

「社員が辞めない」ことで知られる美容室「BAGZY」。代表の久保華図八氏によると、美容師業界は、女性が宝のような存在であり、活躍している業界だという。それは女性の持つ特性と関係し、他業種でも女性が特性を発揮して生き生きと働いている企業は業績がよいともいう。今回は、その久保氏に、女性が活躍するための環境整備と女性の必要性、そして、女性に求めることを赤木氏が聞く。(文中敬称略)



Photo / 山田真哉

MIKA
AKAGI

赤木美香が聞く！ 女性活用のヒント 先端企業現場レポート

有限会社バグジー代表取締役

久保 華図八

社員のワークスタイルを 会社がプロデュースする

赤木 美容業界では、女性の方が多く活躍されていますね。

久保 はい。なぜかと言うと、お客さま層全体を満足させるのに、女性は長けていますからね。美容業界では、女性社員が宝のような存在だと言えます。

赤木 それは、女性の持つ特性が、仕事に活かしやすいからですか。

久保 理由は2つあります。1つは、「女性だから分かる」、というものです。例えば、更年期に差しかかったときの女性の不安定な身体的、精神的なことは、同性だからこそ理解できます。それに合わせて、もう1つが、「女性だからできる」ことです。例えば、七五三やウエディング、着付けは心遣いが得意な女性にしかできません。商品自体が女性でないと取り扱いにくいのです。ですから、女性のエネルギーを活用しないといけないんですよ。

赤木 御社は、社員の定着率が非常に高いことで知られていますよね。

久保 弊社の新入社員の退職率は、この4年間でゼロです。

赤木 美容業界の女性たちは、同じ職場では仕事を続けにくいと聞きますが、それはなぜだと考えますか。

久保 それは、ハードワークを続けさせようとするからです。ですから、社員のワー

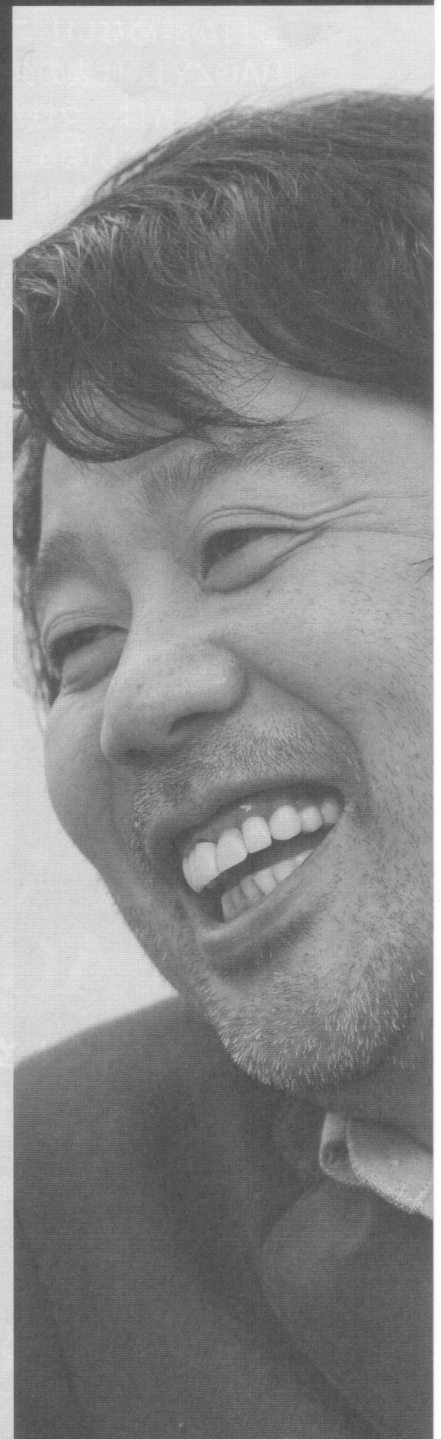


KAZUYA KUBO

女性活用の鍵！

会社は従業員目線での環境整備、

そして、女性自身は自分磨き！！



久保 華岡八氏
有限会社バグジー代表取締役
著書『ひとり光る みんな光る』

クスタイルを会社がプロデュースする必要
があります。そのため、弊社ではシステム
をつくりました。例えば、ショートタイム
の頭文字を取って、ST社員制度。これは、
8年勤続した人は、夕方6時以降は仕事を
しなくてもよい権利が与えられるものです。
理由は、美容師として成功するだけではな
く、女性として、妻として、恋人としても
成功してほしいこと、また、仕事が好きで
も、夜8、9時まで働けない人もいるか
らです。

赤木 なるほど、ちょうど30歳前くらいに、
自分の時間を持つことで、仕事以外のこと
に時間を使えるようになるのですね。それ
によって、視野が広がったり感性が磨かれ
たりして仕事にも活かせそうですね。また、
ロールモデルとなる人がいなかったりする
と、自分の先が見えないから見る必要が
ありますよね。

