

まず、「女ゴコロ」とはいったい何なのか、どんな特徴を持つのか、その名も「女ゴコロマーケティング研究所」所長の木田理恵さんに聞いてみました。いまいち理解できなかったあのお客さまのゴコロは、何を求めているのでしょうか？

## 女ゴコロってどんなゴコロ？ それを知って 「抜きんでた」美容師になろう

女ゴコロとは——一言で表すことはできないほど、とらえにくいもの。  
しかし、男性心理と比べてみることで、その、大まかな特徴をつかむことができます。

まず、消費に対する価値観。一般的に、男性はさまざまなスペックを比較しながら最終決定をする「勝ち負け分析型」。対して女性は、購入までの体験や、商品の周辺価値もトータルで考慮し、自分にピッタリだと思える商品を選ぶ「共感型」だと言われます。  
結果にこだわる男と過程にこだわる女。サロンでも全く同じと言えるでしょう。

これは「女性は結果を重視しない」ということではありません。むしろ、要望は非常にハードルが高い。その内容は個人によって差異があるでしょうが、「私のことをわかってくれる美容師に、自分でも気づいていない魅力を引き出してほしい」というのが、女ゴコロなんです。ここでも、共感が大事。自分の個性や可能性を認めて、褒めて、磨いてほしいんですね。

技術や接客、立地なども大事な要素ですが、それらで他店や他のスタッフと差をつけるのには、限界があります。でも、女ゴコロをつかむちょっとした工夫は、人によって千差万別。誰にも同じことはできないからこそ、これから、頭ひとつ抜きんでるために欠かせない要素になると思います。(木田)

木田さんに  
聞いた

### 「女ゴコロ、こんな一面」

#### 愛を深めないと、 浮気します！

新しいサロンを探している女性が理由として一番に挙げているのが、「自分に合うサロンがもっと他にあると思うから」だそう。つまり、飽きているのだ。木田さんはこれに対し、「実は飽きているのは美容師の方では？」と予測。来店するほどに自分を理解し、魅力を引き出してくれるのを女性客は期待しているのに、美容師側は慣れ合いからか、どんどんおざなりに……。このすれ違いを改善したほうがよさそうだ。

#### 女は…… ずぼらです！

美意識が極端に高い女性ならいざ知らず、大抵の女性は美しくなるための努力に関して、意外と面倒くさがり。それにメイクやファッション、自分磨きにと多忙な女性は時間がない。一見楽そうな「ながら美容」ですら、続けている人はごくわずかとか……。だから、理想のスタイルの基準は、「ラクしてかわいく、きれいに」。特に男性美容師は、「美に努力と時間を惜しまない」という、女性への幻想は手放したほうがよさそう。

#### 女の本番は 「翌日以降」です！

バッチリ決まったスタイルに仕上げたり、心を込めたもてなしをするのももちろん大切。しかし、一番照準を合わせなければいけないのは、お客さまの「日常」。女性にとっては、翌日以降に誰かと会い、ヘアスタイルや女性像の変化に気づいて、ほめてもらうことの方が重要なのだ。その人の生活を想像した提案、アドバイスしよう。もちろん、再現性は最重要事項。次回来店時に「どうだった？」という声掛けは忘れずに！

### Profile

#### 木田理恵

きだ・りえ / 1969年生まれ。商業コンサルティング、女性専門マーケティング会社を経て、2009年に「女ゴコロマーケティング研究所」を創設。現在所長を務める。女性向けの商品・サービスの開発や、店舗、サロン、ショールームなどのブランディングやセールスプロモーション、人材教育などを多数手がける。