



クール流

第10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10回エスグラ顧客満足サロン部門、第1エリア第1位。

サロンで楽しく働くためのルール

気持ちと努力だけで元気に

今月から当社の「楽しく働くためのルール」の中身を詳しく紹介していきます。今の若い女の子は、驚くことに挨拶ができません。挨拶ができなければ、当然、顧客満足度日本のサロンでは働けない。ですから、当社のルールの最初に「常に感謝の気持ちを持ちながら」「お客様にもスタッフにも明るく、気持ちを込めて挨拶」がある。挨拶できない子たちを私の目で「心の底から気持ちのこもった挨拶」と確認できるまで徹底的に練習させます。

「出勤してから退社するまで、とにかく笑顔でいる」
笑う門には福来たるなんです。このルールのおかげで当社には暗い顔の子は人もいません。「朝礼は元気良く高いテンションでおこなう」全員で手を組んで朝から「ワウー」とハイテンションをやります。

「朝から満面の笑みで出社する。朝から高意識でいること」「朝一番のお客様から最後のお客様まで気を抜かないこと」
出社するときも、口角あげて高いテンションで

声掛けて気持ちを伝える

「プライベートでの問題を店に持ち込まない。口にしない」
彼氏とケンカ。家族とケンカ。友だちとケンカ。私おもしろくない。女性だけの職場なのでそんな話題ならいくらでもある。しかし、それら一切を店では話さず。出社したその瞬間からプロに徹しろということ。プライベートの問題はプライベートに解決しろというルールです。

「お客様にもスタッフにも思いやりの気持ちをもち、気配り声掛けを徹底すること」
お客様は自ら多少のことで言葉に出す人はほとんどいません。「暑くないですか」「寒くないですか」

仲良し同士2人には辞めてもらおう

「チームワークを乱すような行動、言動はしない。特定の人と仲良くしないこと。派閥をつくらないこと。そこひききしないこと。どのスタッフとも同じ距離を保つこと」
女性の世界ですから仲良しができることは仕方ないにしても、一旦店に入ったら仲良しは絶対に許されません。とにかく全スタッフが等距離の意識を全員にアピールしなければなら

ないです。「痛いんですか」「体勢は大丈夫ですか」気持ちや伝わりにくいから、声を掛けて思いやりを伝えるのです。それによってお客様は安心して「そうね、すし〇〇」と言ってもらうことで満足度を高めるのです。「あなたのことを大切に思っています」という気持ちの表れが声掛けなのです。スタッフ同士もどんなに気ぜわしい時でもすれ違うときは「お疲れ様です」「ありがと」「ございます」と声掛けし合うルールなのですが、当社では驚くほどの言葉が飛び交います。スタッフ同士も常に声掛けてコミュニケーションをとるということを徹底しています。

「おはようございますっ！」と入って来る。そしてテンションを一日中下げない。年々ますますテンションが上がってきて、最近私でもついでいけないぐらいで(笑実にいいことだと思っています)。「良い体調で仕事をすることを心がける。自己管理を徹底すること。体調が悪くならないように努力すること」
これまで他社で1年に10日ぐらい休んで自分の身体が弱いと思込んでいた社員に、毎日良い体調で仕事を続けるには「努力すること」が大切だと教えています。食事に気を遣う、睡眠時間をしっかりと取る、手洗い、うがいの励行、それこそ規則正しい生活観を教えます。結果、3年間度も休まなくなりまし。体調管理は油断しなげなく日々努力しなげないといけないということ



ないですか「痛いんですか」「体勢は大丈夫ですか」気持ちや伝わりにくいから、声を掛けて思いやりを伝えるのです。それによってお客様は安心して「そうね、すし〇〇」と言ってもらうことで満足度を高めるのです。「あなたのことを大切に思っています」という気持ちの表れが声掛けなのです。スタッフ同士もどんなに気ぜわしい時でもすれ違うときは「お疲れ様です」「ありがと」「ございます」と声掛けし合うルールなのですが、当社では驚くほどの言葉が飛び交います。スタッフ同士も常に声掛けてコミュニケーションをとるということを徹底しています。

ない鉄の掟をつくりました。以前ものすこい仲良し同士がいましたが、その2人の存在によりチームワークが崩れ、顧客満足度が下がりました。2人にはすぐに辞めてもらいました。顧客満足教育で、もっともわかりやすい事例として今も語り草になっています。(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。



今月の **MADE IN JAPAN**

一押しエッセンス

Dr. Arrivo バスト専用エッセンス
「エット・バスト」誕生!!

バスト専用エッセンス、5/13 ビューティーワールド東京にて新発売!!

ハンディ美容器の定番、「ドクター・アリーヴォ」シリーズと「プリエール」、そして「ドクター・キャビエット」に専用開発された、バストにハリとボリュームを与える専用エッセンス「エット・バスト」がいよいよ新発売されます。独自の配合有効成分が脂肪細胞の増殖、蓄積を促し、ボリュームアップへと導きます。塗るだけでも実感頂けます。※詳しくは、5/13、14、15 BWJ 東京ビッグサイトにて



et
BUST
Breast Essence
100ml 12,600円



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。