



THE TURNING POINT

[vol.2]
HAREKE
(東京都立川市)



「長く愛される店」の理由はここにあった!

ザ・ターニングポイント

開店10年後の生存率が10%以下と言われる
厳しい美容業界において、15年、20年と顧客の支持を
集め続けているサロンが存在します。
その理由とは? 他店との違いは何でしょうか?
編集部では「長く愛されるサロンこそ、実は現在の成功に至る
きっかけとなる、『ターニングポイント』があったのでは?」と考えました。
そこで何かに気づき行動し、進化させたからこそ、
今のように長く愛され続けるサロンに成長したのではないかと。
この連載では、それをひも解くことで
「生き残るサロンになるために大切なこと、必要なこと」を
考えていきたいと思えます。
第2回は東京都下の立川市を中心に6店舗を展開し、30年間にわたり、
家族ぐるみで地域の人たちから愛され続けている『HAREKE』の登場です!



今回のサロン

HAREKE (東京都立川市)

30年前、立川市の実家の理容室を継ぐ形で浅沼 章さんが、35歳の時に独立・オープン。現在は市内を中心に6店舗を展開(『AVEDA』サロン&メンズサロン、高齢者向け高級マンション内サロンも有する)。以来、地元では「家族全員が顧客」になる程、認知される存在となっている。

代表者名	山崎雅彦
創業年	1993年
店舗数	6店
スタッフ数	15名(全店) (技術者/8名 アシスタント/4名 レセプション/1名 ネイリスト/1名 スパニスト/1名)
店舗立地	商業地
営業面積	(AVEDA店)/68坪 鏡面数10面(個室5) シャンプー台数10台 待合7席

既存リピート率 94%

新規リピート率 58%



PROFILE

浅沼 章

あさぬま・あきら 1957年、東京都立川市生まれ。国際文化理容美容専門学校を卒業後、2店舗を経て、1993年に『HAREKE』をオープン。理・美容師の両免許を持ち、サロンワークの他、撮影、メーカー講師などでも活躍。2022年7月、後任の山崎雅彦氏に社長職を譲り、取締役会長に就任。@hareke8080

『HAREKE』の サロンヒストリー



1993

平成5年



「月刊ニューヘア」(サロンニュース、マガジン株式会社刊)に掲載された、オープン当初のサロン



5月

『HAREKE for hair』
オープン

THE TURNING POINT

66 これがターニングポイント!

「一方的なオーナー視点」

を変えるため、コーチングを学ぶ 99

「あれ? また黙り込んでしまったぞ。どうして...?」

浅沼さんは、目の前のスタッフの表情に困惑していた。

2005年の春。訪れたスタッフの悩みに熱心に耳を傾け、その解決策を考えて、一生懸命アドバイスをしていた時のことだ。

浅沼さんが熱を込めて話せば話す程、なぜか冒頭のように、スタッフの表情はどんどん虚ろになっていってしまうのである。

だが、それは今回が初めてでなかった。

「この前もそうだ。先月面談したスタッフもそうだった...」

当時『HAREKE』は、主力スタッフだった店長が相次いで独立するも、店は拡大している最中。その中でスタッフの離職率が増えてきていた。

だからこそ、スタッフにはいつも真摯に向き合っているつもりなのに。

「何がいけないんだろう?」いくら考えても、原因が分からなかった。

悩んだ末、浅沼さんは「コーチングのプロに技術を学ぶ」ことを決意。

「オーナーの、常にトップダウン式の指揮系統が正しいと思っていた」

浅沼さんが、「スタッフは全員ファミリー」と呼べる今の『HAREKE』を

築き上げていく、大きな転換期となる出来事だった。



9月

『HAREKE hair gram』
オープン

1995

平成7年

8月

恒例となる仮装キャンペーン開始



1996

平成8年



1997

平成9年

5月

5周年

トピックス

「スタッフ第一主義」
を宣言



2002

平成14年

5月

10周年

9月

初の駅前・大型店

『HAREKE Meridish』
オープン

再度「スタッフ第一主義」を宣言



初期
から
親睦会
も盛ん
の
士
の

行動指針となる 「スタッフ第一主義」を宣言

現在、立川市に5店舗、東大和市に1店舗の計6店を展開する『HAREKE (ハレケ)』。当時35歳の浅沼 章さんが1店舗目の『HAREKE for hair』をオープンさせたのが1992年。まだ理・美容所の区別が厳しかった時代だが、浅沼さんは初めから「ユニセックスサロン」を目指していて、理美容の両免許を取得していた。店名の由来は日本の民俗学的な言い回し、ハレ(晴れ=特別な日)とケ(藁=日常)に由来する。ハレの日も普段の日も、常にお客様のライフスタイルに寄り添う店でありたい。浅沼さんが目指したのは、老若男女、町中の人に愛され続ける店だった。

