

alive

2010年初夏号

税理士法人西川会計 理美容事業部
TEL03-3902-1200 FAX03-3902-3368
<http://www.biyou-kaikei.com>
beauty@nishikawa-kaikei.co.jp

サロンのリスク管理



景気の低迷が続く昨今、経営者の皆様は、新規客の獲得や来店サイクルの短縮等、売上アップを図ることに重点を置かれていると思われます。

しかし、サロンを経営するためには、リスクの管理にも目を向けて行かなければなりません。リスクには、賠償事故やクレームなどお客様に対するものと、不正など社内でおこるものがあります。これらを回避する方法としては、1人1人のお客様に丁寧に対応できるスタッフの育成や、社内の内部牽制の仕組み作りが必要となります。

そこで今回はリスク管理として、賠償事故への対応と社内の不正防止策について取り上げてみました。

1. もしもの事故に備え賠償責任保険に加入する！

賠償事故の当事者になることは稀なことではありません。

現在、サロンの賠償事故は増加傾向にあります。らいふ経営グループの損害保険代理店（東京経営情報センター）にも月平均2～3件サロンから事故の連絡が入ります。中でも1番多い問い合わせは薬剤で皮膚がかぶれてしまった（ケース1）、次いで、お客様の衣服をカラー剤で汚してしまった（ケース2）という事故です。これらの事故はその後の被害者との交渉方法、保険会社に保険金の請求等、言い回しを間違えただけで示談不成立、保険金を支払ってもらえないなどのトラブルになる可能性があります。

例えば、スタッフが起こしてしまった事故でも、その責任は事業主に問われます。事故があつてから保険に加入しても間に合いません。そのため、日頃からスタッフと様々な事故の対処方法について話し合っておく必要があります。

では、実際そのような事故が起こってしまった場合、どのように対処したらいいのでしょうか？

CASE1

皮膚に炎症をおこさせてしまったら...？！

まず、連絡を頂いた時にお客様の状況をよく伺い、誠心誠意謝罪します。

保険代理店へは当日中に連絡してください。

そして、翌日または翌々日には責任者と施術者とで、そのお客様に謝りに行きます。

お客様より賠償の話になりましたら、

「まずは治療に専念して下さい。賠償のお話は完治してから改めてさせて下さい。」

「炎症が治るまで病院に通って下さい。当然治療費はこちらでお支払いさせていただきます。できるだけことはさせていただきます。」と誠意を見せます。

ただし、その場で「**円の慰謝料を支払います**」などの約束は絶対にしないで下さい。

被害者の経済的負担をできるだけ掛けないように、医者への領収証と引き換えに速やかに治療費をサロン側で立て替えて支払って下さい。そして3～4日に1度は「ケガの具合はいかがですか？」と確認の連絡を入れて下さい。また治療が長引くようであれば、定期的に具合を聞くようにして下さい。治療終了後、「サロンで賠償責任保険に加入しているので、保険で賠償させて頂いても宜しいでしょうか？」と説明することでお客様も納得してくれるのではないのでしょうか。

同様の事故で、耳を切ってしまったなど、お客様にけがをさせてしまうケースもあります。比較的多い事故なので、サロンのリスク管理として最寄りの病院を確認しておくことが必要です。

CASE2

もしお客様の衣服にカラー剤をつけてしまったら...?!



とにかく謝り、その場ではなるべく生地を傷めないよう無理に汚れを落とそうとせず、お客様自身にそのまま持ち帰ってもらいクリーニングに出して頂きましょう。

その時に「クリーニング費用は当然こちらでお支払いさせていただきます。」とお伝えし、後日領収書と引き換えに費用を立て替えます。 **保険代理店へは当日中に連絡してください。**

それでも、汚れが落ちないようであれば弁償させていただけるようお願いし、いつ・どこで・いくらで購入した物なのか詳しく聞いて下さい。そして、汚してしまった洋服と引き換え（ 1 ）に弁償金を支払う約束をします。その後、保険代理店の指示に従い、弁償金と保険金の請求をしてください。

