

～法人マーケット開拓に役立つ～

理・美容業

9

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp> 株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に16支店を持ち、損害保険17億円、生命保険27億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的にノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【代表執筆者 常務取締役 佐野 友映】

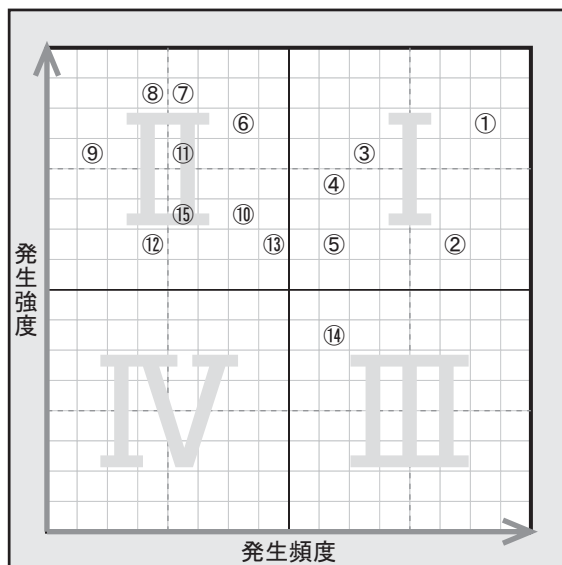
理・美容業のリスクマネジメント

◇理・美容業の特徴

一部の大手チェーン店を除き、理・美容店のいずれもがほとんど零細規模であり、平均従業員数は2人未満です。2006年の総務省「事業所・企業統計調査」によると理容業の事業者数は117,498店、従事者数は243,112人、美容院の事業所数は176,092店、従事者数は456,854人となっています。かつては男性が「床屋」、女性が「美容院」とその利用がはっきりと分けられていましたが男性美容師の増加に伴って男性客の「床屋離れ」が続いている状況にあります。美容室では化粧品会社と提携してチェーン展開する店、デジタルカメラによる画像を毎回来店する際に保存し、髪型の変化や次のシミュレーションを行う店、リフレクソロジーなどのマッサージ・エステを併設して集客する店など様々な工夫を凝らした店も増え始めています。理容店においては早さと低価格を売りにするカット専門店がオフィス街だけでなく、駅中や郊外、大型ショッピングセンターなどにも出店し、子供や女性客を取り込む流れが出てきています。家計支出における美容・理容代は減少傾向にあるため、低価格・短時間といった傾向と逆にトータルな「美」を追求したエステやマッサージとのコラボレーションによる高級志向化と、他の業界と同様、二極化するという方向性も予測できます。また高齢化に伴い、老人ホーム等の社会福祉施設に出張サービスを行うところも出てきています。どちらの業態も慢性的な人手不足を解消しながら絶えず新しい情報を入し、技術の研鑽と集客力のアップを常に心掛ける必要があります。

◇リスクマップの例

- I ① 顧客単価の下落
- ② 付帯サービスの変化
- ③ 過当競争(価格破壊)
- ④ 戦略の失敗
- ⑤ 従業員の定着の悪さ
- II ⑥ 施術ミス
- ⑦ 薬品の誤使用
- ⑧ 火災
- ⑨ 天災(地震・台風・水災等)
- ⑩ 経営者の死亡
- ⑪ 従業員の独立
- ⑫ 自動車事故
- ⑬ 施設賠償責任等
- III ⑭ 労働災害
- II ⑮ 訴訟リスク



◇理・美容業の特徴的リスク

理・美容業の特徴として、(a)施術者の腕、接客サービスが店の売上を左右します。(b)顧客が理・美容師個人に付いていることがほとんどであり、独立されるとその分、売り上げが減少します。(c)店舗や設備を常に近代的イメージに保つこと、衛生面が万全であることが売り上げに影響を与えます。(d)立地条件にあった料金体系と十分な固定客が保持されているかが重要です。最近では家計の出費を抑える傾向から①顧客単価の下落、差別化を求められることから②付帯サービスの変化があります。また、競合他社の出店や顧客の減少等より③過当競争に陥り、料金体系や、出店場所等の④戦略を誤るリスクも考えられます。労働条件が相対的に良くない傾向から⑤従業員の定着率の悪さ、⑥施術ミスや⑦薬品の誤使用などによる賠償責任の発生やヘアスプレー、マニキュア、ヘアトニックなど揮発性の高さや電気器具の過剰使用による⑧火災、破裂、爆発、⑨地震等による長期休業が挙げられます。経営者や従業員の力量に依存している場合も多いため、⑩経営者の死亡や⑪従業員の独立が経営に大きな影響を受けることになります。また最近のニーズの高まりから出張サービスによる自動車の運転⑫対人・対物事故、その他、⑬施設賠償責任や⑭労働災害、従業員の雇用問題から派生する⑮訴訟リスクなどが挙げられます。

◇具体的リスク対策

家計における理髪に対する一世帯当たりの支出が減少し続けている状況の中で他店との差別化を図り、口コミやWebなどのマーケティング等を活用し、戦略的に固定客をつかみ続けていくことがテーマとなります。大手チェーン店や低価格店などの中で生き残っていくためには新しい技術の習得、常に最新の流行を抑えた情報収集力も欠かせない要素となります。また衛生的で洗練された店舗作りも他店との差別化の1つとなっています。チェーン店では統一感のある店内レイアウト、洗練されたデザインで仕上げているため、チェーン店以外の店舗ではそれを上回る独自性のあるデザインや行き届いた清潔感を出す必要があるでしょう。元来、労働集約型の産業であるため、従業員の日々の行動管理に注意することで労災等のリスクを抑えることにも繋がります。業界の歴史として徒弟制度的な要素が少なからず存在するため、技術を習得し、その人の持つ人間性と技術に顧客が付くため、従業員の独立は大きな売上減少に繋がります。慢性的な人手不足が業界全体の問題であるため、優秀な人材の確保と繋ぎ止めに発展の大きな鍵となってきます。よって金銭的な待遇だけでなく、やり甲斐等の継続的な創出は経営者にとって重要なリスク対策であると言えます。また経営者自身が施術にあたっている場合は、労務管理、財務管理などの経営実務の優先順位が理想的配分になることを常に心がける必要があります。

◇理・美容業における保険活用

保険活用では優先順の高い方から列挙します。①賠償責任リスク：お客様に対する施術ミスによるケガ、使用した薬剤による頭皮や顔、首筋のかぶれに対する賠償責任や、お店の中での転倒、店内の装飾品が落下などでケガをした場合の賠償責任があります。これらは施設賠償責任保険でカバーすることになりますが、賠償の保険商品は会社によっては理・美容業の引き受けを規制している場合があるので注意が必要です。②財産・利益保全リスク：店内において比較的揮発性の高い薬剤があるため、タバコや電気機材などのスパークから火災に繋がることが考えられます。対象となる物件は什器備品、商品・製品、建物等となりますが、リース物件が入っていることが多くあるため、リースに保険が含まれているか確認する必要があります。これらは基本的に火災保険でカバー出来ますが、近年は各社で専用のパッケージ商品が発売されています。また、火災等による休業中の営業利益と人件費などの固定費の損失については店舗休業保険、営業継続費用保険等で対応する必要があります。③従業員関連リスク：通通勤途上の事故、就業中でのケガは労災総合保険や傷害保険等(業務災害総合保険)でカバーする必要があります。④経営・危機管理リスク：経営者の万一の事態に対する備えとして、経営者生命保険や所得補償保険等を活用する必要もあるでしょう。