

“Challenge to the FUTURE” from 30th ANNIVERSARY CORPORATE PROFILE

NEWS REPORT

Vol.9

みんなハッピーに
働きやすい環境づくりに
取り組もう

お客様の声
カシミヤタッチ
薬用シャンプー BO 1.0

トリマーさんの得意分野で

ペットサロン収益アップ

トリマーさんの得意分野で ペットサロン収益アップ



ペットサロン様の売上は、**総客数** × **客単価** × **回転数** です。



まだまだ美容予約を受け入れられる余裕がある場合は、積極的にトリミング頭数を増やし、オプションをつけていくことをおすすめします。ただし、それには言わずもがな物理的に限界が訪れます。頭数を増やすと限界を迎え、クオリティ（作業の質）維持の問題や、トリマーさんが疲弊し、最悪の場合相次いで退職…なんてことも十分に想像できます。

そこで、客単価を向上させる一つ的手段として、「物販」は収益アップできる可能性を秘めています。まずは最近よく聞く「物販をしない理由」から考察し、弊社があえて「物販」をおすすめする理由、物販をはじめる店舗様にはまず「ケア用品」が最適だと思う理由をご紹介します。

よく聞く

ペットサロン様が 物販をしない理由 3 選

- 1 押し売りしたくない
- 2 お家で洗ってほしくない
- 3 ペット美容に集中したい



1

よく聞く／ペットサロン様が物販をしない理由 3 選

押し売りしたくない

「押し売りしたくない」
「断られるのが怖い」

分かります。とても分かります。私達も同じ気持ちです。

しかし実は、8割以上の飼い主様はお家用のシャンプーを持っています。どうせシャンプーをしていただくのであればトリマーさんが飼い主様のペットに「合っている」「良いと思っている」シャンプーを使ってもらった方が、飼い主さんにとっても良いと私達は考えています。飼い主様はかわいい家族であるペットの為に一生懸命調べて商品を購入しています。トリマーさんは絶対的に知識があり、そのワンちゃんやネコちゃんに合ったシャンプーや正しい洗い方のアドバイスができます。

「一生懸命説明したあとに
『ネットで買うわ』と
言われる事がきつい」

飼い主様がネットで買う理由は、主に2点です。それは利便性と価格です。諦めがちですが、実はこの2点、ペットサロン様はネットに勝てる要素を持っています。

【利便性】トリマーさんは、必ず受け渡しがあり、飼い主様とお話するタイミングがあります。飼い主様にとって、信頼できるトリマーさんの知識はとても有益です。

【価格】単純に価格訴求で勝負しても意味がありません。信頼できるトリマーさんの存在という付加価値に加えて、美容メニューで一番推しているオプションの無料クーポンを付

クーポンは
シャンプーの
次回購入動機にもつ



けてみてはいかがでしょうか？1回分の原価が低く、オプション価格が高めの物であればネット値引きよりも、魅力的でお得感を感じていただけます。またシャンプーは、通常年に1～2回購入の為、その他の美容のタイミングでオプションのリピートにつながる可能性が高いといえます。シャンプーの次回購入動機にもつながりますので、一石二鳥です。

2

よく聞く／ペットサロン様が物販をしない理由 3 選

お家で洗ってほしくない

「きちんと乾かせないので毛玉だらけになる」
「来店してくれなくなるかも…」

先程申し上げた様に、8割以上の飼い主様はお家でシャンプーしています。どうせなら、正しいお家のケア方法をお伝えし、良いコンディションで次の来店を迎えられるようにサポートすることをオススメします。

徹底してお家で洗ってほしくないのであれば、全ての飼い主様に最低 2 週間に 1 回来店してもらわなければなりません。いかがですか？現実的に厳しいですよ。その為に、早期値引き等を導入すると、処理頭数のキャパシティを超え結果として収益性が下がります。

もつれる前に、もつれないケア方法やポイントをお飼い主様に根気よく伝えて、常に良い状態をキープできるようにサポートしてあげましょう。トリマーさんも飼い主様も、そしてペットもハッピーにしませんか？

基本的には、トリマーさんの得意分野であるトリミングやシャンプー、ブラッシングの知識ですぐにサポートできます。結果的に、飼い主様からの信頼を獲得し、物販購入につながって行きます。