サロンは順調に売り上げを伸ばし続け、4年目には2店舗目の『HAREKE hair gram』をオープン、翌5周年の時に浅沼さんは「スタッ

フ第一主義」を宣言する。

「お客様を大切にする前に『まずスタッフを一番に考える』という宣言です。スタッフが幸せにならなければ、結局お客様に幸せを届けられない。『スタッフが一番』は以来ずっと、僕の行動の指針ですね」

主カクラスの退職と 離職者の増加でピンチに

発展は続き、2002年には3店舗目(初の駅前大型店)『HAREKE meridish』、2004年には1店舗目と2店舗目を統合拡張した『HAREKE Loopidea』を出店。店舗拡大に伴い、スタッフ数が急速に増える状況の中、実はある異変が起きていた…。

「2003～2004年にオープニングスタッフだった二人の店長が独立で退社しました。主力二人が抜けて、売り上げが一気に大幅ダウンし

たんですよ。一方で店舗は拡大し、スタッフは急増中でした。その辺りから急に、離職者が増え出したんです…」

浅沼さんは「こんな時こそ」と、再度「スタッフ第一主義」を宣言、スタッフとのコミュニケーションを強化した。が、浅沼さんが熱心になればなる程、スタッフが皆、なぜか無言になってしまう…という状況に。

「当時は、途方にくれていましたね…。そんな時、偶然『コーチング』の講習会があることを知り、受講することにしたんです」

これが冒頭のエピソードである。

コーチングによって「聴く力」 が大きく変化

「コーチング」とは主に、相手から目標達成や自己実現に向けた自発的な行動を導き出すコミュニケーション技術を指す。約1年半の間、

THE TURNING POINT

8月

オープニングスタッフの一人だった店長が独立・退社

2003

平成 15 年

2004

平成 16 年

4月

もう一人の店長も独立・退社

10月

『HAREKE loopidia』

オープン

『for hair』と『hair gram』を統合、拡張移転



レトロモダンな店内

ここがターニングポイント!

2005

平成 17 年

トピックス

サロン拡張、スタッフ急増に伴い、離職者が増える

トピックス

浅沼さん、
コーチングを学び始める
→生産性の大幅アップ



2006

平成 18 年

5月

恒例となる「父母参観」開始

トピックス

「幸せの保証人」宣言

2005年の忘年会での1コマ



浅沼さんはこのトレーニングに熱心に取り組んだ。それまでは「オーナーは常に皆を導いて、引っ張っていくもの、トップダウン式に指示を出していくもの」と考えていた浅沼さん。もちろんオーナーとしての強い責任感があってのことだった。

「でもそうなると話を聴くような顔をしながら、自分の考えを押しつけることになりがちなんです。矛盾を突かれないから、より頑固に自説を押し通すことにもなる。だから皆、最後は無言で固まっちゃっていたんでしょね」と振り返る。ではコーチングを学ぶことで、何が一番変わったのだろうか？

「コーチングで最も大切なことは『傾聴力』。つまり『聴く力』が変わったのだと思います。悩んだり迷ったりしても、答えは必ず自分の中にある。聞き手の役目は、それを解きほぐし、本人に気づかせること。そうすれば目標に向けた自発的行動を促すことになる、という考

え方になりました」

面談シートの用意で キャリア設計を具体化

そして浅沼さんは、培った「傾聴力」を具体的な行動に落とし込むことを開始した。

2006年、その後毎年恒例行事となる「父母参観」をスタートさせる。これはスタッフのご両親を1日招待するイベントで、サロンでご両親をカットした後、食事会を通して交流を図るというもの。『HAREKE』の姿勢をご家族にも伝え、ご家族の声も聴く。そうやって双方が安心できる環境をつくりたかった。

