

ESTETICa BELLEZZa  
100号記念新連載スタート!

オリコン顧客満足度ランキング3年連続「特別推奨サロン」、脱毛部門第1位。エスグラ顧客満足サロン部門第1エリア第1位に輝くクールエステティックの顧客満足経営の秘密を茂藤雅彦代表が初公開する連載コラム。いよいよ今月から始まります!

クール流

# ナンバー1 顧客満足講座

第1回

おもてなしは15分のゆとりから



Moto Masahiko  
茂藤雅彦

クールプロジェクト代表。1966年12月9日石川県生まれ。2002年金沢に出店して以来、毎年店舗を拡大し、現在では北陸エリアに7店を展開するクールエステティックグループを築き上げた。オリコン調査集計による2012年度の「顧客満足度ランキング」のエステ総合部門で、顧客満足度の高いサロンとして全国唯一3年連続の「特別推奨サロン」。脱毛部門では顧客満足度ランキング全国第1位。第1回エスグラ顧客満足サロン部門、第1エリア第1位。

## クルールのノウハウを読者に披露

エステの顧客満足度をどうやって高めていくか。読者のサロンでもいろいろとセミナーを受けたら、研究に余念ないことと思います。じつは僕はこれまでエステのセミナーなるものを受けたことがまったくありません。また、理由は本連載で詳しく述べますが、同業者との接触も意識的に避けてきました。僕がこれまでおこなってきた顧客満足足の取り組みはまったく独自のものです。エステを知らずにエステ業に参入した僕が、

すべてのノウハウをたっただひとりで創りあげて、今日のクールエステティックを育てたわけです。オリコンやエスグラの受賞は、手厳しいお客様からの最高の賛辞と受け止めています。この点で僕はエステのオーナーとして大きな自信を持つことができるようになりました。そんなときに本誌連載の話をいただいたので、読者には私のノウハウのすべてを連載を通じて披露していきたいと考えています。

## 両親から叩き込まれた「15分前到着」

僕が生まれた石川県は、空襲をまぬがれた金沢を中心に保守的で伝統を重んじる加賀藩以来の美風が各家に残っていました。両親からは徹底して「気働き」を叩き込まれて育ちました。

なかでもいちばん役に立っているのが「時間を守る、15分前には集合、または準備が出来ている」という鉄の掟でした。目的地に時間の15分前に到着するために予定調和の逆算行動を離れず、脳が子供のときに出来あがったのです。そして雪が降ろうが風が吹こうが「絶対に休まない」。風邪をひき、熱があるうが「自己管理が甘い」と叱れ「気張って行って来や!」と送り出されました。「時間を守る」「自己管理の徹底」

これが僕の人生の原点になっています。これまで15分前到着で損したことは二度もありません。社会人になり出社時間の30分前には会社社に到着、社長からは「君は誰より早く準備ができてるな」と褒められるといった具合で、いいことばかりでした。今でも待ち合わせの場所には15分前に着いていないと気が済まないのです。

うちのサロンでは、会議や出勤時間の15分前に到着するというのが、すべての基本になっています。お客様をお迎えするのも15分前には受け入れる準備が完了しています。あわただしい時間の綱渡りのなかからは、真のおもてなしは生まれないと考えるからです。

## マハラジャでバイトを始めた大学時代

僕は次男に生まれたせいかとにかく良いと思つたことは、四の五の言わずにすぐに実行するアクティブな性格です。僕が大学に入学した当時は日本はバブル真つ盛り。マハラジャという麻布十番の旗艦店で有名な高級デイスコ全国チェーンが金沢の片町にできて、僕はそこのアルバイト従業員になりました。

マハラジャはデイスコとしては初めて大理石を使用した絢爛豪華な内装、特殊照明、ホテルマン並みのきめ細やかな接客、VIPルームでの本格的な料理、ドレスコードでの客の選別と、まさに型破りのプレイスボットとして大人気となっていました。僕はバイトするならば、金沢いちゴージャスなこの店で働きたいと思つたのです。(次号につづく)

## Priere プリエール



先進のエイジングケア・マルチエレクトロポレーション  
●価格 102,900円税込(98,000円税抜)

人気のDr.Arrivoをさらに進化!!  
2010年10月にDr.Arrivoを弊社クリニックとエステサロンで販売をスタートしたところ、2ヵ月目で月販100台を超える大ヒット商品になりました。これを機に、美容クリニックの中間Dr.と医師Dr.と共に、さらに進化したモノを開発することになり、Dr.Arrivo比+10%のパワー増強や2色LED機能を施し、2011年3月に新型の美顔導入器「プリエール」が誕生しました。

サロンで月販100台売れる美顔器!!  
当初の販売から1年絶ちますが、いまだに月販平均100台を売り上げ、専用美容液のリピートも織り重なり、今ではサロンの強力な物販売り上げの柱となり、欠かせないアイテムになっています。  
一方、フェイシャル施術のメニューにも取り入れた結果、新規客、及びリピート客も増え、役務売り上げにも貢献しています。  
その場で効果を実感でき、お試してから即販売に繋がる強みがあります。



私も愛用しています。

## 今月の一押し美顔器

ホームケア用兼  
サロン用の  
W商品価値



多機能  
1台5役

- ▶一台5役(エレクトロポレーション/メソポレーション/LED/EMS/高周波)同時エイジングケアを発揮する画期的電子導入器です。
- ▶従来のイオン導入では難しかった、ヒアルロン酸、コラーゲン、EGF、FGF、プラセンタ、フォスファチジルコリンなどの高分子成分を短時間で、しかも広範囲で効率的に浸透させる針を使わない導入法です。

サロンで培った販売ノウハウを提供、サポートします。

【プリエール仕様】  
●消費電力:10W ●本体重量:150g  
●外形:130x70x50(mm)

【プリエール専用美容液】  
プレミアム エッセンスフェイシャル用  
30ml 14,700円税込、100ml 37,800円税込