久保 社員は真っ暗なトンネルを歩いてい
るようなものです。経営者は、そのトンネ
ルに光を灯してあげられたらいいですね。
先ほどの「8年経てば夕方に帰れるよ」と
いう光があるから、「あと何年頑張れば」と

なりません。結局、ゴールが見えないから頑
張れないのでしょうか。

赤木 「このまま同じことが続くのか」と思
うと、疲れてしまいますよね。

久保 普通の美容室で社員が辞めるのは、
こうした制度が整っていないことも要因で
しょう。それに、30歳を過ぎた大人の女性
は、量（時間）ではなく、質を迫らせる仕
事をさせることが重要ですね。

赤木 そして、質を追うためには、美容師
以外の経験や体験が必要です。御社では、
ほかにどのようなサポートがありますか。

久保 当たり前ですが、育児休暇。ほかに
も乳ガンなどの婦人系の人間ドックを会社
負担で受診することを義務付けています。
いくら仕事ができても病気になるたら意味
がないので、経営者も本当に社員を幸せに
したいのなら、仕事だけではなく、病気に
させないことが大事だからです。あと、男
女ともに、禁煙手当があります。

赤木 確か、喫煙していたら昇給がないん
ですね。タバコの問題やスタッ
フの健康のことを考えての制度ですね。
久保 自分をコントロールできない人は、

仕事もコントロールできないから成長でき
ないというメッセージでもあります。また、
他社にはない面白い制度としては、親孝行
有給休暇制度です。これは、親の誕生日、
親が亡くなっていたら命日、もしくは、親
と同じように世話になっている人の誕生日
に休めるものです。誕生日くらいは親に会
いに行つて、親孝行をしないといふこと
です。家族関係がうまくいけば、仕事をす
る最高の環境がつけられます。

赤木 それも経営者が、社員を本当に幸せ
にしたいと思つているからこそですね。

久保 実際、弊社の社員を親孝行の順に並
べると、業績と完全に一致します。親を大
事にできない人は、お客さまも大事にでき
ないですからね。

女性の感性が 企業には必要

赤木 久保さんはさまざまな企業とお付き
合いですね。企業という観点におい
て、なぜ女性が必要だと考えますか。

久保 例えば、女性には気配りや心配りが
できることで、その場の空気をつくること

赤木美香が聞く！ 女性活用のヒント 先端企業現場レポート

などの能力があります。他業種でも、素晴らしい企業は30代40代の女性の活躍が著しい。やはり、女性が生き活きと働いている企業は業績のよい企業です。

赤木 子育てなどのライフイベントがある30代40代の女性たちが、生き活きと働いている企業のことですね。

久保 もちろん、その人たちが働きやすいように、経営者は考え方を変えないと活用はできません。自分の家庭を捨ててまで仕事を強いる企業では、誰も働きません。

赤木 久保さんの目から見て、活躍している女性たちは、企業でどのような仕事をしていますか。

久保 私は、仕事柄、ES（従業員満足）やCS（顧客満足）にかかわっている人を多く知っていますが、ES、CSのリーダーシップを取っているのは、男性ではなく、素敵な女性が多いと感じます。

赤木 女性の特性と言われる他人への気配りや心配り、そして、思いやりが活きるのですね。

久保 例えば、弊社の事務員は30代と40代後半の女性ですが、お客さまにお渡しする

資料の作成をお願いしたら、何も言わずに、フルネームを書いたシールをクリアケースに貼って置いてあるんです。その横にはあめ玉が置いてあって、お客さまも「やっぱりバグジーは違うね」と。こうしたお客さまも想像し得ないようなサービスができるのは、女性の感性ならではのものではないでしょうか。このような女性の特性を活かした活用ができると、サービスに情緒が生まれてきます。そして、無機質感がなくなります。そうなると結局、お金になることしかやらなくて、会議はカネの話題になってしまふ。でも、スローガンは顧客満足だったりする。これでは、お客さまの本当の気持ちがおざなりになっている気がします。私は目に見えない優しさや思いやりがある会社が強いのと思うので、人間が仕事だけではなく、心でつながっていくには、女性が介在する必要があると思います。

赤木 女性には、こうしたちょっとした心配り、でも受け取った人がうれしくなるようなことができるのですね。

久保 また、女性には、何とも言えない粘り強さもあります。弊社でも、最後まであ

きらめず、やる気のない社員がいたら、面倒を見るのも女性です。男性にはパワーと瞬発力がありますが、女性に比べてモチベーションを維持する力がありません。ですから、弊社でも幹部に女性をもっと登用していきたいと考えています。

