

J-Hair News

Vol.47 2022. Winter



写真：教王護国寺(東寺)「古都京都の文化財」(世界文化遺産)

- P1 表紙
- P2 理事長新年挨拶
- P3~P5 J-Hair EYE
- P6~P7 事業者投稿
- P8 新任運営委員紹介

日本毛髪工業協同組合

令和3年12月24日発行 J-Hair News(第47号) 日本毛髪工業協同組合 URL <http://mki.or.jp>
編集発行 日本毛髪工業協同組合事務局 東京都渋谷区千駄ヶ谷1-10-6 Tel.03-5304-5130 Fax.03-5371-9345 印刷製本 イエスミ印刷(株)

事務局だより

新運営委員挨拶

株式会社スウェンソン

皆さま、初めまして。株式会社スウェンソンの久保と申します。前任者堀本の大阪転勤に伴い、この度、運営委員の任を引き継ぎさせていただきますこととなりました。社内では総務人事を担当しております。株式会社スウェンソンでの勤務歴は5年に満たない程度と、まだまだ経験が浅く、皆さまのお力、お知恵を拝借するばかりで、こちらから有益な情報をお出しできるか、いささか不安であること、正直な気持ちです。ただ、せっかくこのような機会を頂きましたので、より多くの皆様と関係を持たせて頂き、学んでいきたいと思っております。宜しくお願致します。

久保 敦



株式会社アデランス

この度、令和3年9月1日付で(株)アデランス お客様サービスセンター長に就任いたしました森瀬 正勝と申します。

森瀬 正勝



突然の事で驚きはありませんでしたが、大変な重責を担うこととなり、身の引き締まる思いです。今後はサービスセンター長として、お客様一人一人に寄り添い、お客様の声に耳を傾け、お客様満足向上の為職責を全うすべく、又業界全体発展に少しでも貢献できるような努力してまいります。何とぞ、ご指導ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

新規加入特別会員のご紹介

株式会社エバークリーン 代表取締役 永野智子

〒276-0032 千葉県八千代市八千代台東2-18-20



弊社は創業9年目になります。頭髮に悩みを抱える者で運営しており、当事者ならではの毛髪に悩む方に寄り添い、O.Lに貢献を目指し取り組んでいます。高品質・低価格・見た目の自然さにこだわり、当事者ならではの視点において、お客様のニーズにかなうべく商品開発とサービスに全力を注いでおります。私自身も幼少期から現在まで脱毛症当事者、ウィッグユーザーであり、常にお客様と気持ちを共有しております。今後も全社員的能力向上と結集により、更なる組織力の充実強化を図り、より一層お客様にご満足いただける商品の提供に努めてまいります。

原稿募集

J-Hair's worksへの原稿を募集しています。掲載文には薄謝(クオカード3000円相当)を進呈します。

募集テーマ
お客様がらいたいた嬉しいことば

「あの時のお客様のあの言葉があったから今の自分がある」と思える経験、心がじわじわと温かくなるエピソードをご披露ください。文字数は800字以内。

募集テーマ2
「当地ネタ」

文字数は400〜600字程度。文章を補足する写真やイラストなど視覚情報があれば歓迎いたします。

テーマ1・2ともペンネームでも差し支えありませんが、会社名所属は明記してください。

組合員各社

- (株)アートネイチャー (株)アデランス
- コスモフアニー(株) シャポード(株) (株)スウェンソン
- (株)東京義髪整形 (株)ハイネット
- (株)バイオテック フェザー(株) (株)プロピア
- (株)ベラミカ (株)ユキ

特別会員

- (株)アートフォーラム (株)アールコーポレーション
- (株)an (株)インター・サクセス (株)エヴァル
- (株)エバークリーン (株)HP 京越(株)
- (株)クラッセ (株)クロスオーバー
- (株)Sunny Days 鈴珠ジェイアイジー(株)
- (株)スマートリンク (株)スリール 青和通商(株)
- (株)ダリア NAO-ART(株)
- (株)Berry & Rose (株)美彩
- パルメッセ(株) (株)ピンクエイジ フリード(株)
- (株)プリシラ (株)美希 (株)ミリオンバンブー
- (株)ライツフォル (株)リネアストリア
- (株)レジーナ (株)ワールドワイドウィッグヘアーズ

