

クール流

ナノバロー 顧客満足講座

第3回

合理的なマニュアル化が
働きやすい環境を作る



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年金沢に店舗を出店して以来、毎年7店舗を拡大し、現在では北陸エリアに7店舗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「顧客満足度ランク」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ク全国第1位。第1回エスグランダ顧客満足度ランク部門、第1エア第1位。

医療機器販社の営業マンへ

「おもてなしの心は6つのSから」をモットーにしてマハラジャで私が念願の黒服になれたのは3年後でした。でも黒服もついで、絶頂に重ね、大学には学業どころではなくなり、卒業後も、5年間通り、進級試験の単位を取り損ね、結果、中退が確定。私は経験を生かすべく東京に出て

接客業に就こうと思っていましたが、しがらみ多い北陸の地場のことですから、叔父から「水商売でいかん。せっかく薬学部で勉強したんやから医療系の会社に勤める」といわれ、抗しきれず縁故があつた金沢の医療機器卸販売会社に送り込まれたのです。

外資系の「合理的な仕組み」に感激

ぞ外資系と感激しました。

日本企業の営業職は、「先輩の背中を見て学べ」という昔ながらの大和魂的な教育方法が根付いており、3年で転職を考えるようになります。というのも、日本企業マンとして良い成績を上げましたが、3年で転職を考えるようになります。というのも、日本で本格的な営業を開始した外資系保険会社のP生命がパブル崩壊でドロップアウトする有能な人材をどんどんキャッチアップし始めて、私も何度も誘いがあったからです。社会人になつて3年目、僕は結婚し子供もでき、もうと収入が必要だと感じていましたし、すでに医療機器販売への仕事のやり甲斐も失せていました。やがて次男誕生に背中を押されるように、私は93年の8月、P外資に入社したのです。

ライフプランナーと呼ばれる営業マンはすべて他業界からの有能な転職者達のみで構成され、採用倍率はおよそ20倍の難関でした。月・木の午前に行われる定例ミーティング以外は出社の必要すらないという自己管理の間われるルール。僕はこれ

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、エスグランダ顧客満足度ランク部門、第1エア第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。

ESTETICA BELLEZZA
100号記念連載！

これまで日本の保険業界というのは保険のおばちゃんが、手土産持てて上がり込んで無理やり契約をとる世界でした。中身の話はそちらのけのクロージングです。日本中の人がそろそろ生命保険に加入していた。高額な買物なのに、自分の契約した保険の中身をちゃんと知っている人はまずいない。保険業界はそんなレベルの低い業界でした。

それに対しわれわれのアプローチは、まずお客様にピアノで要望を聞く。その上でその人に合ったオーダーメイドの生命保険を設計し、それを提案するという営業でした。ファイナンシャルアドバイザーランナーや認定生命保険士の資格も必須でした。

これまでの日本の保険業界というのは保険のおばちゃんが、手土産持てて上がり込んで無理やり契約をとる世界でした。中身の話はそちらのけのクロージングです。日本中の人がそろそろ生命保険に加入していた。高額な買物なのに、自分の契約した保険の中身をちゃんと知っている人はまずいない。保険業界はそんなレベルの低い業界でした。

レベルの低い業界で勝つには、正しくマニュアル化された教育が肝要

（以下次号につづく）

次世代の超小型ハンディタイプ
キャビテーションDHS痩身器
「ドクター・キャビエット」



Dr.Caviet
Handy Cavitation
for Slimming

今月の
MADE IN JAPAN
一押し美容機器

●10月BWJ大阪より正式販売!! 痩身業界の革命児「ドクター・キャビエット」

世界最小・最軽量、純国産の超小型ハンディ・キャビテーションDHS痩身器「ドクター・キャビエット」は、従来の大型痩身機の概念をくつがえす、まさに痩身革命児といえるでしょう。金沢市でも1台5台の多機能高性能の手のひらサイズの痩身器は、①キャビテーション(超音波)②ディープヒートシステム(高周波)③LED④ハイプレーション⑤ヒーリングサウンドシステム(MP3)を搭載しているスケレモノだ。しかも価格戦略がスゴイ!! なんと上代が20万円を切るから驚きた。今後、物販の要になること間違いない。

●超小型の痩身美容器の誕生はサロン物販売上に期待大!!

自社サロン、クリニックのスタッフたちで6月より3ヶ月間エビデンスを取りました。週に2回の体験スタッフのほぼ全員が部分痩身・ボディメイキングにおいてかなり効果も得ました。専用のボディジェルを使い、僕自身も体験し、キャビテーション(超音波)専用のノイズもなく、DHS(ディープヒートシステム)の高周波はカラダの奥から温めてくれ、体温も心地いいハンディマシンです。サロンにおける物販アイテムの目玉になる期待のホームケア用商品です。痩身コースのお客様はもちろん、脱毛、フェイシャルのお客様にも日頃のボディケアのメンテナンス用として、グループ全体で月販100台は売れると確信しています。



私も愛用しています♪