

# ナンバー1 顧客満足講座

第2回

おもてなしの心は「6つのS」から



Moto Masahiko  
茂藤雅彦

プロフィール  
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。

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注目の連載コラム

ESTETICa BELLEZZa  
100号記念連載!

## マハラジャで叩き込まれた顧客満足のイロハ

北陸大学薬学部に入學したものの、僕はマハラジャのアルバイト従業員としての生活が楽しくて仕方ありませんでした。大学生の意義を、地道な勉強よりもさらにびやかな夜の接客業のほうに重きを感じはじめたのです。とこのように書く、茂藤というのは相当軽い大学生だったのだろうと思ってしまう。デイスコの従業員といえは、世間的な見方ではかなり軽くみられてしまうから。でも、僕が接客の仕事にハマった理由

## 空のエクセレントサービスが模範

少し講義風に書くと、マハラジャを運営していたNOVA 21グループは、ANA(全日空)の客室部門の顧客満足研修プログラムを導入するという先進的な考え方をもっていました。さらにびやかなマハラジャの制服を着用した従業員すべてに徹底的な顧客対応訓練を施したのです。「おもてなしの心」を表す際に大切な「6つのS」(Smile, Smart, Speedy, Sincerity, Study, Speciality)から始まるキーワードをベースにした「接遇マナー」研修でした。これはすなわち、スマイル、スマート、スピ

## デイスコの横網店員をめざす

たかがデイスコとあなじるなけれど。このようになすぐれた接客法を教育していったというのは驚きです。デイスコにかぎらず、ひろく接客業のなかでも当時のものとも先進的な経営哲学をとりいれていたのだと思います。  
僕の社会経験の第1歩が、こうしためぐまれた環境のなかで始まったことは、今思えば大きな宝になっています。  
マハラジャの従業員は赤服からです。出世するとはじめて青服が着られるようになり

ます。色分けされた制服で、ひと目でその人間の階級がわかるようになっていきます。最上位の役職はタキシードを着ているので黒服と呼ばれていました。しかし、仕事ができ、人気がともなわないと黒服にはなれない高嶺の花です。黒服までたどり着くのは4000人にひとりという狭き門で、あとはみんな脱落していくのです。角界でいえばまさに横網という存在です。  
「よし、やるからには俺も黒服をめざすぞー！」と僕は決意したものです。(次号につづく)

## 今月の MADE IN JAPAN 一押し美容機器

Body Slimming System  
キャビレックス  
**CAVIREX RFV** & **HyperEMS**  
Electrical Muscle Stimulation  
キャビレックス・アールエフヴィ  
ハイパー・イーエムエス



キャビレックス EMS

最先端の痩身マシン=キャビレックスRFVは、2種類の超音波(28kHz/40kHz)を組み合わせた「キャビテーション」効果と、「トライボラーRF-LD」の温熱・活性化効果脂肪溶解効果と、「トライボラーRF-バキューム」の温熱・活性化効果&リンパドレナージュとのトリプル相乗効果で、徹底的に脂肪細胞を分解、減少させ、スピーディーな代謝UP・排泄効果を促進し、リバウンドも軽減させます。

●サロンの痩身部門売上が50→400万円に増収!!

2011年4月にクールクリニックに導入、2012年3月にエステサロンにも導入。キャビテーション→RF→バキューム→EMSの一連の痩身コースは一回で施術結果が実感できるので、お試してから、約85%の確率で本契約につながっています。エステサロンの売上も月間約250~300万円を推移し、今年7月から2台体制で月間400万円の痩身業務売上を達成しました。

●僕自身、半年間で体重8kgダウンに成功!!

僕自身、2011年7月クリニックにてキャビレックス痩身をスタート。週1回の施術ペースで半年後には体重82kg→74kgと、-8kgのサイズダウンができました。今まで通りの食事、運動量も特に変えずに体重を落とすことに成功しました。



\*キャビレックス体験中\*

お問い合わせ【製造・発売元】株式会社ジェイ・ピー・マシナリー ☎0120-00-7980 <http://www.jp-m.jp> JBマシナリー