またキックオフ会議で「幸せの保証人」を宣言。仕事を通じて、スタッフそれぞれが幸せを感じられる環境、将来に不安を感じない教育体制を整えることを約束した。

具体的な取り組みの一つとして『面談シー

ト』を新たに準備したことが挙げられる。

「面談の目的は、相手の『今』を知るために『聴く』こと。でも何も用意しないしていると、いつの間にかこちらの考えばかり話していたってことになりがちなんですよ」

何度か改定があったというが、最新版を見ると、例えば「将来の希望」という質問事項に①独立（実家を継ぐ or 独立）②幹部または店長 ③時短または終身雇用というチェック項目があり、それぞれ何年後を念頭に置いているか（③には希望の給与額も）などを聞き取るようになっている。また、いま自分に必要と思うスキルや身につけたい技術、やりがい、目指すロールモデルなどを記入する項目もあり、それらに対して行ったアドバイスや計画なども記録する。面談での希望を踏まえつつ、一人ひとりに合ったキャリアアップを設計していくためである。

「店長クラスが抜けた時に売り上げが大幅ダ

2007
平成19年

5月
15周年
トピックス

年数回のコースで、
全スタッフがコーチングを学ぶ



座学だけでなく、
ロールプレイングなども
交えたトレーニング

2009
平成21年



トピックス

さらに全スタッフで、
「NLP (神経言語プログラミング)」の
トレーニングを受講

2010
平成22年

トピックス

カットカリキュラム、
マニュアルの全面改良

2011
平成23年

トピックス

女性スタッフの働き方
(結婚・出産による
時短勤務など)を
全面的に見直し

2012
平成24年

5月
20周年



記念品の
似顔絵は
大好評!

ウンし、退職者が出たのは、次にリーダーとなる人間を育成できていなかったことが原因。人は一朝一夕で育てることができません。例えば独立や幹部希望なら、そこまでの時期を逆算して幹部会議に参加させ、経営的な視点を育てます。結婚後は時短勤務を希望なら、これまでの様々なケースを提示して、本人に一番適した働き方を一緒に考えます」

スケールメリットを活かした「里山計画」を宣言

浅沼さんがコーチングの成果をサロンに落とし込むのに比例して、退職者は減少していった。効果を確信し、2007年からは全スタッフが年に数回のコーチング講習受講を開始。さらに心理学や神経言語学の要素も取り入れた「NLPコーチング」のトレーニングも始めた。全員で学ぶことは、その後のサロンに大き

な変化をもたらすことになったという。「スタッフ間のコミュニケーションが非常に良くなりましたね。それぞれが意見を言いやすい、受け止めやすい環境になりました。お客様への接し方、話し方にも良い変化があったと思います。売り上げが大幅にアップしていきましたから。『HAREKE』では、その後も時代に即した改革や改変が柔軟に行われていった。2011年には結婚、出産後の女性スタッフのために働き方を全面改変。そして2015年、浅沼さんは「里山5か年構想計画」を宣言した。「この『里山計画』とはスケールメリットを活かした組織づくりです。『HAREKE』を卒業したOB、OGは今も皆、信頼し合える仲間。昔の里山の集落では、仲間が協力し支え合って、それぞれの仕事を一生続けていましたよね。美容という仕事を通じて、そういう豊かさをつくりたいと思いました」

独立したOB、OGも皆「ファミリー」と位置づけて、サロン間の交流を盛んにし、イベントはもちろん、新人交流会、合同技術セミナーや合同ミーティング、時にはスタッフレードなども行われることになった。OBたちが『HAREKE』スタッフの相談に乗ることもよくあるという。実は立川市の高齢者向け高級マンション内にも『HAREKE』は出店している。これも「キャリアを重ねたスタッフが、生涯にわたって働ける場の一つとして」という考えからだ。

モチベーションと自発性をアップさせた「ラボ制度」

最近の改革では、2018年に発足した「チームラボ制度」がある。これもスタッフへのヒアリングから生まれた制度だ。サロン内にカラーラボ、アニバーサリーラボ（アップや着つけな

2018

平成30年

2月

『HAREKE 33STREET』
オープン



7月

高級高齢者マンション
『サンシティ』店オープン

トピックス

「チームラボ制度」開始



5月

25周年

2月

浅沼さんの還暦祝いを、
グループ全員でハワイで開催

2017

平成29年



全スタッフで
夏祭りに行くのも
毎年恒例行事



もちろん赤い
ちゃんちゃんこ

5月

初ののれん分けサロンを
出店するも、不成功に

2013

平成25年



2015

平成27年

トピックス

新年度ミーティングで
「里山計画5か年構想」
宣言

ど)、ケアラボなど、いくつかのラボチームを
設け、ラボごとに自発的な研究発表を行うと
いうもの。参加は本人の自由意思だが、参加
者は年々増えているらしい。これまでもカラー
やパーマなどで研究チームに分けていたとい
うが、何が違うのだろうか？