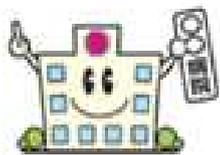
1 保険金請求をする場合には、汚した洋服などは保険会社に引き渡しますので

必ず回収し、捨てたりしないようご注意ください。

賠償責任保険にご加入の場合、いつ、どこで、いくらで購入したものははっきりした物でなければ支払いの対象になりません。また、一度は袖を通してはいる物は、購入価格から10%~30%減価償却された金額が支払いの対象になります。したがって「どなたかにプレゼントされて金額がわからない」「4年以上前に購入したTシャツ」などは補償の対象にならない場合もあります。

このように保険は必ずしも全額補償されるものではありません。しかし、こちらの誠意として可能な限り購入代金の全額を弁償させて頂き、お客様へ精一杯の謝罪の気持ちが伝わるようにしましょう。

対物・対人事故・共通の賠償責任保険手続きに必要なもの



賠償責任保険にご加入でしたら、保険会社に保険金の請求をする。

- ・ 保険金請求書（保険会社か代理店から取り寄せます。）
- ・ 示談書（保険会社か代理店に依頼すれば作成してくれます。）
- ・ 診療領収書/交通費領収書（タクシー代等あれば）
- ・ 保険会社所定の診療報酬明細書/診断書（通院した病院に提出し記入してもらう）
- ・ 休業損害証明書（必要に応じて被害者の勤務先に書いてもらう。）

（東京経営情報センター 矢野 聡）

2. サロンのレジの不正はこうして防ぐ!

ここ最近、サロンでのスタッフによる着服、横領が増えています。

不正の動機は突発的なものからスタートしても、発見されるまで続くのが怖い話です。

レジ締めを一人で行うなど、現金管理を1人のスタッフに任せ、誰のチェックも受けないなど、体制の甘さがちょっとした出来心を生み出すきっかけとなります。

その手口は手の込んだ複雑なものは少なく、会計伝票を書かないなど単純なものがほとんどです。しかし、不正防止の仕組みがされていないサロンでは、早期発見できるケースは極めて稀です。発覚しないことが分かると、同じ不正を何度も繰り返し、たとえ1回の金額が少額であっても、長期に渡ると着服額も次第に大きくなっていく傾向にあり、気づいた時にはその被害額は数百万円にもなっている、というケースもめずらしくありません。

社内不正は金銭的な被害はもちろんのこと、その後のスタッフ同士の信頼関係にも悪い影響を与えてしまいます。大切なサロンを守るためには事故を起こさない、不正防止の仕組みが重要なポイントとなってきます。

最近サロンに起こった不正の事例



S 美容室の店長 M が、スタイリストの売上を打ち込まず、売上金を着服していたケース

ここ最近、粗利が余りに悪く、社長が悩んでいたため毎月棚卸を行うことにした。



棚卸金額に毎月ばらつきがあったため、不自然に感じ、過去1年間の顧客データを見返す事とした。

削除履歴をチェックしたところ、あるスタイリストの売上データの削除が異常に多かった。

そのスタイリストに確認をすると削除された内容も実際に施術を行っていたとのこと。

店長に問いただしてみると、1年以上に渡ってライバルスタイリストの売上データを削除し売上金を着服していたことが発覚。被害金額は累計で約150万円にものぼった。

このケースも、予約表やカルテと実際の売上をチェックしていれば未然に防げた不正と言えます。売上の計上漏れということは、経営者の監督不足であると同時に、税務上も脱税行為となりかねません。不正が起きにくい経理の仕組み作りをするために、下記のチェックリストにチェックをしてみましょう。1つでもチェックが抜けてしまった場合には、改善を図り、経営者とスタッフがお互いに信頼しあえるような職場環境を作っていきます。

