



するなどお客様に誤解が生じないよう努めています。また、ご来店いただいたお客様には、最初にしっかりとご説明し、ご納得のうえでご契約いただくことを大切にしております。

**川島** エステには強引な勧誘が付き物という先入観をもつ人は少なくないでしょう。

**鎌田** そうですね。だからこそ、弊社は創業当時から、強引な勧誘から幸せは生まれないと考えのもと、無理に契約を勧めることは一切しておりません。強引な勧誘によって弊社のイメージが低下すればお客様が離れて経営においてマイナスにな

ります。

**川島** 契約件数や契約金額に関してスタッフにノルマを課すこともないですか。

**鎌田** はい、ありません。強引な勧誘をしないことを含め、接遇について私たちは自信をもっています。それを支えるものの1つが、全スタッフが正社員でかつ固定給制をとっていることです。ノルマはありませんから、1人ひとりのお客様の重みは変わりません。それぞれのお客様の契約金額の多寡にかかわらず、等しく丁寧に接していることが、弊社のイメージアップにつながり、追加契約が増えているのだと自負しております。

**川島** ところで、御社では美顔や痩身は行わないですか。

**鎌田** 今のところは、脱毛に絞ってサービスを提供していますが、今後については未定です。ただ、新たなサービスの提供を開始するには、エステティシャンを再び教育しなければなりませんから、簡単なことではないと考えています。

**川島** 脱毛と痩身、美顔では、学ぶべきことがまったく違うでしょう。

**鎌田** 脱毛専門に頑なにこだわる方針ではありませんので、お客様からたくさんのご要望が寄せられるようであれば、新サービスを検討することもあるかもしれません。

### 脱毛から派生した事業も拡大

**川島** もう少し踏み込んだお話を聞かせください。御社には、脱毛専門のエステの運営以外の事業はあるのでしょうか。

**鎌田** 主たる事業はエステの運営ですが、他にも柱となる事業があります。

弊社でエステのご契約をされた会員様約330万人(2018年3月末時点)に向けて、ボディケア・スキンケアアイテムを「ミュゼコスメ」という自社ブランドとして展開し、それら

を販売するショッピングサイトを設けております。これも柱の1つとなっております。

**川島** 330万人のうち、脱毛のサービスを継続的に受けている人はどれくらいでしょう。

**鎌田** 約130万人です。

**川島** では、定期的にミュゼプラチナムに通っている人の3倍近くの数の会員に向けて、好まれるアイテムを紹介しているんですね。脱毛を通して出会ったお客様と長くお付き合いを続けていくわけですか。

**鎌田** その他に、会員様にご協力いただいてマーケティングサービスを行っております。

弊社のエステは女性限定ですので、当然、330万人の会員様もすべて女性であり、かつ全員が脱毛経験のある美容意識が高い方です。私たちは、美容にかかるモノやサービスを提供する他の企業様のご依頼を受け、330万人の会員様に対して意識調査などを実施しているのです。

**川島** 脱毛だけでなく、お客様の協力を得て、別のサービスをされているんですね。非常に興味深いビジネスモデルだと思います。

### 明確に異なる 医療脱毛とエステ脱毛の終着点

**川島** では、さらに踏み込んでエステ脱毛で使う機器と、医療脱毛で使う機器についてお話ししたいと思います。エステ業界が定めたものと思いますが、エステ脱毛は「毛根に不可逆性の障害を与えるものではない」ということによろしいでしょうか。

**鎌田** はい。弊社ではお客様に安全・安心なサービスを提供するため「医療行為」に該当するようなお手入れは行わないよう自主基準を定め、これを徹底しています。

**川島** 医療脱毛では、アレキサンドライトレーザーやダイオードレーザーで毛根を破壊します。そのため、

通常の毛周期を超えて毛の本数が著明に減った状態を維持することが可能なのです。エステ脱毛、医療脱毛における大きな違いですね。エステでは、どういった方法で脱毛をしているのでしょうか。

