

## 美容業の振興指針の概要

## 第1 営業の振興の目標に関する事項

- I 美容業を取り巻く環境
- ・施設、従事者数の増加
  - ・女性の根強い需要、男女を問わないファッション指向
  - ・経営の悩みで、客数の減少が第一位
  - ・サービスの多様化
- II 今後五年間（平成二十五年度末まで）における営業の振興の目標
- ・安全で良質なサービスの提供
  - ・利用者の要望の多様化、高度化、ファッション化及び個性化
  - ・精神的癒し及び健康の重視
  - ・営業方針に基づく、ターゲットへのサービス内容の確立
  - ・美と健康を求める利用者に対応した付加価値
  - ・経済状況の変化が予想される中での、顧客の安定確保
  - ・衛生水準の確保と接客サービスの向上

## 第2 美容業の振興の目標を達成するために必要な事項

- I 営業者が取り組むべき事項
- 1 衛生水準の向上に関する事項
- (1) 日常の衛生管理に関する事項
- ・衛生に関する専門的知識を取得
  - ・各種機器の衛生管理及び適正な取扱
  - ・美容師法等の関係法令の遵守
  - ・器具の消毒及び従業員の清潔保持
  - ・健康被害及び感染症発生状況踏まえた予防策
  - ・新施術への対応
- (2) 衛生面における施設・設備の改善に関する事項
- ・定期的な設備及び消毒機材の衛生保持及び改善
  - ・日常的な衛生管理
- 2 経営課題への対処に関する事項
- (1) 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

- ・自店の経営能力や市場の把握
  - ・自店の経営環境の把握（立地条件、客層、メニュー、技術力）
  - ・経営方針の明確化（対象客層、メニュー）
  - ・小規模店の経営診断の活用
- (2) サービスの見直し及び向上に関する事項
- ・経営方針に照らした営業形態
  - ・顧客の立場に立ったサービスの提供
  - ・経営方針と顧客の要望にあったメニューの見直し
- (3) 施設及び設備の改善に関する事項
- ・定期的な内外装の改装
  - ・高齢者等に対する施設及び設備（バリアフリー対応）
- (4) 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項
- ・顧客情報のデータベース化、DM、
  - ・ホームページを活用した顧客の確保（割引サービス、予約）
  - ・電子決済の普及
  - ・個人情報の管理の事項
- (5) 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項
- ・分かりやすいメニューの表示
  - ・標準営業約款の登録と掲示
  - ・賠償責任保険等の活用
- (6) 人材育成及び自己啓発の推進に関する事項
- ・優秀な人材確保（魅力ある職場）
  - ・適正な労働条件の確保
  - ・独立できるための技能の習得（自己啓発）

## II 営業者に対する支援に関する事項

### 1 組合及び連合会による営業者の支援

- (1) 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項
- ・衛生管理の研修会及び講習会の開催
  - ・衛生管理の手引きの作成等
- (2) 施設及び設備の改善に関する事項
- ・合理化、効率化等のための施設改善等に対する指導助言
  - ・高齢者等の利便性を考慮した店舗構造の支援
- (3) 利用者の利益の増進に関する事項
- ・サービスの適正表示、接客マニュアルの作成
  - ・利用者を対象にした啓発講座
  - ・知識啓発のためのパンフレット作成
- (4) 経営管理の合理化及び効率化に関する事項
- (5) 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項
- ・講習会及び技能コンテストの開催

- ・ハートフル美容師等の連合会独自の技能資格制度の整備
- (6) 事業の共同化及び協業化に関する事項
- (7) 取引関係の改善に関する事項
- (8) 従業者の福祉の充実に関する事項
  - ・労働条件及び福利厚生の実充、共済制度の整備、強化
  - ・医療保険、年金保険、労働保険の加入の啓発
- (9) 事業の承継及び後継者支援に関する事項
  - ・ケーススタディ及び成功事例等の経営知識の情報提供
  - ・後継者支援事業の促進

## 2 行政施策及び政策金融による営業者の支援並びに利用者の信頼の向上

- (1) 都道府県指導センター
  - ・営業者に対する経営改善のため、経営指導員等による指導、助言等の支援
  - ・利用者からの苦情や要望の伝達
  - ・保健所等との連携による新規組合等の加入促進
- (2) 全国指導センター
  - ・経営改善の取組に役立つ情報収集、苦情処理マニュアル作成
  - ・標準営業約款の登録の促進
- (3) 国、都道府県
  - ・美容業に関する指導監督、情報提供等
- (4) 日本政策金融公庫
  - ・生活衛生資金貸付に融資の実施等
  - ・経済金融事情等の把握、分析及び情報提供

## 第3 営業の振興に際し配慮すべき事項

- I 少子・高齢化社会等への対応
  - ・バリアフリー対策、出張サービス、新施術の開発
  - ・身体障害者補助犬法
  - ・高齢者、障害者、妊婦等への配慮（受動喫煙、優先席）
- II 環境保全及び省エネルギーの強化
  - ・各種容器及び廃液等の廃棄物の適切な処置
  - ・省エネルギー性能の高い機器購入等への配慮
- III 地域との共生
  - ・地域における街づくりへの参加
  - ・大規模災害時の地域の支援
  - ・組合及び連合会との相互協力