イ　周辺競合店に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする顧客層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　店のコンセプトの明確化
カ　経営手法、熟練技能、専門的知識の習得・伝承や後継者の育成
キ　若手人材の活用による経営手法の開拓
ク　共同仕入れ等の共同事業の推進
ケ　都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断の積極的活用

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化等に的確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、サービスや店づくりの充実や情報提供の推進に努め、消費者の満足度を向上させることが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

ア　サービスの充実
①ヘアスタイル等の流行に合わせたメニューの見直し
②若者等ファッションに関心の高い顧客向けの新しいヘアスタイルの提案、総合的な美のためのコーディネイト
③傷んだ髪等のトリートメント、ヘアカラー、ヘアマニキュア
④ネイルケアやネイルアート
⑤新しい手法を採りこんだメイクコース
⑥まつ毛エクステンション
⑦フェイシャルエステ、エステティックサービス
⑧結髪及び着付けの伝統的技術
⑨ウエディングドレス着付け
⑩若い男性を対象としたメニュー、中高年齢者を対象としたリラクゼーションに配慮したメニュー
⑪毛髪や化粧等の知識の提供、顧客層に合った化粧品等の提供
⑫在宅や施設の高齢者等への訪問美容
⑬高齢者等の来店が困難な顧客の送迎
⑭マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」による温もりのあるサービスの提供

イ　消費者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した店づくり
①地域の顧客や高齢者等を対象とした地域に根ざした店づくり、ファッションの最先端のサービスの拡充に取り組む店づくり、などの店のコンセプトを踏まえた店づくり
②リラクゼーションを重視した店の雰囲気づくり
③高齢者や障害者にやさしい店づくり
④地域住民が集えるサロンの提供
⑤立地条件及び経営方針に照らした営業日及び営業時間の見直し

⑶　施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、施設及び設備の改善のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　定期的な内外装の改装
イ　各店舗の特性を踏まえた清潔な雰囲気の醸成
ウ　サービスの内容やメニューに合った椅子等調度品、洗髪設備
エ　訪問美容のための車両、携帯器具
オ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
カ　節電・省エネルギーの推進
キ　経営の合理化・効率化のための改善

⑷　情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用する等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　インターネット等の活用による予約の受付、割引サービスの実施、異業種との提携
イ　ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進
ウ　顧客情報のデータベース化等による適切な管理
エ　ダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布
オ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

⑸　表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、店外など利用者の見やすい場所にメニューとサービスごとの料金を明示すべきであり、顧客にとって初めてとなるメニューの施術に際しては、十分な事前の説明を行うべきである。

このため、営業者は、全国指導センターが定めるサービスの内容並びに施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とする美容業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

さらに、営業者は、事故が生じた場合には、適切かつ誠実な苦情処理と賠償責任保険等を活用した損害の補填を行い、顧客との信頼関係の維持向上に努めるものとする。

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

美容業は、対人サービスであり、従業者の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の獲得及び育成を図ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。

したがって、営業者は、従業員が新しいヘアスタイルやネイルケア、エステティック等の新しいメニューやサービス内容の拡充に対応できるよう、技術面を向上させるとともに、接客技術、顧客への知識提供等の面での技能向上にも努める必要がある。また、安全衛生履行の観点も含め、従業員に対する適正な労働条件の確保に努めるものとする。

さらに、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、顧客管理、従業員管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めるものとする。

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理の手引の作成等による普及啓発、毛髪及び肌の健康管理等に関する新技術の開発、衛生管理体制の整備充実、化粧品の組合せによる事故防止並びに各種感染症対策等の情報提供に努めること。

⑵　施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等に資するための、施設及び設備の改善に関する指導、助言、情報提供等、必要な支援に努めること。

また、高齢者等の利便性を考慮したバリアフリーの店舗構造や高齢者向けサロン経営のあり方等の研究を行うことにより、営業者の取組を支援することに努めること。

⑶　消費者利益の増進に関する事項

サービスの適正表示、営業者が自店の特質に応じ作成する接客手引の基本となるマニュアルの作成、利用者意識調査、利用者を対象とした美容啓発講座の実施及び利用者の美容施術に対する正しい知識の啓発のためのパンフレットの作成に努めること。