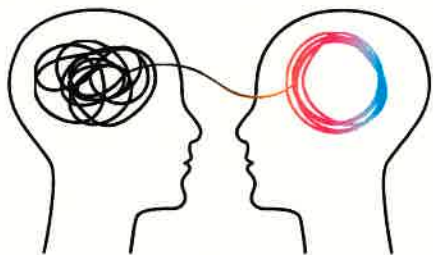
賛助会員

- (株)アイブラネット
- (株)アプラス (株)アマナ イエスミ印刷(株)
- SMB Cフアイナンスサービス(株)
- (株)オリエントコーポレーション (株)カワキタ
- 共同印刷(株) (株)コーテック (株)弘研
- (株)コンパス (株)サンエーデー
- (株)ジェイアンドユー JBC C(株) (株)ジャックス
- (株)新和商事 (株)象・ファクトリー
- タカラベルモント(株) タカラスペースデザイン(株)
- (株)田村治照堂 (株)電通 (株)東洋新業
- 日本フイリン(株) 日本ユニポリマー(株)

(五十音順)



変わる企業の消費者対応



一般社団法人日本消費生活問題研究所
理事 升稲子

◆価値観・行動様式の変化

消費者の製品サービスへの期待値が上昇し、権利者意識が強くなっており、また、デジタル化の進展により、情報収集力が容易となり知識が豊富な消費者が増加している。一方、コミュニケーションの形態も変化し、

◆二極化する消費者

1990年代にインターネットが社会に定着、デジタル化が急進していく中で、電子商取引等新たな商取引や、キャッシュレス化の進展による決済手段が多様化し、海外企業と消費者の直接取引も増加している。

このような時代の変化に対応でき、ネットでの情報収集、客観的な数値での判断が可能な『賢い消費者』と急進するデジタル化や新たな時代の流れに戸惑う『今の時代に自信が持てない消費者』に二極化している。

1、消費者の変化

超高齢化社会、デジタル化の急進、コロナ禍によるライフスタイル、働き方の変化、SDGsの観点で、高い意識を持った消費者等々消費者の価値観や行動様式が大きく変化し、画一的に捉えることの出来ない時代となっています。このような中においても企業は消費者志向に合致した製品・サービスを提供していくことが使命であり、企業を持続可能にするのはバランスシートのみではなく、いかに消費者満足を得るかにあります。

五十嵐理事長新年の挨拶(寄稿)



日本毛髪工業協同組合 理事長
五十嵐 祥剛

新年あけましておめでとうございます。
穏やかな新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。

平素より組合の運営並びに事業推進活動等へのご支援ご協力を賜り心より感謝申し上げます。旧年中はコロナ禍の影響で従前のような対外的組合活動が思うようにならず、医療用ウィッグの「健康保険適用・医療費控除」に向けた進展がありませんでした。

しかしながら、今までの広報活動や対外的活動の効果とともに、ニーズが拡大したことにより、全国の医療用ウィッグ購入費用を助成する自治体(原・市区町村)が240箇所を超え増加しております。(2021年10月現在)

また、当組合は組合員12社・特別会員30社・賛助会員24社の合計66社(2021年10月現在)となり、より社会的認知度と存在感が高まっております。

新型コロナウイルスの感染状況も、新規感染者数はワクチン接種が進んだこともあり、東京オリンピック・パラリンピックの開催期間だった昨年8月をピークに急減し、落ち着きを取り戻しつつあります。

しかし「昨年冬にかけて感染が急拡大しており、今後も油断はできません。

毛髪業界の健全な発展と消費者の信頼を獲得するという当組合の社会的意義の達成に向け、今後も新型コロナウイルス感染症対策を万全に行うなど、お客様の信頼と期待に一つひとつお答えし続けることが業界全体の成長への道筋になるものと考えております。

我々の業界を取り巻く環境は大きく変化しており、早急に解決すべき課題も山積しております。本年はより活発な組合活動を目指し、時代に変化に応じて適切かつスピード感をもって、業界の発展のために努力してまいります。

みなさまの一層のご尽力を賜りますようお願い申し上げます。

最後に、みなさまのご健康とご多幸をご祈念申し上げます、年頭のご挨拶とさせていただきます。

声によるものから字によるものが多くなり、行動様式も大きく変化している。

2、消費者行政の変化

1968年に「消費者保護基本法」が制定され、2004年に消費者の権利と自立を基本理念に「消費者基本法」に改正された。消費者は一方的に保護される存在から、権利を持っている主体ととらえ、行政や事業者は自立を支援する政策となった。明治以来、行政は産業振興を主としていたが、1963年農林水産省に「消費経済課」が設置され、その後、各省庁も消費者対応部門を設置、消費者保護関連法も多く制定された。1970年には「国民生活センター」が特殊法人（現：独立行政法人）として設立、2009年には消費者行政の司令塔として「消費者庁」「消費者委員会」が設置された。新省庁の誕生は34年ぶり、9府省庁、1委員会から権限、組織を移管した。

