



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。



クール流

ナンバー1 顧客満足講座

第6回

顧客満足度日本一の店をつくと決めた！

スタートでコンセプトを叩きこむ

求人面接をしてエステティシャン志望のスタッフを4人採用し、24坪の店舗に4部屋を設けた小さなサロンからスタートしました。私は彼女たちを前にし「売上規模日本一のエステは私が目指します。顧客満足度日本一の店をつくるに決めています。客商売で、番大事なもの、エステ業界に「番足りないモノ」、それが顧客満足度です！」これは、その後毎日言い続けました。ミーティングでは「広告が出さないぞ。だから口コミでお客様をつくるしかない。口コミになるエステとはどんなエステか、君らも真剣に

考えてみる」こんな話ばかりしていました。クーリエティの高いサービスと施術を通して、お客様に徹底してアピールするのは私たちの優れたコンセプトであるということをお客様に叩き込みました。「エクセレントサービスをお客様をお迎えし、結果も必ず出します。その上でも、お客様に少しでもご不満があれば、お客様が納得いくように返金しますこのコンセプトをお客様にどんなに伝えて、実際の感動を通じてご紹介をもらえるようにする。一人ひとりのお客様に当店のファンになって頂くということです。

手取り足取り、練習に次ぐ練習

私は自ら身につけた正しい接客術と、外資系で学んだ正しいカウンセリング術を彼女たちに徹底して叩き込みました。エステの技術以外はすべて私が「先生」です。クーリエティ高い接客に関しては、私はマラジャで叩き込まれたホスピタリティの数々を、私が自らやって見せて、何度も何度も徹底的に練習させました。笑顔、姿勢、背筋を伸ばして壁立ちさせ、その背筋のままモデルウォーク。お茶出し。そして手さばき指さばき。腰の折り方。金髪に鼻にピアスして姿勢もだらしのない不良少女のようなスタッフを採用しても、私の型から入る教育方法なら完全に変わります。髪を変えさせ、姿勢が変われば人間の中身も変わってくるのです。3カ月で「さよう、ごさいますか」

と言えるようなスタッフになる。親御さんからも感謝される。人間は驚くほど変わります。正しいカウンセリング術とは提案型のプレゼンテーションです。モラルの低いエステがやる個室監禁型のクロージング術とは月とスッポン。パンの持ち方、書き方までがあります。それを厳しく教えるロールプレイングは朝練習と夜練習を欠かさず行います。ビデオに撮って「あ、こが違う」と、徹底して直していく。施術しながらの提案も、押し売りではなく、提案型のプレゼンテーションの基本は外さない。綺麗になりたくてエステにきているお客様に綺麗になつていただくための提案をプレゼンしましょう。

半年で1日10人の新規客！

契約率の高い提案がクール流では「上手な提案」。契約率が低ければそれは「下手な提案」です。「下手」が「上手」になるにはトレーニングしかありません。だからトレーニングメニューを考えるのが私の仕事でした。そして私の目で見て合格となるまで繰り返してトレーニングさせる。現場で実際にやってみて、提案方法と契約率が上がらない場合はまた提案方法を変えていく。これを繰り返すと、小さな成功事例から自分なりの提案スタイルが確立し

ていき、必ず、提案力が身に付きます。私は、先々自分がなくてもスタッフだけで練習ができるように、当初はさまざまなトレーニングマニュアルを作りました。そんな中でクールエステティックは、2002年の10月にオープンして、半年後の5月に、「ご紹介」で2000人、広告宣伝で1000人、計3000人（1日10人）の新規客が来るようになったのです。
(以下次号につづく)



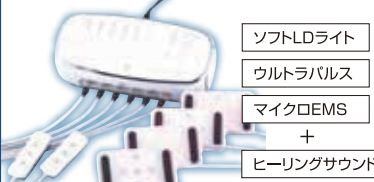
Moto Masahiko
茂藤雅彦

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年金沢に出生して以来、毎年店舗を拡大し、現在では北陸・京都エリアに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。

世界最小「LD・ウルトラパルス・EMS」3way光痩身マシン

Dr.LD-X ドクター・レディックス

高性能トライアングルボディメイキングシステム



本体重量:約2kg(リッド含む) 本体価格:1,280,000円(税別)

サロンの痩身施術効率が上がる!!

クールエステティックではこの超軽量型の光痩身器を全店に導入し、お客様の体型やボディの状態に合わせ、「キャビテーション」と「ドクター・レディックス」の痩身器を適宜併用しています。小振りの本体にもかかわらず、大型機同等の施術効果を発揮し、場所も取らず、持ち運びもしやすく、利便性の高い痩身マシンです。贅沢にもLD、ウルトラパルス、EMSの3トリートメント機能がついた高いコストパフォーマンスに、さらに痩身効果を高める専用ボディジェルもサポートしてくれます。



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> JBマシナリー 検索 ◀ サロンで培った施術ノウハウでサポート。