



クール流

ナンバー1 顧客満足講座

第8回

本気で企業理念に取り組み

コア・バリュー(核となる精神)

クールエステティックの企業理念で謳う「新しい時代を創造するための指針」は、弊社の社員教育の最も重要な部分で、全員に徹底的に叩き込んでいきます。それがコア・バリュー(核となる精神)行動指針、ビジョン(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ワードです。

4ワードの中で心の中にいつも置いておくべきことをまとめたのが、要とも言える理念コア・バリュー(核となる精神)行動指針です。それは次の項目からなります。

① **Work by of Trust**「信頼に値すること。マーケットにもお客様にも信頼されるサロンでなくてはならないし、私も含め社員全員が信頼に値する行動をとらなくてはならない。」

② **Customer Focus**「顧客に焦点をあわせること。自分やサロンに焦点を合わせているエステティシャンはたくさんいると思いますが、お客様を最優先することがわれわれの組織では正しい。終始お客様第一に焦点を合わせることで。」

③ **Respect for Each Other**「お互いに尊敬し合うこと。女性ば

ビジョン、ミッション、ストラテジー

このコア・バリュー(核となる精神)行動指針を中心にして、私たちクルールの、ビジョン(展望・目標)、ミッション(使命・存在意義)、ストラテジー(戦略)方法論があります。

ビジョン(展望・目標)「私たちはエステティック業の在り方に変革をもたらす。エステティック市場において顧客から最も信頼される企業を目指します。」

企業理念は死活問題

企業理念を掲げる会社は多数ありますが、日本の会社の多くは額縁に入れて飾っているだけというのが現実だと思います。しかし、外資系のP生命保険の場合は違っていました。企業理念にもとづいて、徹底的にルールが作られていき、あらゆる営業活動が企業理念にがんじがらめにされながらとことん徹底できる

の組織なのでこれはとても大事です。100%完璧な人間などどこにもない。悪いところはそれぞれさえあればチームワークはまっとういきます。チームワークのいい店は繁盛し、チームワークの悪い店は廃れます。なぜかという

と、お客様が店に二歩入った瞬間、チームワークがいい店か悪い店かを感じ取ります。なんか雰囲気的にぎくしゃくしてるな、これはレストランだろ、居酒屋だろ、が同様に、お客様はすぐにお店に行くと感じるだろう。と聞くともんな「はい、わかります」と答えます。

④ **Winning is**「勝つこと」。結局コア・バリュー(核となる精神)行動指針のゴールです。ゴールを意識させ明確に共有し、勝ち癖を付けることが一番大事です。「わが社の社員であるならば、コア・バリューの4つを心の真ん中において行動しろ」ということで最初からスタートしたのです。



ミッション(使命・存在意義)「私たちは顧客の一人ひとりが心身ともに満たされることができるよう、最高の効果を最大限のサービスを伴って提供することを使命とします」
ストラテジー(戦略)方法論「私たちは美容業における真のプロフASHIONナルである『エステティシャン』を育成し、一人ひとりの顧客に対して質の高い『結果』と充実した『サービス』を提供します」

ようになっていました。

クールエステティックも、まったく同じです。企業理念に本気で取り組まなければ、そのスタッフも、チームも成績は絶対に向不上ことはないのです。だからわが社のスタッフたちは新人から、死にもぐるいで企業理念に従い奮闘しているのです。(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年金沢に出店して以来、毎年店舗を拡大し、現在では北陸・関東エリアに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。



サロン必須、痩身`三種の神器、

「ドクター・ジェイ」+「ドクター・レディックス」+「ハイパー・イーエムエス」

今月の **MADE IN JAPAN**
一押し美容機器

最先端、最強の痩身マシン組み合わせ3点セット、全店に完全導入!!



クールエステティックでは、全サロンにこの痩身3点セットをいち早く導入し、RF▶キャビテーション▶LD▶LED▶UltraPulse▶EMSの痩身トリートメント理論に基づき、高い効果と上げ、結果を次々と出しています。今から夏期シーズンに向け、痩身メニューには欠かせないアイテム3点セットが右肩上がりの成長戦略を支えてくれることでしょう。

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 検索▶ サロンで培った施術ノウハウをサポート。