頼れるのはトリマーさんです



3

よく聞く／ペットサロン様が物販をしない理由 3 選

ペット美容に集中したい

「技術を高めたい」「カットに集中したい」

そもそも「ペットサロンでは技術を売るもの」であると思っているトリマーさんが多く、また今まで店販をおこなわなかったペットサロン様が始めても、最初は上手くいかない場合が多いです。

飼い主様から直接評価され、感謝されるペット美容に集中したいと思うのが当然であると言えます。しかし、収益性の観点で見るとペット美容は、オプションなどを加味しても限界があり、収益向上に物販は切り離せません。

アドバイス型の接客が付加価値を高めていき、物販にもつながって行きます。リピートまで考えると、かける労力に十分見合った結果が見込めると私たちは考えています。

まだまだ美容頭数に余裕があるなら、なおさら空いた時間を有効活用し、飼い主様との接点をさらに強化してみたいはいかがでしょうか？



頭数が一緒でも収益アップ
飼い主様もハッピー

まとめ

—物販の心得—

- ・はじめは売らなくていい
- ・まずは得意分野で物販を始めてみよう
- ・徹底して、飼い主様からペットのお手入れの悩みを聞く
- ・美容時に普段のお手入れで気づいたことを飼い主様へ共有する
- ・お家でのケア方法を説明もしくは見たり読んだりできるアイテムを準備する
- ・トリマーさんへの信頼が深まる＝お勧めシャンプーに興味が変わく



得意なことから始めよう

フード、おやつ etc

ケア用品

物販のステップアップ例

ペット美容の受付時、お迎え時に役立つチェックシートを無料配布中

ペットの状態を2回確認し、飼い主様にお伝えすることから始めましょう。

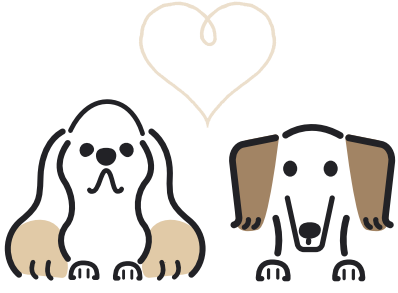


みんなハッピーに

働きやすい環境づくりに取り組もう

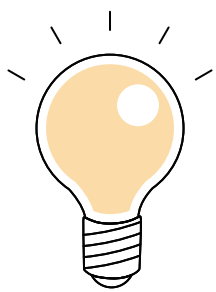
「働きやすい」について考える

働きやすい環境とは、スタッフそれぞれが自分の思い通りに働ける職場ということではなく、仕事で成果や目標を達成する上でそれを妨げる要因が少ない職場環境のことを言います。
ペット美容（シャンプー、ドライイング、トリミング等）や予約の受付、清掃、ネット環境、作業からレジ処理などの業務の導線、人間関係などお仕事をを行う中でのストレスの原因となるものはいくつもありますが、店内のスタッフが丸となって対策し、そして経営者が投資を行うことで働きやすい環境を作り上げることが出来ます。



まずは発言しやすい環境に

全ての方にとって「働きやすい環境」はありません。なぜならば、ワークモチベーションが多様化しているためです。ですが諦める必要はありません。どんな制度を作ればいいのか、何が必要なのか、まずはスタッフの期待の把握をするためにも、発言しやすい環境を整えましょう。一見遠回りしているように感じるかもしれませんが結果として「働きやすい環境づくり」を実現できます。



ありがとう からはじめよう

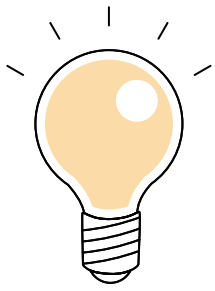
やりがいを感じられ
モチベーションアップに

オススメ！

スタッフがお互いを尊重できる ありがとうメッセージ

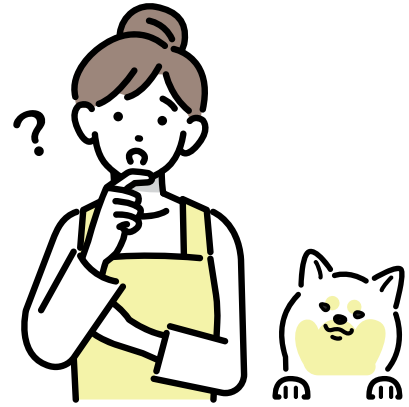
感謝や称賛・激励の気持ちを伝えやすくし、スタッフの心理的安全性を高めます。スタッフに笑顔を、みんなでポジティブになれるコミュニケーションツールです。
手書きのカード、LINE 等手段は色々あります。もっとお互いに、日頃の感謝の気持ちや尊敬している点を伝えてみませんか？





