

## 株式会社ダリア 様



### 美容業界向けクラウド型 POS システム「POS lab」をソフトバンクと共同開発し美容業界の CRM 活用をサポート

美容用品および器具の総合卸売商社として昭和 21 年に創業した株式会社ダリア（以下、ダリア）は、戦後のモノ不足の時代から「人々の生活文化をより美しく豊かにすることに貢献したい」という想いのもと、美容業界発展のために活動しています。スマートフォンの普及に伴って消費者の行動が大きく変化する時流を受け、同社は美容サロンの経営を支援する CRM（Customer Relationship Management）システム「POS lab」をソフトバンクと共同開発し 2016 年 9 月 26 日から同社の顧客に提供開始しました。導入した美容サロンでは「POS lab」のスマートフォンアプリケーション導入率が 80%を超え、独自キャンペーンのプッシュ通知などにより顧客のリピート率向上に成果を上げています。

### 課題と導入の効果

**課題** 美容サロンの経営を支援することで自社製品の販売を増加させる施策を模索していました。

**効果** 「POS lab」の提供による経営支援で美容サロンとの関係を強化でき、販売増につながりました。

**課題** システム開発に必要なノウハウを提供してくれるパートナーを求めています。

**効果** ソフトバンクとの共同開発により、アプリケーション、デバイス、通信など ICT 分野のノウハウを獲得できました。

美容商材や美容器具の販売事業を行っているダリアでは、商品を販売するだけの商社機能にとどまらず、美容サロンの出店や経営のサポート、イベントやセミナー、講習会などの開催を通じた美容業界全体の意識向上促進、技術教育、接客教育、新人教育、マネジメント教育など幅広い教育サポートも提供しています。そんな同社が注目しているのはスマートフォン普及に伴う消費スタイルの変化です。これを美容業界にとってのビジネスチャンスとすべく、人口減少、高齢化、競争激化といった厳しい経営環境を乗り切る支援策として CRM の考え方を美容サロンに普及させる取り組みにチャレンジしました。

美容業界ならではの専門知識や店舗運営のノウハウを豊富に持つ同社は、スマートフォンを活用した CRM システムの共同開発パートナーとして、これ

までタブレット PC を活用した POS システム「クラウド POS」など、スマートデバイスを活用したクラウドサービスの豊富な開発実績を持つソフトバンクを選びました。そして両社で共同開発を行い、美容サロン向け顧客分析やカルテ管理を、よりスムーズかつ機能的に行えるクラウド型 POS システム「POS lab」をリリースしました。

2016 年 9 月にダリアの既存顧客を中心とした販売活動を行い、「apish」「HEAVENS」といった有名美容サロンをはじめとした多くの店舗への導入が進んでいます。「POS lab」はリーズナブルな価格設定、のため、これまで POS システム導入をためらっていた小規模店舗でもペーパーレスの POS システム化が可能となりました。「apish」では会員カードの代わりに「POS lab」

と連携したスマートフォンアプリを顧客にインストールしてもらい、独自の来店ポイントやクリスマスクーポンといった季節ごとのキャンペーン、店の紹介動画を配信するなど、リピート率向上の施策を実施しています。また、閉店後の売上集計に30分

を要していた「HEAVENS」では、「POS lab」導入により一瞬で集計を完了でき、スタッフの業務効率化に効果を生んでいます。

## お客様の声



HEAVENS  
代表  
小松 敦氏

最近のお客さまは半数以上がネット予約となり、SNS やスマートフォンといった新しいツールの影響力を強く意識するようになりました。美容業界は人対人のサービスですからアナログ的な考え方が強いのですが、そうした面を大事にしつつも、一方で美容業界もシステムを活用した顧客データ活用も取り入れていかなければいけないと考え「POS lab」の導入を決めました。お客さまごとの過去の施術や現在のヘアデザインの好み、将来の来店予測までが見える化されるシステムに大きな期待を抱いています。従来のPOSシステムメーカーとは違い、「POS lab」は美容業界で長く事業を展開しているダリアが開発元になっているので、美容サロンに特化したニーズを細かく拾いあげ、短いバージョンアップのサイクルでシステムに反映させてくれます。私も、どんなプッシュメールをもらったら嬉しいかといったアイデアをお客さまの目線で考えて、より良いシステムになるよう一緒に育てていきたいと思っています。



apish  
代表取締役 副社長  
網野 一廣氏

最近「ホットペッパービューティー」から予約を入れて来店されるお客さまが増えています。当店は大手サロンとしては早くから「ホットペッパービューティー」に店舗情報を掲載しているので、その集客効果は認識しています。しかし、「ホットペッパービューティー」を見て初めて来店されたお客さまに、当店の固定客になっていただくためには、別の施策が必要だと考えています。今回開発した「POS lab」のスマートフォンアプリは当店のオリジナルアプリとして紹介できるところにメリットを感じています。「来店ポイントが付くお客さまカードのスマホアプリ版ですよ」とお勧めすると、ほとんど抵抗なしにインストールしてもらえるので、「POS lab」導入から1年弱で固定客の80%をカバーできています。お客さまごとに来店周期や過去のメニュー傾向を分析できますから、ロイヤルカスタマーを絞り込んでリピートを促進するキャンペーン通知を送信するなど、独自の施策による導入効果を実感しています。

### 導入企業情報



会社名：株式会社ダリア  
本社：福岡市博多区博多駅南4-3-25  
設立：1946年  
URL：<http://www.dalia.co.jp/>  
従業員数：422名

※パンフレット記載内容は、2018年2月現在のものです。