかにする目的で実施する。

■ 対象と方法

日本の美容サロンの場合は、美容学校に寄せられた求人パンフレット、ホームページに記述されている、入社後の研修内容に関する記述を一通り調査し、整理することを試みた。その上で、典型的なケースと思われる事例についてヒアリング等を実施した。

外国の場合、本年度の調査では、北京、ソウル、台北に在住する本事業に対する協力者等の協力を得て、著名な美容サロンチェーン等において実施されている研修・教育に関するドキュメントを収集した。その後の分析にあたっては、それぞれの資料を日本語に翻訳した。

1.5.1 わが国における社員教育制度の現状

■ 調査数

サロンの規模、情報の量・内容などのバランスからサロンを選定した。サービスの種別で区分すると、ヘア 40 社、エステ 10 社、メイク・ネイル・まつ毛 15 社について調査した。以下、その結果の概要を記述する。

□ ヘア

① 教育方針・内容

全体的にみると「技術も接客もバランスよく」という方針を掲げるサロンが多いが、最近では人間性の育成を重視する傾向が見られた。調査した 40 社中、

- ・人間性重視(人間性・接客・おもてなし等)を明確にうたったものが 19 社
- ・技術と人間性(個性・共感・優しさ等)の両方をうたったものが 7 社
- ・技術重視の姿勢のみをうたったものが 12 社
- ・無記入が 2 社

であった。

② 教育・研修・講習会

各種研修・海外研修、社内・社外講習、独自教育カリキュラム、自社アカデミー・自社研修センター、勉強会・練習会、各種セミナー、コンクール・ヘアショーなど多岐に渡っていた。

③ 昇格・昇給

定期的な昇給・昇格、試験による昇給・昇格、または、能力給であった。明確な記述があった 13 社では、

業績給：5

能力給：5

歩合給：3

であった。また、調査した 42 社のうち試験・テストにおいて昇給・昇格を決めるという記述がみられたのは 41 社中 14 社である。基本的な給与体系の例は、

基本給(ランクによる)+指名手当(有・無)+各種手当(皆勤・技能・教育等)

+商品手当(店販)

というものであった。

④ スタイリストデビュー

早くて 2～3 年、平均して 4～5 年、最近の傾向としては早くなりつつある。ただし、参照した資料により書き方が異なり、また能力にもよるため、正確な把握は難しい。参照した資料では、最短での記述が多かった。

・ヘアサロンにおける典型的なケース

首都圏に 10 店舗を展開する老舗美容サロンチェーンに対するヒアリングを実施した。以下は、その要点を列記したものである。

●基本

- ・ 入社～スタイリストデビューは標準で3年が目安。
- ・ CSを含めた技術のカリキュラムを持っている
- ・ 3年かけて、サロンで行うオールラウンドを勉強してもらう

◆ 1 年目 ◆ 【ジュニア Jr.】											
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
マッサージ～シャンプー ワインディング(ウィッグ&人頭) ヘアカラー(ベーシック)			Y's CUP (ワインディング)		ヘアカラー (ベーシック&ファッション) ワインディング (ウィッグ&人頭)			ヘアカラー (ファッション) ワンレングスブロー (ウィッグ)			
◆ 2 年目 ◆ 【アシスタント AT】											
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ワンレングスブロー(人頭) レイヤーブロー(ウィッグ) ヘアカラー(ホイルワーク)			Y's CUP (ベーシックカット)		ワンレングス & レイヤー ブロー (人頭) ワンレングスカット (ウィッグ&人頭) メイク						
◆ 3 年目 ◆ 【アシスタント AT ～ スタイリスト ST】											
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ワンレングスカット(人頭) レイヤー&グラデーションカット(ウィッグ) アップ			Y's CUP (オリジナルセット)		レイヤー & グラデーションカット (ウィッグ&人頭) ア ッ プ 着 付					スタイリスト チェック 合格	

- ・ 早い美容師も遅い美容師もいる。配属された店の事情(たとえば、先輩が出産機会を迎えたなど)で若干早めざるを得ないとか、本人の希望に応じて早める場合もあり、逆に、ノンビリするケースもある。だいたい、3年から4年。4年経てば約7割はスタイリストになっている。
- ・ 4月の入社式の時、無事3年でスタイリストになった美容師の修了式を、後輩の前でやるようにしている。
- ・ 一般の他サロンもいろいろ。早いところでは1年、遅いところだと5～6年というケースもある。
- ・ 進捗は「進行表」で管理。
- ・ カット→人頭 50回。店内でチェック→3～4店長の前で、人頭でチェック