■不正防止のためのチェックリスト10ヶ条

1	1人のスタッフにレジ締めを任せるのではなく、2人以上で行っているか？	
2	レジ金の残高が合っているかどうか、開店前、営業中、閉店後にチェックしているか？	
3	オーナーによる定期的なレジ金の巡回チェックを徹底しているか？	
4	入在庫管理を行い帳簿棚卸と実地棚卸を毎月おこなっているか？ 数量不足等があれば、その原因を徹底究明しているか？	
5	各スタイリストが目標売上、実績売上を自覚し、スタッフ全員が見られるようになっているか？	
6	毎日終礼を行い、各スタイリストが日々の売上を意識し、営業の具体的な反省、打ち合わせを行っているか？	
7	切手や収入印紙等換金性の高いものについては、購入と管理を同じ担当者にせず、それぞれの役割を分担しているか？	
8	領収証に、購入したものの名称と購入者を記入させているか？	
9	予約表又はカルテと実際来店した人数、施術内容をチェックしているか？	
10	売上金を毎日銀行へ預入れているか？ 預入れた金額は各日の現金売上の金額と合っているチェックしているか？	

こんなサロンに行ってみたい!

世界初! 貼るまつげ ~プロピア NUDY・LUSH体験~

今回はヘアコンタクトで有名な株式会社プロピアが開発、発売した貼るまつげNUDY LUSHを体験してきました。初めてプロピアのヘアコンタクトのCMを見た時は、かなりのインパクトでしたが、その技術がまつげにどのように生かされているのか、愉しみにしてサロンを訪れました。

NUDY LUSHの特徴は

- 自まつげの上にテープを貼るので自まつげを傷めないこと。
- アイプチ効果で一重や奥二重の人は二重になりプチ整形気分を味わえること。
- マスカラやビューラー不要でロングラッシュな上向きまつげになる事。
- 持続期間は3日~1週間だそうです。



逆に気をつける点は

- オイルに弱いため、オイルクレンジングは厳禁。
- テープ付近にファンデーションやアイシャドーはしないこと。

~ 施術内容 ~

受付を済ませ、まず15分間位のカウンセリングを受けました。希望のまつげの長さを決め、注意事項を丁寧に教えていただきました。フルフラットのベッドに横になりながら施術が始まり、好みの長さにカットされたまつげが付いた薄さわずか0.03ミリのテープを私の瞼に合わせていきます。ポジションを決めて仮押さえをし、最後に水をつけて貼り付けます。施術中、自まつげの数センチ上を指で押さえられただけです。目を触られる恐怖感はありませんでした。完成までの時間はカウンセリングを含め約1時間。値段は3,500円でした。

まつげが長くボリュームになった上、奥二重な私は自然な二重になり、目元がぱっちりして本当にプチ整形した気分でした。会社でも一目でみんな気づいてくれましたので、他人目にも分かる変化があったのだと思います。私は肌が弱いのでかぶれないか心配していましたが、テープの違和感はさほどなく、痒くなるようなことはありませんでした。ただ、花粉症の時期ですので、目を触ることができなかったのは辛かったです。長持ちさせようとメンテナンスに気を付けたのですが、ファンデーションがついてしまったらしく目頭から剥がれてしまった為、4日後にははずしてしまいました。個人的な感想としては、まつげを長くする為のつけまつげとしては持続力が物足りない気がしますが、二重をはっきりさせることができ、顔の印象を簡単に変えられるアイテムとしてはとても魅力的だと思いました。

(宮田 由実子)

税理士法人 西川会計
理美容事業部 主催

サロン経営セミナー2010



第1回

4月20日(火) 14:00~16:30

サロンの
リスクマネジメント

(講師) 矢野 聡

第2回

7月6日(火) 14:00~16:30

サロンの試算表の
徹底活用

(講師) 柴 秀行

第3回

8月10日(火) 14:00~16:30

資金調達Q & A

(講師) 市川 尚史

第4回

9月14日(火) 14:00~16:30

サロンの出店計画!

(講師) 平塚 忍

第5回

12月7日(火) 13:00~17:00

経営計画で
未来を決める!

(講師) 代表税理士 西川 豪康