**鎌田** 弊社は、S.S.C.方式をとっています。S.S.C.とは、smooth skin controlの略で、毛の成長を抑制する成分を含むジェルを脱毛箇所に塗布し、その上からクリップトンライトを光源とする機器の光を当てて脱毛するものです。なお、他の脱毛エステは、キセノンフラッシュランプを光源とする機器を用いたIPL脱毛が行われているケースが多いようです。ただし、先にも触れましたとおり、エステ脱毛はあくまでも「医療行為」に該当しない範囲で行う必要がありますから、いずれの方でも毛根の破壊には至らない出力数で行われているはずです。

**川島** 永久脱毛を望む方が御社のお店にいらっしゃることもあるでしょう。その際はどうされますか。

**鎌田** 弊社で行っているのは、一時的に毛を減らすことですから、永久脱毛を望む方には弊社は適さないことをきちんと説明しています。

**川島** エステでは、除毛、減毛という言葉が使われますね。除毛は、そこにあるものを除くことですから理解できます。しかし、減毛は、生える毛が減ることですから、毛根はダメージを受けていると考えられます。それは、先ほどの自主基準を超えているのではないでしょうか。

**鎌田** 弊社では毛が生えてくるのを抑制、制限するという意味で「制毛」という言葉を使っています。エステ脱毛によって次に毛が生えてくるまでの期間が長くなるだけで、定期的に処置を受けなければまた生えてきます。あくまでも脱毛効果は一時的で、いずれ回復しますから、自主基準の範囲内であると私たちは考えています。



私たちの脱毛は一時的なものではあります、処置を受けた方からは、日々のお手入れが格段に楽になったとのお声をよくいただきます。

**川島** S.S.C.方式では、熱傷は起きますか。

**鎌田** 月間約30万件のお手入れを行っていますが、熱傷はほとんど起きていませんといえます。起きたとしても非常に軽症で痕が残るものではなく、トラブルや訴訟に至るようなケースはありません。

**川島** 機器の出力が安全なレベルに設定されているのでしょうか。

**鎌田** 必要以上の出力数にならないよう、機器メーカーに初期設定してもらっています。

**川島** 施術に伴う痛みはどうでしょうか。どのような対策をとられていますか。

**鎌田** Vラインなどは痛みを感じやすい方もいらっしゃいますので、お客様から痛みを訴えられたら、冷やしながら処置を進めさせていただきます。ただ、熱傷が起きないよう機器の出力を抑えていますから、痛みを訴えられることはあまりありません。

**川島** 他のエステはどうかわかりませんが、御社でならばかなり安全に

### 鎌田真理子 氏

#### Profile

美容脱毛サロン「ミュゼプラチナム」のサロンスタッフを経て、エリアマネージャー、営業部長などを務める。2016年10月にサロンスタッフ出身で初となる同社執行役員に就任。現在は教育部のトップとして会社経営や人材育成に携わっている。



## ミュゼプラチナムに 覆面調査

# -100円脱毛は真実だった!

**【】**ステティックサロン(以下、エステ)の広告でよく目にする「初回体験」プランの提供は、効果的な集客ができるところからエステ業界では広く使われている手法といえる。それらの料金は、通常料金の10分の1以下に設定されているものが散見されるなか、「100円で施術受け放題」と謳っているケースもある。

また、エステが安価な施術費用を強調した集客を行い、来店した顧客に対して高額な施術や商品を執拗に勧めることによるトラブル、熱傷の発生など施術による被害の報告<sup>\*1</sup>は多い。これらについては「顧客への十分な事前の説明と同意」、「効果を高めるための無理な施術」、「利益優先の経営方針」などが要因として挙げられている。

今回対談した株式会社ミュゼプラチナム(以下、ミュゼプラチナム)は美容脱毛サロン業界の最大手に位置しており、いわゆる100円を大きく打ち出したキャンペーン<sup>\*2</sup>を展開している。本誌対談の発言内容と実際に齟齬はないのか、対談では聞けなかった問題点はないのか、など失礼ではあったが、検証のため覆面調査を行わせていただいたので報告する。

