

First Nail 様からお喜びの声が届きました！

■受付窓口の無人化に成功！

First Nail（ファーストネイル）様は『お手頃シンプルプラス』で『かわいいシンプルデザイン』が揃ったネイルサロンとして、東京都の上野に新店オープン。



新しい効率化手法で作業効率をあげることで、少数精鋭で他社にできないサービスを展開している First Nail（ファーストネイル）様は、受付窓口の無人化を発券機の導入により実現しました。

【東京都台東区上野の FirsrNail（上野店）様】

■この事例のポイント！

- ・受付窓口を無人化してサービス向上に注力！（人件費圧縮効果もアリ！）
- ・待ち時間や施術時間の計測結果を「見える化」して経営の合理化に有効活用！

■導入計画を推進して頂いた遠藤マネージャーに伺いました。

ーTouch-me を導入した理由はなんですか？

大きな理由としては、受付窓口の無人化が出来ると思ったからです。

これまではお客様の施術中に施術を中断して、施術者がフロントに立ち受付をしていました。

それは施術中のお客様に対して大変申し訳ない事でした。経営的にも非効率な部分でもあり、解決したい問題でした。



【FirsrNail（上野店）様の店内】

そこで発券機である Touch-me（タッチミー）を導入することで、受付窓口を無人にして作

業効率化を図り、それによって生まれる時間で今まで以上に細やかなサービスをお客様に提供することができるようになりました。

またそれだけでなく来店客の順番の正確な把握、待ち時間や施術時間の計測が可能な点も導入の後押しになりました。

ー導入後効果はありましたか？

予定通り受付窓口の無人化に成功しました。

地味なお話に聞こえるかもしれませんが、こうして節約した時間を惜しみなくお客様のサービスに廻す事で、より満足度の高い施術ができるようになるのです。

また来店顧客の正確な順番の把握ができることも非常に助かっています。

来店客の順番を間違えてしまうことはサービス業には多いことで、身近な例だとコンビニエンスストアでよく経験したりします。

お客様はクレームを言わないかもしれませんが、でもそのことは非常に大きなストレスです。

そういった点においても、同業他社がそのような環境にある中で、「私どものお店ではそのような些細なミスも無いようにできること」が大きなアドバンテージになってくるのです。

待ち時間や施術時間の計測は「店舗の見える化」に使用するのですが、ここは企業秘密とさせていただきます。



【発券機導入後の窓口&遠藤様】

ーこれから Touch-me を導入しようとしている他のサロンさんに一言お願いします。

本音を言わせてもらいますと同業者には入れてほしくないですね（笑）

だって競合他社が増えることになってしまうじゃないですか。

時間を計測した後の分析作業に工夫を凝らせば、店舗運営だけでなく非常に強力な経営改善のツールとなりえるからです。

■今回お世話になったサロン様

First Nail 様の経営合理化の新たな取り組みには、インタビュアーも感銘を受けました。
First Nail 様の詳細は下記をご参照ください。(2014/07/21 時点)

○ 上野店



[大きな地図を見る](#)

電話番号

03-5817-8280

※完全予約制です。

オンライン予約

[オンライン予約 HOT PEPPER](#)

※HOTPEPPER Beauty 上野店のページへ移動します。

住所

東京都台東区上野6-16-19

新丸屋ビルB1F

アクセス

JR上野駅から徒歩2分

営業時間

平日13:00~21:30 (最終受付20:30)

土日10:00~18:30 (最終受付17:30)

◆随時ご予約承ります！

定休日

年中無休

クレジットカード

不可