



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7回

クール成功の秘密は理念にあり！

売上を追わない

私が誰にも相談せず、たった二人で構築した運営手法でオープンしたエステサロンでしたが、開業半年で新規顧客が300人という驚異的な成果をあげることができたのも、私の思い描いた通りの経過をたどったからです。今回はその核心を述べます。

クールの成功後、北陸にすごいエステがあるぞと評判になり、随分いろいろな人が私のところに見学に来られました。わざわざやって来られ求められれば気軽にアドバイスをいたしました。が、端的に言えばまず第一に私のやり方は、まっ

たく誰にも教わず、どうしたら顧客が満足してくださるかを独自に考えた結果であること。第二にそれを実現するためのトレーニングがあり、それに取り組むエステティシヤンの成長があつて、顧客から支持が得られるということとを強調しました。私が最も強く伝えたいことは、「クールは売上を追いません」という姿勢でした。私のエステ経営における理念として、売上を追わないのです。その考え方は創業と同時に企業理念(後述)の中につかり盛り込みました。

ご紹介数こそを追う

「売上を追わない」という理念を実現するクールの営業手法は、「ご紹介数こそを追う」ことです。売上を追えば、必然的に売りが込みが強くならず、結局、空回りして売上が落ちていくものです。常日頃からお一人おひとりのお客様に対して、より良いサービス(丁寧な施術)の結果にもこだわり、ご満足してお帰りいただくことを追求すれば、自然と紹介者数が増え、結果、売上も付いてきます。

私は、「ご紹介券」といって、お客さまもスタッフも瞬時に理解できる、いたってシンプルな販促ツールをつくりました。お客様お一人に5枚ずつほど渡します。このツールのポイントは、そのお友だちが紹介券持つてくると、持つてきた本人に4000

円分の施術券を後日お送りする。なおかつ紹介者にも4000円分、後日お送りします。本人だけでなく、お友だちも共にメリットを与えるのです。つまり広告より、「ご紹介券をつながること」で、お客様はメリットが得られるというバリューシステムを作り上げたのです。

この紹介券システムで得られた新規顧客が200人(これに普通顧客100人を含む)新規顧客300人という、圧倒的な集客をオープン半年後の5月に、クールは得たわけです。



企業理念の誕生

私がトップセールス手法を叩き込まれたP生命保険は、外資ならではの企業理念が非常に素晴らしく、堂々たる構成です。私自身もその理念に心酔していました。これほど立派な企業理念ならでこそ、同僚のめざましい成長があつたんだなあ、疑いようもなく感心させられるのです。その素晴らしい企業理念をお手本として私はエステ用に換骨奪胎し、クールの企業理念を作り上げたわけです。

「クールの社員はエステティックという業を通じて社会に貢献しようとする強固な意志で

結ばれています。私たちには新しいエステティックを開拓する精神、正しいエステティックを追求する信念、人間愛の不朽の原理を伝える心があります。私たちはコア・バリュー(核となる精神・行動指針)、ヴィジョン(展望・目標)、ミッション(使命・存在意義)、ストラテジー(戦略・方法論)の4ワードを指針に自らの手によって新しい時代を創造し続けます」

と高らかに謳いあげました。この企業理念にクールの業績と繁栄のシナリオがすべて込められているのです。(以下次号に続く)



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年金沢に本店を出店して以来、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。

ホームケア用 超小型ハンディタイプ  
キャビテーションDHS痩身器  
人気の「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



発売初月に75台を売り上げ!! 需要の高さを確信しました。

クールエステティックでは、痩せるためにはサロンでの施術とホームケアの両輪の重要性をお客様にご説明し、痩身コースを組んだお客様にも販売が伸びています。痩身のお客様のみならず、一方、脱毛、フェイシャルのお客様も痩身に対する感心度は高く、潜在需要の掘り起こし策として、施術後ご希望者にキャビエットの無料体験を10分間実施しています。その場でお時間のない方は改めてご予約を頂き、60分間8,400円のお試しを体験して頂いています。このトライアル策が奏功し、結果、販売初月に75台、およそ1,400万円近い物販売上を達成し、加えて、専用ボディジェル et (エット) の併売も寄与し、今後のリピート販売にも安定期待ができます。



ホームケア用兼サロン業務用超小型キャビテーションDHSボディメイキングマシン【ドクター・キャビエット】メーカー希望販売価格(本体)197,400円(税込)専用ボディジェル et(エット)200g 15,750円(税込)

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 検査 サロンで培った施術ノウハウでサポート。