

# ナンバー1 顧客満足講座

第4回



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年金沢に本店を出店して以来、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。

人事活性の源は「下剋上システム」にあり。

入社3年目で年収3700万円

私の外資系P生命での業績はめざましいものがありました。客先や会議への15分前到着や接客など、私のなかに蓄積した経験値に、外資系の合理的な教育プログラムが相乗作用を起こし、この職場で拳に花開いたのです。2年間の研修期間中は固定給が出る代わりに

年収は抑えられますが、研修が終わると、固定給はゼロになる代わりに完全歩合制となるので、3年目の年収は3700万円というrocketスタートでした。私はすでに入社1年後には課長代理となり、その翌年には課長になっていました。

## マネジュアル作りとトレーナーの育成が肝要!!

P生命には営業に悩んだ時もケース毎にトレーニング方法がマネジュアル化されており、スピーディに問題を解決できるようなエキスパートシステムが作られています。このことをエステ経営するにあたり、エステシャンの育成に採り入れました。店のすべてのスタッフが壁にぶち当たっても問題解決できるマネジュアル

アルを揃え、「トレーナー(幹部スタッフ)」が導く仕組みです。だれもが迷うことなく正しく速く成長できるシステムを作り上げることが、レベルの高いスタッフを生み、結果、高い顧客満足度に繋がっていきます。10年前、この業界に参入して先ず取り組んだことは、まさにこの「マネジュアル作り」と「トレーナー」の育成に他なりません。

## マネジメント方針をめぐり支社長と激突

実はP生命の金沢支社は、日本全国で業績ナンバー2の支社でした。私を育ててくれた支社長がものすごいマネジメント力の持ち主で、彼の力によって業績は支えられていました。当然、支社長はその能力を正当に評価され、本社の本部長に昇格栄転。ところが代わりに着任した支社長はそれほど能力がなく、のんきな支社長というしかありませんでした。そのおかげで、金沢支社はそれまでの全国2位から一気に全国最下位に転落してしまいました。

トップに立つ人があらゆるところに目を配り、マネジメントできる人が、それとも視野が狭く、保身と事なかれでその日暮らしをする人かで、その

下の従業員の運命も大きく左右されてしまうという現実を目の当たりにし、全員言いつうのない怒りを感じていました。ある日、ついに私は課長の立場を超えて、のんきな支社長と激突し、大喧嘩になりました。私が言いたかったことは、沢山ありましたが、なにより支社長の当事者意識の希薄さが許せなかったし、この程度のトップの下にいる限り、自分自身までが駄目になってしまふ危機感を覚えました。私は辞表を出し、P生命を辞めました。その後、支社長は降格となりました。私の後輩が新たな支社長になり、金沢支社は復活を遂げました。

## 能力評価が活きる下剋上システム

外資系企業の下剋上のスピードは、6カ月で結果が出なければ、支社長であれ所長であれ降格し、能力次第で昇格する、このことにより組織の活性化が常態化されるわけです。

私のサロンでも、この下剋上システムを実際に取り入れています。最短で入社2年半、70人抜きで店長になったスタッフもいれば、マネジメント能力に欠ける店長からスタッフに戻った例など、数え切

れません。

スタッフから店長まで7段階の役職を激しく入れ替わるシフト人事により緊張感・危機感・向上心が生まれ、年功序列、入社経歴を排除した、本来の仕事能力が正当に評価される仕組みが作り上げられているのです。事実、このシステムが会社全体に活気を与え、躍進力にもなっています。(以下次号につづく)

ESTETICa BELLEZZa  
100号記念連載!

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。

Dr.J  
RF-CAVITATION for BUSINESS USE

世界最小・最軽量のサロン業務用  
キャビテーションRF痩身マシン  
ドクター・ジェイ、新登場。

今月のMADE IN JAPAN  
一押し美容機器



●10/15 BWJ大阪にて正式発表&発売!!  
従来の大型キャビ機に比べ、コストは1/4、重量は1/7に!!  
サロンの期待に充分応えるハイコストパフォーマンス!!

痩身機器としてのキャビテーションRF機能に、LDライト、LEDも付いて上代128万円は明らかに廉価です。費用対効果も高いので10/1から自社全店に導入しました。本体が約2キロ強と非常に軽く、おおよそA4サイズの大きさなので持ち運びも楽で、場所も取りません。従来の大型機に比べ、パワーこそ80%ですが、施術結果にはほとんど差異が感じられません。

●ドクターと共同開発、美しすぎる進化系高性能痩身マシン!!

ドクター重本の監修により共同開発されたDr. Jは、サロン業務用として無駄を極力排除した次世代のキャビテーションマシン。従来は、キャビテーションをかけてからRF(高周波)と別々のプロープで二段階施術していたものを、1つのプロープから同時に出力するという新しい概念。これにより、施術時間が半分短縮され、さらに光痩身マシンで使用される話題のLDライトまで搭載されており、同時に脂肪球やセルライトにアタックし、効果を発揮します。



サロン業務用キャビテーションRF痩身マシン  
【ドクター・ジェイ】メーカー希望販売価格(本体)1,280,000円(税別)  
本体重量 2,34kg

お問い合わせ【製造・発売元】株式会社ジェイ・ビー・マシナリー ☎0120-00-7980 http://www.jb-m.jp 1Bマシナリー

※サロンで培った施術ノウハウでサポート。