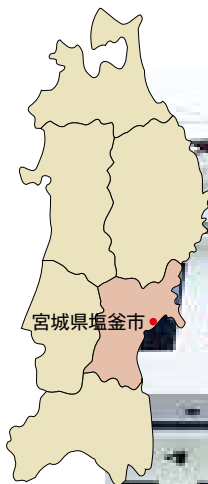


株式会社エンドーグループ

◎理容業・美容業



従業員が長年にわたって安心して働ける美容室

株式会社エンドーグループは、宮城県塩釜市にある創業明治36年の老舗である。

2016年春時点で、美容室3店舗、理容室2店舗を運営するほか、ブライダル事業（着付け、貸衣装、写真館との提携）を手掛ける。

同社では、1993年度には週休二日制の導入や従業員のライフステージに応じた柔軟な勤務制度により、従業員を定着させることに努めてきた。また若手従業員への技術継承のために、シニア従業員が65歳以降も働き続けられる環境を整備している。

震災後一週間で営業を再開した地域密着型の美容室

同社が経営する美容室は、創業以来、長年にわたり地域の人たちに親しまれてきた。2011年の東日本大震災の際には、自店も甚大な被害を受けたが、風呂に入るのもままならない状態の方々に少しでも快適になってもらおうと、震災後一週間でシャンプーの営業を再開した。井

戸水を汲み、プロパンガスで湯を沸かし、じょうろを使用して髪を流すという大変な労力を必要とするものだったが、被災者の方に大好評で、しばらくの間は一日中客足が途切れることがなかった。この時の経験が従業員の結束力を高め、さらには地域での役割を再認識するきっかけにもなったという。

長く働ける環境の整備が、リピート客さらには新規顧客の獲得にもつながる

美容・理容業界は、比較的勤務時間が長い傾向にあるが、遠藤さんは「従業員を摩耗させるような勤務形態では未来は明るくない。従業員とお客様の双方が幸せになれるような働き方であれば、長期的な経営は成り立たない」と考えていた。そこで1993年に、店舗の営業日を

週5日とし、従業員の週休二日制を導入した。

「従業員の笑顔が増えたことに加え、これまで以上に業務に意欲的に取り組むようになった」と遠藤さんは当時は振り返る。しかしながら業界内の理解が得られず、1998年には従業員の週休二日制を維持したまま、店舗営業日を増やすことにした。

また同社は、短日数・短時間勤務制度を導入しており、希望する従業員は出勤日を週4日に

柔軟な勤務制度で若手からシニアまでの幅広い世代が活躍する職場



リピーターとなった顧客の口コミにより新しい顧客が来店することもある。従業員の高い定着率が、結果的に顧客のリピー率向上そして新規顧客の獲得にもつながる好循環を生み出しているのだ。

変更したりすることができる。

このような柔軟な勤務制度に加え、家庭の事情などにより退職せざるを得なかった従業員に対しては、気軽に復職の相談ができることを周知し、心理的負担を取り除くよう努力している。

このような取り組みにより、同社には経験の豊富なベテラン従業員が多く、また勤続年数も長い。そのため、顧客の髪の悩みや髪質の変化を担当者が継続的に把握することができ、お客様からは「安心して任せられる」と評判だ。そして、その安心感が顧客のリピー率につながり、

シニア従業員による指導・技術継承で若手従業員のスキルアップを図る

同社では、65歳までの定年延長や、65歳の定年後の再雇用制度も整備している。再雇用したシニア従業員には、七五三や成人式、婚礼などで行う着付けやアップスタイルの指導、社内研修の講師など、次世代へと技術を継承する役割を担ってもらっている。

こうしたシニア従業員の指導によって、多く

の若手従業員が様々な大会で入賞するなど、人材育成の実績にもつながっている。

「技術料＝従業員のスキルに対する評価である」と言う遠藤さん。お客様に満足してお支払いいただくためにも、従業員のスキルアップは欠かせない。シニア従業員の中には、「若い従業員とは世代が離れているため考え方が異なり、コミュニケーションが難しいこともある」と述べる者もいるが、シニア従業員は同社のサービス品質向上の面でも大いに活躍している。

震災時の恩返しをし、従業員を大切にしている経営を続けていく

2011年に発生した東日本大震災では、2メートルの津波が店舗を襲った。店内はヘドロだらけとなってしまったが、その後、国や県から震災復興の補助金を受給することができ、被災した店舗を改装、通常営業を再開することができた。

「税金を使わせてもらったからには、そのお返しをしないとバチが当たる」と遠藤さんは言

う。現在はブライダル店に写真館を創設し、津波でスタジオを失ったカメラマン達が仕事をできるような環境を整えている。

社長を退いて会長に就任した遠藤さん。事業を継いだ四代目の社長には、現在働いている従業員を今後も大切にしつつ、付随する化粧品販売などのビジネスにも新たな活路を広げてほしいと望んでいる。そして遠藤さん自身は、低価格競争などにより従業員の待遇が厳しくなっている現状の改善に向け、色々なことにチャレンジしていきたいと考えている。

● Profile

株式会社エンドーグループ

代表取締役会長 遠藤 紘一 (えんどう こういち)

代表取締役社長 引地 祐介 (ひきち ゆうすけ)

所在地 宮城県塩釜市本町3-7

創業 1903年

従業員数 30人(うちパート・アルバイト2人)



代表取締役会長 遠藤 紘一さん