精神的負担

を未然に防ごう



ハラスメントの中でも特に注意したい パワーハラスメント

ハラスメントとは人を困らせる、いやがらせという意味です。自分はそのつもりでなくても、人の感情は表立って現れないこともあり、「そんなつもりではなかった」等と行為者がハラスメントをおこなっていること自体を、理解できていないケースも少なくありません。

まずは、どのようなことがハラスメントなのか知ること、未然にトラブルを防ぐことが出来ます。ハラスメントの中でも、ニュースによく取り上げられているパワーハラスメントをご紹介します。

1 優越的な関係に基づいて (優位性を背景に)行われること

優位的な関係というトリマーの先輩や上司を想像されるかもしれませんが必ずしもそうとは限りません。同僚や逆に立場が下の者から集団でのパワハラケースもあります。よくあるケースとしては面接のシーンで「信仰」「配偶者の有無」「病歴」「性的趣向」等の職務に関係のない質問はパワハラに該当します。

先輩のワタシより高級なマンションに住んでいるなんて、もっと安い所に引っ越ししてよね。

2 業務の適正な範囲を 超えて行われること

指導や教育のつもりでも、パワハラに該当する恐れがあります。業務に必要なかつ合理的な範囲であれば、問題はなりません。

カットが下手なのはあなたの暗い性格のせいよ。なんとかしてよね。

なんでこんなカンタンなこともできないんだ！クビにするぞ！



3 身体的もしくは精神的な 苦痛を与えること 又は就業環境を害すること

就業中に自分の能力を十分に発揮できないような妨げのことを指します。殴る蹴る等の暴力、人格否定の発言、無視等が挙げられます。

具体的な回避策

加害者にならない

まずは個人の意識改善を行いましょ。ハラスメントの正しい知識を持って、自分の言動に責任をもちましょ。

組織として取り組む

組織として取り組みを行いましょ。ルールを作成(パワハラ防止の方針)し、就業規則等で対処方針や内容を規定しましょ。

相談窓口整備

パワーハラスメントを含めたさまざまな相談に対応できる窓口を整備することで、相談しやすくなり、抑制効果が期待できます。

万が一、ハラスメントに遭遇してしまったら・・・

まずは、落ち着いて事実の記録をしましょ。「いつ・どこで・誰に・何を・どうされたか」を、メモや録音などで記録に残すようにしましょ。残しておいた記録は客観的な証拠として必要です。上司や先輩や同僚など、職場にハラスメントの相談窓口がある場合には、まず相談してみましょ。

相談することが被害の深刻化を防ぎます。全員で心地よい職場環境を整えましょ。

もっと詳しく知りたい方は [ハラスメント 厚生労働省](#)



VOICE

お客様の声



カシミアタッチ & 薬用シャンプー BO 1.0 編



カシミアタッチ

ご使用後の感想



ふわふわの手触り

カットのしやすさ

飼い主様もとても喜んでます。
被毛がしっかりと立ち上がるので
とてもカットしやすいです。



他のプードル用のシャンプーだと
どうしても乾燥気味になるので、
保湿がされるという意味では
老犬全般に合っていると思います。

オープンして1年
色々試した中、1番良かったです。



次回来店時の
もつれ軽減



ブローのしやすさ、少々の毛玉やもつれの
ほどけやすさ、ふわふわになりプードル向けは
なるほど納得、良いシャンプーだと思いました。



カシミアタッチは
少量でも泡立ちが良いので気に入っています。

薬用シャンプー BO 1.0

ご使用後の感想

洗浄力が良い

被毛がきしまない、体臭がまし、
べたつきがない、ふわふわな被毛に。

気軽に使える!安心感がある。

仕上がり感



洗浄力がありキュッキュとして良いです。

病院のシャンプーより
泡立ち良いです。

香りが薬品臭くなくて良い。



保湿力もあるので
トリマーとしてはうれしいです。

安心感

香り



president column

YOSHIMOTO



代表取締役社長
吉本 裕行

ビジネスを通じて、大切な「ペットとのより豊かな社会を築くため」何ができるのか、いつも自問自答しています。我々のビジネスとは、ワンちゃんやネコちゃんを、いつまでも健康で清潔に、そしてより綺麗に保つためのペットケア商品（シャンプーやコンディショナーなど）を1人でも多くの方にお届けすることです。その事で少しでも長い間、心安らかに、ペットとの時間を気持ちよく過ごしていただく。それが、ペットと飼い主様の真の幸せに繋がってゆく。そう信じて活動しています。



今回のテーマ

売らない物販のすすめ!!

