



クール流

第9回 ナンバー1 顧客満足講座



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。

理念と指針を社員に叩きこむ

理念を分からせる大変さ

クルールの企業理念にうたう「新しい時代を創造するための指針」は、社員全員に徹底的に叩き込んでいます。新人研修では、この理念と指針、そして給与体系を説明しているんです。

指針のヴィジョン(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)も重要ですが、日々の業務でいちばん大事になるのがコア・バリュー(核となる精神・行動指針)なんです。

しかし金沢店を最初にオープンしたときは、これを理解させるのが大変でした。というのは、理念とか指針とかは言葉として抽象度

サルでもわかるルール

ところが10人目まではよかったです、たったひとり社員が増えて11人になったとたん、行動指針が守られなくなりました。組織というのは人間の身体と同じであるサイズ以上太ると思うように動かなくなりました。

そこで、スタッフが20人、30人、100人と、どれだけ増えてもいかに行動指針を具体的なマニュアルに落とし込んでいったんです。しかもサルでもわかるように具体的な行動チェックリストにしました。これをのちに「クールエステティックで楽しく働くためのルール」としてまとめて、社員はもとより見学にこられる方にも公表したのです。するこのルール集をみた方

が高いため、実際どう行動すべきかがなかなか若い女の子たちにはピンと来ないのが実情なのです。それをひとつひとつ事例をあげて、噛んで含めるように説明し理解させなければならぬ。事業をスタートさせるというのは、実際骨が折れます。ああでもない、こうでもないという手を取るように教え、ごたごたしながらも、個々問題解決しながら指針を浸透させていったんです。

でもスタッフの半数以上がこの指針が理解できるようになると、がぜんうまいくようになるんです。そのあとは、あつという間にスタッフ10人全員が理解できるようになりました。

は「さすがだ。これなら顧客満足日本一になれるはずだ」と感心して帰られます。ルール集が理念を「見える化」させて、彼女たちはだれもが自分の行動を即チェックできるようになりました。理念を身体で理解できるようになったということだと思います。クールではこの「楽しく働くためのルール」を全店全員で守っています。もちろん、ごい楽しいサロンになりました。現在では100%の社員が行動指針を完全に理解しています。



メイゲンソでいけ!

ルールの第2は、「明るく、元気、素直を心がけること」です。一言で明元素(メイゲンソ)といえます。社会で楽しく生きるためにはこの3つがものすごく大事です。これに対し、アンビョウタンの人びとでは暗病反(アンビョウタン)の暗い「病気がち」なんでも反対する「ひねくれ者」のことで、こんな人がスタッフにひとりでもいたらみんなが楽しく働けなくなるし、お客様も来なくなります。中学生のときに明元素の奴と暗病反のひねくれ者がいたのを感じていますが、明元素で飛び回っていた生徒は今でも幸せに生きています。と私は20歳そこそ

この社員たちに「楽しく生きたいなら絶対に明元素でいけ!」とハッパをかけてるわけです。ルール集を簡易書きにしてみました。「出勤してから退社するまで笑顔でいること」「朝礼は元気良く高いテンションでおこなうこと」と「朝から満面の笑みで出社すること」「朝番のお客様から最後のお客様まで気を抜かないこと。朝から高い意識でいること」と、超具体的なルールが続くのです。こまめではっきり書けば、だれでも勘違いすることなく、すぐその日から理念と指針に取り組みることができるわけです。(以下次号に続く)

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。



ドクター・アリーヴォの進化系
「エボリューション」誕生!!

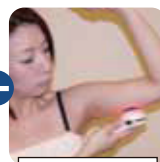
Dr.Arrivo
Evolution

今月の **MADE IN JAPAN**
一押し美容機器

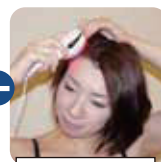
圧巻! フェイシャル・ボディ・スカルプ(頭皮)に使える完全無欠の複合美容器!!



フェイシャルケア



ボディケア



スカルプケア

いよいよ4/15より、JB マシナリーから限定1,000台販売のプレミアム・ビューティ・マシーン「ドクターアリーヴォ・エボリューション」の登場です。フェイシャル、ボディ、スカルプケアを1台で可能に!! さらに各ケア専用美容液も取り揃え、ウルトラパルスレーザー機能で有効成分を効率的には肌深部に浸透させ、美肌、痩身、育毛等を強力にサポートしてくれるスグレモノです。113,400円(税込)

4/15
新発売



高性能マルチ4素子ヘッド

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でサポート。