「『自分たち発信』になるので、モチベーション
が違うのだと思います。これまでのチームは、
どちらかというと店が導入決定した薬剤の使
いこなしを考えるという意味合いが強かった。
このラボでは、まず自分たちでニーズをマーケ
ティングして、デザインやメニュー、それに合
う商材を考える、というところからスタートし
ます。その成果を全体にプレゼンしたり、セミナー
を開いたりします。ヘアショー形式の場合もあ
ります」

このプレゼンには『HAREKE』ファミリーは
もちろん、他店や美容学校生が参加すること
もある。実際、それを観たことがきっかけで、

応募してきた学生もいたらしい。

理念だけでなく 具体的な「ビジョン」を共有

様々な取り組みを続ける『HAREKE』だが、
上手くいかなかったものもある。例えば2013
年、初の「のれん分け」として国立に出店し
た『Trife by HAREKE』は、残念ながらあまり
成功せず、当初の目論見からは外れてしまっ
た。そのため、その後はしばらく「のれん分け」
というスタッフの将来のバックアッププランをつ
くることができなかった。だが浅沼さんは「他
にも小さな失敗はいくつもありますよ。でも何
かあれば、僕はすぐスタッフと相談しますから」
と笑う。

「大切なのはスタッフと、理念と共に『明確な
ビジョン』も共有しておくこと。それができてい
れば、何かあっても簡単に崩れたりはしない

んじゃないでしょうか」

ビジョンは常に、5～15年の長期スパンで
考えているという。年に2回行われる「キック
オフ」と「ハーフタイム」の全体ミーティングで、
浅沼さんはこの先のビジョン、計画を伝えるこ
とを忘れない。

原点は「苦楽を共にした仲間 とは一生協力し合いたい」

30周年の昨年7月、サロンはまた一つのター
ニングポイントを迎えた。山崎雅彦さんが新
たに社長として就任し、浅沼さんは会長となっ
たのだ。準備には約15年かけ、浅沼さんと山
崎さんは『HAREKE』イズムの継承について
幾度となくミーティングを重ねてきたという。

これ程まで「スタッフが第一」「スタッフは皆
ファミリー」として動ける原動力は、一体ど
から来るのだろうか？

2022

令和4年



2月

『HAREKE AVEDA』
オープン



7月

社長交代
→浅沼さんは会長に

THE TURNING POINT



11月

創立30周年
記念パーティー開催

『Lit. by HAREKE』
オープン



30周年パーティーで
新社長・会長就任を報告

HAREKE AVEDA



写真左が
新社長の山崎氏



「最初の頃、僕は退職者が出るたびに大泣きしていたんですよ（笑）。ここまで一緒にやってきたのに、こんな寂しいことはないって。特に2003～2004年に右腕だった店長二人が退社した時は、『人こそ財産』だと心底思ったんです。だから苦楽を共にした仲間とは一生関わって、協力し合っていきたい。それが僕のサロン経営の原点。スタッフ第一主義の原点かもしれません」

最後に、浅沼さん自身のこの先の計画を尋ねてみた。すると「美容師としてのラストは、歳をとったOB、OGと『レジェンドサロン』みたいなのをつくって、古くからのお客様たちを対象にのんびりしたサロンワークをしたいという夢があるんです。趣味のクラシックカーやバイクも続けながら」と破顔一笑。

最後の最後まで『HAREKE』はファミリー。その気持ちが伝わってくるような言葉だった。

スタッフ&OB、OGも
「皆ファミリー」



・取材を終えて・

サロン全体の
「聴く力」の底上げで
生まれた連帯感

常に笑顔の、今の浅沼さんからは想像が付きませんが、かつては「トップダウン式にガンガン引っ張っていくことが正しい」と思うオーナーだったそう。その浅沼さんが「コーチング」で学んだ「聴く力」を、サロン全体に広げたことが、今の『HAREKE』の連帯感をつくり出しているのかもしれない。サロンが掲げる「スタッフは皆ファミリー」「全員で幸せになる」という理念は、シンプルですが簡単に実現できることではないはずです。そこに真正面から取り組む「柔らかく、しかしブレない」強い意志を感じた取材でした。