3、企業の消費者対応の変化

1968年消費者保護基本法の施行で、大手企業を中心に苦情処理体制の整備が始まり、時代と共に体制、ミッションが進化していった。当初はコスト部門として認識されていたが、現在ではプロフィット部門の役割を果たしている。

◆黎明期……………苦情処理中心。

苦情処理中心で、ご迷惑をおかけしたことへのお詫びに終始していた。

関連する課題が広く提起されたことから、ISOでは1978年にCOPOLCO (Committee on consumer Policy：消費者政策委員会)が設置され、標準化による消費者保護の促進を検討、2004年に苦情対応のマネジメントシステムが発行された。

2005年にはJIS (Japanese Industrial Standards：日本産業規格)に制定された。

ISO/JIS規格では認証機関から認証を受ける「要求事項」タイプと自己決定し、自己宣言する「指針」タイプがあるが、当規格は指針タイプであるので、自己適合宣言を行う。

現在110社以上(ACAP調べ)が自己適合宣言を行っている。

◇品質マネジメント・顧客満足・組織における苦情対応のための指針

Quality Management-Customer Satisfaction-
Guidelines for complaints handling in organizations

2004年7月発行、2005年6月JIS制定

苦情対応は現場で処理して終わりという、現場作業レベルの話ではなく、組織全体で受け止め対応するマネジメントシステムレベルであるという考え方で、その実行・管理にはPDCAサイクル(管理のサイクル)を回し、システムのスパイラルアップを目指すことが求められている。

▼苦情対応マネジメントシステムISO/JISQ10002Sの概要

△内容の特徴▽

- ① 顧客満足・顧客重視を要求
- ② トップマネジメントの責務を明確化、強いリーダーシップとコミットメントを要求
- ③ 全ての要員の責務の明確化
- ④ PDCAマネジメントサイクルに則った継続的改善を要求

◆**発展途上期**…………… お客様の声を商品やサービスに反映。原因を究明し同様の苦情の発生防止を図り、お客様の声を商品やサービスに反映。

◆**成長期**…………… お客様の要望に的確に応え、お客様満足向上をはかる。苦情のみではなく、お問い合わせ、相談、不満からも潜在的要素を探り、商品やサービスをお客様のニーズに近づけるよう努力。

◆**成熟期**…………… 企業環境、消費者意識の変化を経営に反映させる。市場が企業主導から消費者主導へと変化している中、お客様の声や消費者動向の変化、企業環境の変化をマーケティングや新商品の開発、新規事業に活かす。顧客・消費者から寄せられる多くの情報の中に、企業経営として価値ある情報も多く、お客様対応の重要性が認識されてきた。

◇現在では、AIを活用したお客様対応やコロナ禍による在宅でのお客様対応システムを取り入れている企業も出てくる。

また、CX(Customer Experience)⇨顧客体験・顧客価値・顧客経験の概念を取り入れた対応を行っている企業も多く見られるようになってくる。商品、サービスそのものの価値だけでなく、*購入するまでの過程*使用する過程*購入後のフォローアップなどの過程における経験、感情的な価値の訴求までも重視しており、顕在化しているお客様の声のみでなく、潜在している要望までも組み入れたお客様対応を目指している。