## 1 調査の概要(調査員による ミュゼプラチナム店舗に対する覆面調査)

調査員がミュゼプラチナムのサービスを予約から施術まで体験し、下記の項目について確認を行った。

- 1) 調査員：20歳代、30歳代、40歳代の女性 各1人の計3人
  - 2) 調査対象店舗：調査員自身の利便性を優先して予約ができた店舗  
(初回カウンセリング、初回施術、2回目施術の計3回訪問した調査対象店舗は調査員の利便性を優先し、予約ができた店舗とした)
  - 3) 期間：2018年2月1日～4月7日(ミュゼプラチナム2月のキャンペーン対象期間)
  - 4) 調査項目：契約内容と実際の支払い金額、施術について、施術部位の追加や商品の売り込み、予約の取りやすさなどを中心に評価した。

## 2 調查結果

調査結果を表1にまとめた。

調査員全員がキャンペーン広告の内容に沿って、両腋およびVラインの6回の施術に加え、初回のお試し施術ステでの発生率が比較的高く、大手のエステでは安全性への教育が行き届いているものと思われる。

1回の内容で、その費用を100円(税抜き)とする旨の契約をした。実際の契約時の伝票を示す(図1)。施術において皮膚の異常や痛みが生じることではなく、1~2回の施術で毛が薄くなった、剃毛が楽になったなどの実感があった。また、商品やサービスの紹介程度はあったも

\*1：独立行政法人国民生活センター（平成29年5月11日報道資料）

\*2:100円キャンペーンの広告表示内容(2018年2月実施キャンペーン)

「全身はじめてコース」「両ワキ美容脱毛完了コース」、「Vライン美容脱毛完了コース」、「全身美容脱毛コースバリュー」をセットにした特別コース初回100円/WEB予約限定

**追加報告** 医療脱毛とエステ脱毛 それぞれが最終的に目指すもの

表 1 調查結果

		調査員A(20歳代女性)	調査員B(30歳代女性)	調査員C(40歳代女性)
契約内容	支払い金額	100円で契約	100円で契約	100円で契約
	コース名	<input type="checkbox"/> 両ワキ美容脱毛完了コース <input type="checkbox"/> Vライン美容脱毛完了コース <input type="checkbox"/> 全身美容脱毛コース バリューアイ (背中・腰)	<input type="checkbox"/> 両ワキ美容脱毛完了コース <input type="checkbox"/> Vライン美容脱毛完了コース <input type="checkbox"/> 全身美容脱毛コース バリューアイ (手の甲・前腕・下腿)	<input type="checkbox"/> 両ワキ美容脱毛完了コース <input type="checkbox"/> Vライン美容脱毛完了コース <input type="checkbox"/> 全身美容脱毛コース バリューアイ (背中・膝上下)
施術について	結果と安全性	<input type="checkbox"/> 痛みではないが毛のあるところが少し熱く感じた。 <input type="checkbox"/> 1回の施術で薄くなったことを実感できた。 <input type="checkbox"/> 施術後の異常なし。	<input type="checkbox"/> 痛みはなく少し温かくなる感じがした。 <input type="checkbox"/> 毛が薄くなったような気がする。 <input type="checkbox"/> 施術後の異常なし。 ※ 口唇ヘルペスの症状のため施術は1回のみ (下欄に詳細記載)。	<input type="checkbox"/> 痛みはなく照射部位が部分的に温かく感じる程度。 ジェルをたくさん塗るために少し冷えた感じがした。 <input type="checkbox"/> 2回の施術後、剃毛が楽になった。毛穴が目立たなくなった。 <input type="checkbox"/> 施術後の異常なし。
	指導内容	当日の飲酒、入浴(シャワーはOK)、激しい運動、施術部位への化粧品の使用は避けるよう注意事項が記載された書類を施術前に渡され、施術後に口頭の説明が再度あり。施術前後の注意事項は、施術の都度説明された。 ※ 軽い口唇ヘルペスが出ていた調査員が申告せずに施術を予約したが、施術の際に症状について皮膚科の診察を受けてから再度予約するように指示され、当日の施術は中止とされた。		
営業について	実際	施術中の世間話程度。「もし気になるところがあれば一緒に施術すると楽です」程度の勧めだった。 気になる部位については「15,000円分のクーポンがあるのでお試しで使うとお得」と紹介されたが、無理強いではなくサービス情報提供程度であった。	待ち時間から施術中にかけて、他部位の施術や商品の売り込みはなかった。 気になる部位、引き続き施術を受けたい部位はないか何度も聞かれた。	他の施術と物販購入のセット割引を紹介された。本日中に契約する必要はないがキャンペーン中の契約がお得ですと当月中のキャンペーンであることを強調された。
	感想	商品購入や追加契約を進められることはなく、商品やサービスの紹介程度で不快に感じたりすることはなかった。	不快に感じたりすることはなかった。	お得な情報提供として興味をもった。
予約の取りやすさ	カウンセリング(初回)	すぐに取れた(平日19:00)	すぐに取れた(平日13:30)	すぐに取れた(平日9:30)
	施術1回目	すぐに取れた(日曜11:30)	すぐに取れた(平日10:00)	すぐに取れた(平日10:00)
	施術2回目	すぐに取れた(土曜10:00)	すぐに取れた(平日17:00)	すぐに取れた(平日18:00)
	特記事項	4月以降は予約が取りにくくなることがあるので頻繁にキャンセル待ちをすると取りやすい旨の説明あり。	特になし。	特になし。