働く女性は自分を磨き センスのある大人になる

赤木 久保さんがおっしゃる素敵な女性とは、仕種や言葉遣い、気遣いなど、中身を磨いている女性のことですか。

久保 もちろん、女性ならば誰でもいいというわけではありません。その女性が、必要とされるだけの中身を持たなかったらダメです。例えば、本を読まない、映画も観ない、人とも出会わない、勉強会にも行かないような、感性を磨かない女性では困ります。それは、本人の責任でもあり、会社側の責任でもあります。やはり、素敵な女性でいようと努力をすることで成長し、長く仕事も続けることができるかと教える必要がある。勉強心がない人では、感性が磨かれないので、お客さまや他人をケアする

赤木美香氏

広告代理店勤務を経て、1995年より（株）フランクリン・コピー・ジャパンの創業メンバー、社長付エグゼクティブ・アシスタントとして、ベストセラー『7つの習慣』の研修、経営コンサルタント推進などの業務に携わる。2000年人材育成を業務の中心とする、クラーク・フューチャー・コンサルタンツを創業、代表取締役役に就任。
<http://www.clarkfuture.com/>

赤木美香が聞く！女性活用のヒント 先端企業現場レポート

仕事はできません。だから、教育が大事だし、働く女性はもつと自分を磨くことが必要です。やはり、「花は香り、人は人柄」と言われるように、人は外見ではないですから、教育をされる側もする側も、もう少しその重要性を考えないといいけません。

赤木 最近の若者は、無機質で気がつかない人が多くなっていると聞きます。企業ではどのようにしたらよいのでしょうか。

久保 私の中では答えが2つあって、気がつかない、情緒のない若い人たちを教育するためには、1つは、情緒豊かな話を浴びせかけたり、情緒があつて付加価値のあるモノに触れさせることです。例えば、私は朝礼やミーティングで、感動するような、よい事例をシャワーのように浴びせかけるようにします。また、強引に接客がよいお店に連れて行って違いを体験させたりしています。すると、そういうよいサービスがあるとインプットされる。こうしたことを重ねていけば、感性は上がってきます。

赤木 若い人は、知らないからできないだけ。触れさせて、体験させて教えることが必要なんです。

久保 もう1つは、無駄の中でこそ感性が磨かれるとも思っています。

赤木 企業では、生産性や効率を重視して、お金を儲けることにのみポイントを置いてしまっているところがありますからね。

久保 生産性を上げるというのは効率でし

よう。効率とは情緒をなくせということですよ。生産性から遠のいたものの必要性を考えない企業は、逆に生産性が低いと思います。例えば、私の知っている業績がよく成功している企業では、運動会や社員旅行、飲み会などの（無駄なこと）がたくさんあります。成功していない企業は、余裕がないから無駄なことは一切しない。だから情緒がないので、若い人の感性は磨かれません。私自身、月に1回は社員との飲み会を開くなど、生産性のない営業外での行動を重要視することに価値を置いています。すると、社員のモチベーションが上がることにもつながります。経営者の仕事はESの管理ですし、経営者は遠い将来を見て、社員のモチベーションを上げるための行動をすることが大切です。

赤木 社員も自分を磨く必要がありますね。
久保 これからは質のいい人しかいない時代になっていきます。誰でもいいというわけではないから、お互いに磨き合つて質を高めなければいけないし、質を目指している企業が生き残っています。時代は質に大きく流れていて、質を提供できない人たちがディスカウントでやっていくという経済の構図がある。付加価値をつけることができる企業は、値引きをしないです。自分たちの価値のなさを、値引きでバランスを取っている。それに、日本人が目指すところは昔から質なんです。そこに

戻っているのではないかと思います。安いものをつくるにしても中国になうわけはないし、美容室でも安いところと高いところの大きな2つの流れがあつて、質を求めていくものと、付加価値に降参したもののどちらかです。しかし、質がよければ高くてもお客さまは来てくれるし、質を求めています。それに、お客さまを相手にしたり、対人関係を大事にするところには、質の高い素敵な女性がいてくれないとイメージが tricky にくい。

赤木 そうしないと企業は生き残れない。

久保 もつとも、女性にこだわらず、おもてなしができる、相手にホスピタリティーができる付加価値のある人材が、企業には必要です。そう考えた場合、センスのある大人の女性のほうがいいのが私の考えです。

赤木 質の高い大人ですね。それは、勉強心があつて、人を思いやる気持ちがあるなど、ある程度の成功や失敗の経験やビジネスの基礎知識を持つ女性のこと。その女性が働きやすいように環境を整えるだけでなく、女性自身も、中身を磨くために頑張つて、質を上げていくことが必要だということですね。

久保 若い人だけを集めても企業は成功しません。人材の質を大切に育てようと努力する企業が成長していきます。ぜひ、潜在力を持っている女性に立ち上がって頑張つてほしいし、エールを送りたいですね。