4、消費者対応の国際標準規格

ISO 10002/JIS Q 10002

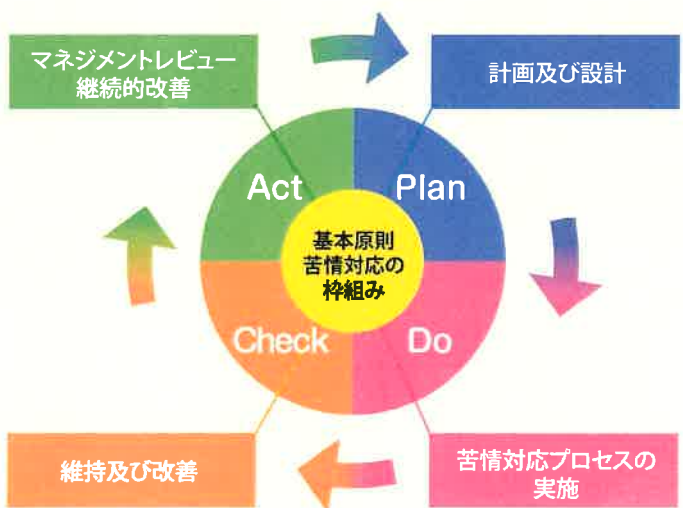
経済活動、企業活動のグローバル化の進展により、国際的にも消費者に

△規格の価値▽

- ① 苦情対応プロセスを通じて得られた情報は、製品及びプロセスの改善につながる
- ② 適切に苦情対応した場合には組織の規模、所在地及び活動分野に関係なく、組織の評価が高まる
- ③ グローバル市場では、矛盾のない苦情対応を行うことによって信頼を与える
- ④ このプロセスを通じて苦情対応を行うことによって顧客満足が高まる

以上

PDCAのサイクル・管理のサイクル



会員寄稿

みなさまよりお寄せいただいた原稿を
ピックアップして掲載させていただきます

お客様からいただいた嬉しいことば

シャポード株式会社
津田浩店 田田 香美

コロナ禍が長引く中、ウィッグにおいても厳しい日々を強いられております。それは販売業全般に言えることではないでしょうか。

そんな中でも私たちにとって、接客というお客様とコミュニケーションを取るということが仕事の原動力になります。お客様のお洋服の好み、趣味、出身地など、ライフスタイルをお聞かせいただき、共通の話題があると積極的に話してお話ししていただけます。特に初めてのお客様にはゆっくりお選びいただけるよう心掛けております。

ショッピングモール内にある当店は、日常のお買い物ついでに、「見せに来たよ。」顔だけ見に来た。」とお立ち寄り下さるお客様もいらっしゃる、販売員として温かい気持ちで売場に立つことが出来ています。そんな中でも特に心に残っているのは、「数年ぶり」とおっしゃるお客様でした。色々お試しいただきその中の一点をお買い上げいただきました。三週間ほど経った頃でしょうか、売場に一通の葉書が届きました。先日の「数年ぶり」のお客様からでした。葉書の両面がビシッと感謝の言葉で埋め尽くされており、こちらが涙が出てくるほど感動いたしました。その文面の中で一番嬉しかったのが、

「新しいウィッグをつけて外出を楽しもうと思っております。」
の一文です。

外見だけではなく、気持ちも明るく前向きになってもらうことが出来る、これもウィッグの力であることを再確認させていただきましたお客様に心より感謝いたします。



ご当地ネタ

株式会社ハイオテック
商品企画セクション 山崎美沙

私は北海道出身です。今回は、北海道独特の生活文化と、家庭料理についてご紹介したいと思います。

①冬の体育の授業
私の幼少時代、北海道の小学校において冬の体育の授業は、多くの学校が「スキー」か「スピードスケート」のどちらか一つでした。私の学校はスピードスケートを行う学校だったので、思い返して見るとスケートリンクの作り方が独特でした。それは、夏の間フィールドトラックとして使っていた校庭に水を撒き、凍らせてスケートリンクにするのです。

子供のころは当たり前でしたが、今思うと北国独特だったのでは、と感じます。

②瓦屋根

北海道は冬の積雪に備え、住宅の屋根はトタンできているものが多いです。雪下ろしの作業をしやすいようにそうなっているようです。そのため私は、本州に来てから初めて「瓦屋根」の実物を見ました。

初めて瓦屋根の広がる景色を見たときに、テレビの中

③ジンギスカン

コロナ禍になる前は、北海道旅行に行くからおすめめのジンギスカン屋さん教えて！なんて聞かれることもありましたが、実はジンギスカンは家庭で食べることが多く、意外と北海道民はおすすめの店を知らない、ということがあります(私の周りでは)。家庭では、買ってきたジンギスカンと野菜を、ホットプレートで豪快に焼く、という食べ方をしていました。そのため、おすめめを聞かれたときに答えたい！と意気込み、帰省したときに初めてジンギスカンを外のお店で食べた思い出があります。

続いて、家庭料理について紹介します。上記のジンギスカンに加え、蒸したじゃがいもと片栗粉と混ぜて焼く「いももち」。冬には、タラの白子を入れた「たちの味噌汁」。ラーサラと略されることもある「シーメンサラダ」。北海道の有名なグルメももちろん美味しいですが、これらの家庭料理も、機会があれば試してみてくださいね。