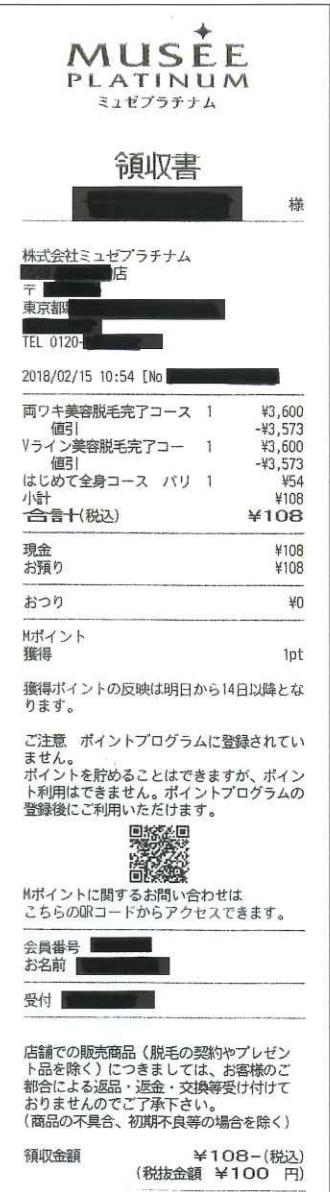


図1 契約時の伝票

顧客の存在が想像される。この顧客を医療機関ですべて受容することは不可能である。それだけエステ脱毛はすでに巨大産業化している。よって違法性を唱え、その存在をなくすことを訴えても、国の経済政策という観点からも実現し得ないであろう。

エステ脱毛は医療脱毛に対峙するものではなく、医療がカバーしきれない需要を満たすために存在していると考えるべきではないだろうか。ほとんどの医療脱毛も工

ステ脱毛もビジネスである点は変わらない。しかし同じ脱毛でも土俵が異なるビジネスと考えれば、目くじらを立てる必要はなく、ライバル視することもないと考える。医療脱毛は「お手入れ不要」を目標とし、エステ脱毛は「お手入れ楽々」を提供しているのであるから。

東京女子医科大学名誉教授 川島 真