

ナンバー1 顧客満足講座

第5回

さらば、エステバブル!



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連載コラム。

ESTETICa BELLEZZa
100号記念連載!

3人のエステ客の、もの凄い不満

私はP生命保険を辞めて独立し、保険のプロ代理店・茂藤雅彦事務所を開きました。そして、それまでの人間関係とビジネスアイデアを新ビジネスとして、いかに花を咲かせるかを試行錯誤しました。家庭教師の派遣事業、インターネットで依頼できる健康検査システム事業、映画「海猿」でのちに人気スターにのしあがった俳優の伊藤英明氏とコラボでファッションブランド事業など、次々と知恵をフル回転させ、新規事業を立ち上げていきました。

そんな多角事業展開の最中、わずか1週間の間に3人の女性から、エステ業界のモラルの無さ、低さについて直接体験を聞かされる機会がありました。

「通いたいけど怖くて通えない」潜在顧客

これほどに低レベルの業界なら、きつとしたお客様本意の顧客満足度の高いサービスを提供しさえすれば、喜んで通ってもらえるはず。この時、「通いたいけど怖くて通えない」膨大な潜在顧客の姿が私の目にはっきりと映っていました。

その後、中堅エステの店長さんと会う機会を得て、優秀な脱毛機があると聞き、その販売会社名と担当者を教えてもらい、すぐさま連絡すると、間髪を入れず担当者が飛行機で東京から


た。入は有名芸能人のCMを打っている大手エステでの体験。あと二人は中手、小手のエステでの体験。3人共もの凄い不満をもっていました。路上アンケートに答えたら、「当選しました」と言われ、店に連れて行かれ50万円の化粧品を買わされたとか。契約したはいけれど予約がまったく取れないとか。サービスがいい加減で予約がまったくないという苦情を聞かされ、みなエステに行くことを怖がっていました。この時、初めてエステというものが女性の弱みに付け込んだ顧客満足度の低い業界であることを知りました。ところが、3人ともエステに通いたいキレイになりたい。「真の当なエステに通いたい」と口にしていました。その時ひらめいたんです。

ら石川に飛んできました。脱毛機器本体850万円とは別に保守メンテナンス費が翌年から年間50万円掛かるって聞いて驚いたんです。私は電卓を叩き、年払いではなく月次払いにできるかと聞くと、彼はきょとんとした顔で「これまで2000台ぐらい売ってきたけど、保守費は全員一括でポツと払う」と言いました。それを聞いて、エステビジネスのパブルガリを初めて知ったと同時に、この商売の成功の可能性を確認したのです。

広告出せば客が来る、エステバブル

エステサロン開業前に、脱毛機販売会社の担当者から「今度エステの社長たちを集め、済州島に行くツアーがあるから」と誘われ、私も業界の社長たちの考えを知るために参加しました。参加した48人のエステの社長たちとは、またたくはじめての交流でした。彼らはみな「自分だけキレイになりたいのに、紹介なんてあり得ない業界だ」「広告費かけずにお客はこないぞ」というので驚きました。エステの売上が1000万円とすると30%の300万円を広告費にかけられるらしい。すると1000件のレスポンスがあり、その30%の300件が契約となる。客単価は30〜40万円。それで売上1000万円となり、その連続で経営が回っていくという話です。私のビジネスモデルは紹介でお客様を集客する戦略で考えていましたから、見事どの社長からも完全否定されました。かと

言って、広告に掛ける資金もありませんでした。私このこれまでの営業手法は最初から口コミ戦略。納得して契約していただいたお客からの紹介だけで回すものだと思っていました。また3人の女性から聞かされた苦情から得た顧客の思いがわかっていただけに、彼らの発想のパブルさがすんなり受け止め切れませんでした。私はエステは下流人でも、客商売には大きな自信を持っていました。今日に至るまで独自のやり方を信じて突き進んできました。むしろ、広告を出せば客が来るといふエステバブルが終わって久しいのです。済州島で私に誤説を垂れた社長の多くは、その後舵取りを譲り、ビジネスを暗転させ、表舞台から去っていきました。社長48人中、10年経って今も事業健在なのは私を含め一人だけです。(以下次号につづく)




この「光痩身システム」は、余分な脂肪が蓄積された部位に低出力光を照射すると、生体反応により、脂肪球から中性脂肪が流れ出し、液化し、全身の筋肉でエネルギーに換えられ代謝され、汗や尿などから老廃物として体外に排泄されます。

今月の **MADE IN JAPAN**
一押し美容機器

◆光痩身マシンの最先端スキルでサロンの施術効率が上がる!!

クールエステティックでは、お客様の体型やボディの状態に合わせて、「キャビテーション」と「ディマ・ルーチェ」の痩身機器を使い分けています。全体的に脂肪が付いている方、冷えがある方は光痩身が有効です。部分痩せにはキャビテーションが有効です。現在日本における最先端痩身機器においてはこの「キャビテーション」と「光痩身」が二大痩身機器と言えるでしょう。施術者の手間も要らず、確実に効果が出ます。当サロンの人気メニューの一つになっています。今年の4月からサロンに新規導入し、月に400〜500万を売り上げるスーパー痩身マシンです。



*ディマルーチェ光痩身を体験中♪

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** 録音 ◀サロンで増った施術ノウハウでサポート。