職種：店舗マネジメント　　職務：店舗マネジメント

【概要】

　店長（マネジャー）として、店舗・サロンの営業管理を推進するとともに、施設・設備の維持・管理、従業員の労務管理など通じて、お客様へのサービス提供が適切に行われる環境を整備し、適切にマネジメントする仕事。

【仕事の内容】

店舗・サロンの責任者として、営業管理や人材管理、設備・衛生管理などを総合的に推進する仕事である。具体的には、店舗・サロンの運営計画を策定し、これに沿って営業・販促活動を推進するとともに、スタッフの動機づけや育成、労務管理などを推進することが主な職責になる。また、お客様との関係を適切にマネジメントするとともに、店舗・サロンの最終責任者として、苦情・クレームや各種問い合わせなどに的確に対応することも重要な責務である。さらに、エステティックの店舗・サロンでは様々なトリートメント用機器を取り扱うため、安全・衛生に配慮しながら店内を清潔感あふれる快適な環境に保つことも重要である。

店長は店舗・サロンのトップであり、「店舗・サロンの代表者」として、自らが培った人脈や情報収集能力を総動員して現場を牽引していく役割が求められる。また、小規模な店舗・サロンでは、店長自らがフロントやカウンセリング、トリートメントを担当するケースも少なくない。こうした場合には、店長には単なる「管理者」ではなく、プレイング・マネジャーとしての役割が求められる。

【求められる経験・能力】

1. 店舗・サロンの責任者であるため、エステティックに関する実務経験を積んだ人が内部昇進するケースが多いが、他業界から中途採用するケースもある。その場合には、店舗マネジメントに関する十分な経験・実績や、高い対人能力などが求められる。
2. 店長は店舗・サロンの業績責任を負う立場にあり、営業管理、顧客管理、人材管理、設備・衛生管理など、幅広いマネジメント能力が必要となる。
3. 店長には、スタッフにビジョンを示し、目標達成に向けて部下を牽引する役割が求められる。このため、高いコミュニケーション能力を持ってリーダーシップを発揮しながら業務全体を統率できることが不可欠の条件となる。

【関連する資格・検定等】

* 防火管理者　〔総務省消防庁　消防法〕
* サービス接遇検定、秘書検定　〔公益財団法人 実務技能検定協会〕

など

【厚生労働省編職業分類（小分類）との対応】

　　０３１　会社の管理職員

　　３８３　美容サービス職