春の陽気に誘われ、薩摩半島・長崎鼻へ

株式会社ハイネット
中村 一昭

40年前、「いい旅チャレンジ2万キロ」という国鉄(JR)のキャンペーンがあった。大まかに説明すると、全国の国鉄旅客路線の端から端まで、くまなく乗ってくれという趣旨だ。当時は小学生だったので参加するのが難しかった。その代わりに、時刻表で疑似体験をしていた。

そんな経緯から、指宿枕崎線が延びる薩摩半島に興味を持つようになった。桜島、指宿、枕崎。国鉄日本最南端の西大山駅だ。見逃せない。はるか遠い南西の地には、いったいどんな景色が広がっているのだろうか。いつかは訪れてみたい。子供心ながらに好奇心をそそられた。

時計の針は回り、20年が過ぎた。3月のまだ寒さが残る東京を抜け出し、一路鹿児島へ。鉄道ではなく、飛行機とレンタカーを乗り継いでの慌ただしい旅。それでも、海岸沿いの道路を南に向けてドライブすると、車窓から見えるフェニックスの木々や広がる青空に、穏やかな南国の風情を感ぜずにはいられない。

長崎鼻があるのは、薩摩半島の最南端。ここでは1200坪の花畑に、春ともなれば8万本もの金魚草が赤、ピンク、黄色と、色とりどりに咲き誇る。花々の向こうに見えるのは標高700メートル、均整の取れた三角錐の山容から「薩摩富士」と呼ばれる開闢岳である。

テレビや観光パンフレットでは何度か見たことがある有名な景色だが、実際にこの花畑を見るのは初めてであった。月並みな表現で恐縮だが、実に写真向きで映えるのだ。

そう、この風景を撮影したかったのである。

ローアングルで三脚を固定し、近くの金魚草からその先のフェニックス、さらに遠くの開闢岳まで、被写体全体にピントを合わせた。降り注ぐ太陽の光が花畑を照らす。撮影条件としてはベストだ。アングルを探すのに苦心している、土の中でもあった熱のせいで足元から暖かさを感じた。大地の恵みというべきか、南国の底力と形容すべきか。うららかな春の陽気の中、夢中でシャッターを切り続けた。



ご当地ネタ

株式会社アートネイチャー
広報部 石田有沙

東京都23区の一つである練馬区は、昭和22年7月1日に誕生し23区の中では一番新しい区になります。中でもわたしの地元「大泉学園」は、西武池袋線の駅で一日当たりの乗降客数は約8.5万人と練馬区内でも多く、飲食店や商業店舗が充実するにぎわいのある駅です。乗り入れ路線は西武池袋線のみですが、直通で有楽町線・副都心線・東急東横線・みなどみらい線に切り替わり、乗る電車を選ぶと乗り換えなしで様々なところへ行けます。

日本のアニメ制作が始まった場所でもあり、大泉学園駅で乗り入れると「銀河鉄道999」の主題歌を使用した発車メロディーがお出迎えてくれます。駅前には有名なキャラクターのモニュメントが飾られていたり、アニメを生かした街づくりも行われています。

また、練馬区は東京都内でも特に公園が多く、緑地面積が最も多い場所と言われています。「大泉中央公園」は桜の名所としても有名な大きな公園で、遠くから足運ぶ人も多くいます。

「大泉学園」駅前と大泉学園町を結ぶ通り沿いは、道路の両側に約3kmにわたって桜の木が植樹されています。大泉学園通りの桜並木と呼ばれる通り、春になるとピンク色のトンネルのようになり、毎年多くの人が訪れる桜の名所の一つです。開花の時期が近づくと、通りに面した菓子店で桜にちなんだお菓子が売り出されたり、桜をテーマにしたイベントが開催されるなど、街の観光名所となって盛り上がりを見せています。

大泉学園の桜並木にちなんだ、桜の酵母を使った純米吟醸酒「桜泉(おおいずみ)」は、桜の季節に売り出される人気の地酒です。

一昨年、昨年はコロナ禍による自粛ムードでしたので、人が少なく寂しさがありましたが、今年は桜の満開とともに、街並みにもぎやかさが戻ることを願っております。満開の桜と地酒で、春の訪れが待ち遠しいです。