●研究会

- ・ 勤務の基本は週40h制。研究会に、公休を利用して自発的に参加してもらう
- ・ 設置している研究会は以下のとおり
定例＝必須のもの → ウェーブ研究会(ワインディング)、セット研究会、ブライダル研究会
選択 → 着付研究会、メイク研究会、カット研究会

●教育の重要性

- ・ サロンは教育が本当に大事。売上を増やせない状況の中で、付加価値の部分をごどれくらいできるか。スタッフの域にどれくらい近づけられるか、シヨップの中で実現できるか。
- ・ 技術以外のものを与え続けられるか。社会人として通用する一般教養を身に着けることが大事。
- ・ さらに、技術・教養の他に、接客・接遇が大切。

●女性特有の問題(結婚・出産等)への対応

- ・ 出産後の復帰。出戻り(円満退職の場合にその後の復帰)は大歓迎。ただ、出産した場合、戻ってくるのは半分ぐらい。
- ・ フルタイム復帰が難しい場合は、形を変えて戻すこともしている。正社員でもパートでもない「アドバイザー制度」「チーフアドバイザー制度」

□ エステ

① 教育方針・内容

「美容に対する意識、技術と態度、奉仕する気持ち、経験の有無は関係ない」というキーワードがみられた。エステサロンにおける教育訓練の基本は OJT であり、規模の大きなサロンでは独自の教育方針をもって短期でデビューさせるサロンが多いが、比較的規模の小さなサロンでは確固とした教育方針に基づいて教育を行うというよりは、すべて現場で経験しながら覚えるという形態が多いようである。また、HP・パンフレット調査などによると、美に対するポリシーを強く掲げる傾向がみられ、教育にも「美に対して敏感であること、自分(社員)もお客さまも美しく」といった内容が反映されているのではないと思われる。

② 教育・研修・講習会

各種研修・自社セミナー・資格補助等がある。規模の大きなサロンは自社教育研修システムによって短期でデビューさせるサロンが多い。規模の小さなサロンは、働きながらの技術習得、または、CIDESCO,INFA などの資格を目指しながらの OJT システムが多い。

③ 昇格・昇給

能力給、定期昇給、店販売上等がある。求人情報ではあまり明示されていない。

□ メイク・ネイル・まつ毛

① 教育方針・内容

小さな規模のサロンが多く、教育方針まで整備されていないことがうかがえた。

② 教育・研修・講習会

各種研修・セミナー、自社研修施設、練習会、ショー・コレクション等がある。ネイルはJNECネイルリスト技能検定試験、またはJNAジェルネイル技能検定試験を持っていることを採用条件にしているケースが多く見られる技術があることを前提にして、入社後は社内・社外セミナーというケースが多いようである。まつ毛に関しては美容師国家試験を持っていないと施術ができないと考えられている。メイクに関しても社外・社内セミナー等の練習会・講習会での、システムというよりは個人練習に近いものとなる。

③ 昇格・昇給

定期昇給・能力給、店販等が見られる。

④ スタイリストデビュー

未経験・半年・1年が多い。

⑤ その他

ネイル・まつ毛・メイク・眉・フェイシャルなどのサービスを一緒に提供しているサロンが多い。まつ毛サロンに関しては、近年急激に発展し、歴史は浅く、新しいサロンが多い。

□ 教育方針・内容の文言に見る傾向

次に示した単語リストは、各社が「教育方針・教育内容」として示した記述に対してテキストマイニングを施し、得られた単語の出現頻度から、「名詞」「サ変名詞」で 2 回以上出現した単語を抽出したものである。これを見ると、接客・サービスに関連した教育方針や、人間性を重視した教育方針を語ったものが多いことが裏付けられる。

技術	27	レベル	3	個人	2
教育	13	基本	3	時代	2
<u>スタッフ</u>	<u>10</u>	女性	3	自身	2
美容	10	能力	3	情報	2
育成	9	理論	3	世界	2
指導	8	<u>意識</u>	<u>3</u>	<u>態度</u>	<u>2</u>
<u>お客様</u>	<u>7</u>	仕事	3	中心	2
<u>人間</u>	<u>7</u>	習得	3	特性	2
自分	5	勉強	3	<u>サービス</u>	<u>2</u>
人材	5	オールマイティー	2	意味	2
目標	5	カリキュラム	2	営業	2
サロン	4	プロ	2	<u>行動</u>	<u>2</u>
<u>接客</u>	<u>4</u>	<u>マナー</u>	<u>2</u>	講習	2
<u>対応</u>	<u>4</u>	<u>一流</u>	<u>2</u>	<u>自立</u>	<u>2</u>
ヘア	3	基礎	2	提供	2