

美容業におけるサービス提供の品質向上に関する研究 ーサービス提供システムとサービス提供者を中心にー

ゆんおうそん
尹五仙

本研究は、サービス産業の一業種である美容業を対象とし、サービス・マネジメントの観点から、美容業におけるサービス提供の品質向上のための課題を明らかにしたものである。そのために、美容業の現状を把握し、そのサービス・マネジメント上の課題を提示した上で、サービス・マネジメント・システム構築の際にサービス提供者に焦点を合わせる必要性を明らかにした。美容サービスを提供する企業の目的の一つは、顧客の要求に応えるために、より高い品質のサービスを提供することである。そのためには、サービス企業の内部環境の主な要素であるサービス提供者を企業に定着させ、生産性を向上させることが課題になる。なぜならば、美容業におけるサービスが顧客との共同生産の要素が非常に強いという特性上、サービス品質の大部分はサービス提供者によって左右されるからである。

美容業におけるサービスは、サービスの一般的な特性を有するが、なかでもサービスの不可逆性が高く、品質の不安定性が大きく、結果物の保存が難しく、生産プロセスへの顧客の関与が大きく、顧客への心理的な配慮が求められるという特性を持っている。前の三つはサービス提供者の技術的スキル、後の二つは機能的スキルが発揮される特性である。美容業におけるサービス提供者にとって技術的スキルは最低限の条件であるが、これに加えて機能的スキルが必要とされ、このスキルが美容業におけるサービス提供プロセスの品質を左右する重要な要素になる。ただし、現状では、技術的スキルについては向上が図られているが、機能的スキルについては、サービス提供者の育成の面を含め弱い部分が存在する。

美容業におけるサービス提供プロセスについて分析した結果、サービス提供者と顧客の接触を図式化したことにより、フロントステージとバックステージでのサービス提供者が果たすべき仕事の役割分担が明確になった。また、サービス品質が左右される部分でもあるプロセスの変動性が高い部分を事前に把握できるようになった。これらを通じて、現在の美容業における従業員の高い離職率がより高い品質のサービスを提供するうえで大きな障害になっていることが課題として認められた。従業員はサービス・コンセプトを提供する企業内部の中心要素であり、より高い品質のサービスを提供できるようにするためには、まず、従業員定着率の向上を図らなければならない。そして、それを実現するための、従業員満足の上昇が課題として浮上した。

**A Study on the Quality Improvement of Service Delivery in Hair Salon Industry:
Focusing on the Service Delivery System and Service Providers**

Oh-sun Yoon

This study examines the current situation and problems of the hair salon industry from the perspective of service management. It tries to understand the current situation of the hair salon industry, clarifies problems of this industry, and argues for the necessity to focus on the service staff when the service management system is established in order to solve these problems. One of the important problems to improve quality of service is cutting down resignation rate in hair salon service companies. because productivity and service quality depends on service staff mostly in this industry.

The hair salon service has such special features as high irreversibility of service, instability of providing consistent quality of service, difficulty to preserve service, customer's strong involvement in the production process, and the necessity of being a therapist for customers. The first three qualities need technical skills of the staff, and the last two need functional skills of the staff. Technical skills are minimum requirement for the staff and functional skills minimum, are also necessary. Functional skills are major factors to influence the quality of the beauty servicing process.

From analyzing the service process in beauty service companies, the assignment of work roles at the front and back stage is clarified through making a diagram of contact between the service staff and customers. Also, these analyses make to prove which part of processes are highly variable. As a result, it is recognized that the high resignation rate in the present beauty service industry makes difficulties to offer a higher quality of service. The staff are the central element in order to offer a high level service concept. This research come to following conclusion for higher quality of service in hair salon service industry. First, the resignation rate must be cut. Next, the improvement of employee satisfaction is also an important agenda.