早くも9冊目の本誌を発刊できたことは、ひとえにこれを読んでくださっているお客様のご支援、ご協力の賜物と深く感謝申し上げます。思い返せば1冊目を発刊したのが2021年6月、弊社の設立30周年を記念した4つのチャレンジでの取り組みをご報告してゆこうとスタートしました。今振り返って見てみると、少しずつニュアンスを変えながらも4つのチャレンジを軸にし、お客様のお役に立てるようなご提案を含めて、記事内容を考案してきました。

本誌も、「働きやすい環境づくり」における問題「ハラスメント」に対するご提案や、飼い主様（消費者）に喜んでいただくための商品のご提供における姿勢の提言を掲載しました。

物販はもうやっていない
物販をやろうとおもわない

殊に、最近トリミングサロンの先生方とお話すると「物販はもうやっていない」「物販をやろうと思わない」とそっけないお言葉を耳にします。何故?という私の想いが強い一方、物販を主とした店舗様及びネットでの販売が飼い主様の購買手段の中心になっていることも十分に理解出来ます。私が申しあげたいのは、以前の飼い主様の購買手段の大半は

トリミングサロンのトリマー様からだったと言う事です。なぜか・・・?

飼い主様の家族（ペット）を最もよく知る、トリマー様の正しいお手入れアドバイスの1手段=ついで・・・が結果、物販になっていたからです。言い換えれば、トリマー様からのアドバイスによるお手入れの結果、ペット達がいつもキレイかつ良い香り、良い手触りを維持でき、飼い主様もペットも心豊かな幸せな時間を長く享受できた・・・その代償が物販売り上げだったのです。

私はここにもう一度提唱したい!

「売らない物販、
親身のアドバイスのみの物販」を。

お手入れのアドバイスを放棄したトリマー様は、もはや真のトリマー様ではないと私は思っています。私には「アドバイスはもうやっていない」「アドバイスをやろうとも思わない」と聞こえてなりません。

ぜひ売らない物販を
血の通ったアドバイスを
ご検討いただけますと幸いです。







猫の日企画

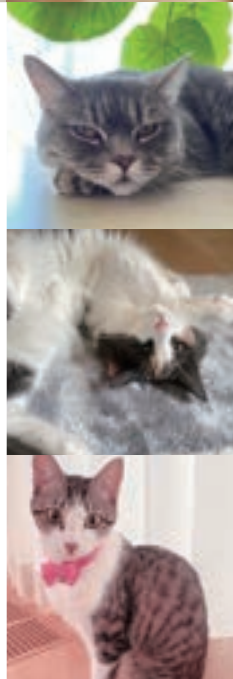
ZOIC 親ばか フォトグランプリ




ZOIC_CATS



たくさんご応募いただき、ありがとうございます！皆様からの「いいね」による投票で、どの写真が選ばれたのか、左のQRコードからチェックしてください。
スタッフ一同、かわいい写真に感謝し癒されています。



お知らせ
 前号にてお知らせしておりました「DYEX キャンペーン」を中止させていただくことになりました。キャンペーンを楽しみにして頂いた皆様には心よりお詫び申し上げます。「DYEX フォトコンテスト」につきましても延期とさせていただきます。開催につきましては確定次第ご案内させていただきます。重ねてお詫び申し上げます。

キレイを応援！
 ころ豊かなペットライフ



株式会社 ハートランド

TEL.075(594)3773 FAX.075(502)3005

ハートランド公式サイトでは様々な情報を発信しています。
 是非一度お訪ねください。



あなたの声を聞かせてください

あなたの声で当社は変わります！お客様一人ひとりにご満足いただける商品・サービスを提供していきたいと考えています。いただいた貴重なご意見・ご要望は、今後の参考にさせていただきます。

