



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

サロんで楽しく働いたためのチームワーク

うわさ話を言わない



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1回エスグラ顧客満足サロン部門、第1エリア第1位。

「気持ちよく仕事ができるように、全スタッフが意識すること。気持ちにムラをつくらない、見せない。気を遣わせない。感情をコントロールすること。感情をコントロールできないのは子供です。懐の深い人間になること」

このルールは、文字通りの意味を持ちます。といつても今の子はその意味を理屈で説明しないと解らず、改善できない。そこで私は「うちのルールはただの規則じゃない。君らが将来に結婚して妻になり、母親になり、お婆ちゃんになってもたった二度の人生を楽しく生きるためのルールや」と言っていて聴かせます。するとみんな納得します。

友達感覚のサロンを目指さない

「愚痴を言うなら改善策を提案すること」
私は他のエステをまったく参考にせずに自分の信じる顧客満足度の考え方を頼りにこれまでやってきたが、いつもまだまだ未完成であるという創意工夫が続いています。新人スタッフからベテランスタッフにまでいつも言うのです。「君ら、現場でこうしたらどうかと思うことは提案してくれ。良い提案、グッドアイデアはどんな採り入れる。いつでも言うてくれ」と彼女らの現場からの提案でサロン全体が、会社組織としても成長できるのです。一番悪いのは提案もしないで愚痴を言うことです。

「上下関係を尊重する。自分の立場を理解すること。教えてもらう姿勢、教える姿勢、思いやりや感謝の気持ちを持つこと。メリハリをつけて仕事すること。友達感覚をなくすこと」店は遊び場ではなく職場です。職場のスタッフは友人ではなく職場の仲間です。先輩後輩です。

前向きな気持ちに集約させる

「相手(お客様やスタッフ)の気持ちを考えて行動、会話を」
確かに感覚の鈍い子はいません。でも鈍感な子でも感じる力は鍛えれば必ず身につくんです。この人は今暑いか寒いのか、喉が乾いたのかと、鍛えれば全部わかるようになる。客商売で感じる力はものすごく大事です。努力で必ず身につけていきます。「スタッフ同士、前向きな会話でコミュニケーションをとること」
前向きな会話というのは、私が外資系のP

「うわさ話をしないこと。スタッフの悪口を言わない。他店のスタッフに自分の店のスタッフの悪口を言わないこと」

女の子の中には人の噂話をしないと生きていけない子がいます。ちょっとした隙にひそひそと噂を口にする。でも噂は悪の根源の連鎖なんです。良いことは何も生まれません。以前それを阻止できずにチームワークがすっかりダメになっただけがありました。それでその噂話をしないと生きていけない子には辞めてもらった、という経緯があるんです。その子の実例を挙げて今は徹底して、噂は言わない、聴かないを教育し、今では噂話がなくなりました。

言葉遣いはスタッフ同士でもキレイな言葉遣いで。スタッフ同士ニクネームで呼び合わない」

友達感覚の気さくさを売りますが、うちはそういう世の中にたくさんありますが、うちはそういうエステを目指しているわけじゃない。そういうななああの雰囲気からは顧客満足度の高い空間は生まれません。うちは違う。職場の仲間は単なる友達同士じゃない。うちは店長も新人に対し丁寧語で対応します。店内では全員がキレイな言葉を喋ることが徹底されています。先輩は時間を割いて思いやりを持って君達に教えて、指導してくれる。君らも感謝の気持ちを持って学べよ」
こう言っています。



生命保険で学んだことです。できるできると思っていたら、いつの間にかできないこともできないようになる。逆に、できないことなにもできないできないと毎日言われていたら本当にできないようになる。脳というものはそれほど簡単に騙されるのです。私は彼女たちにこの話をし、「後ろ向きな話する人と付き合うと感染するぞ」と。だから私はプライベートでも前向きな話をする人としか付き合わん。君らも後ろ向きなやつには近寄るな。うちの組織はそんな組織と私はそこまで言います。(以下次号につづく)

塗って、巻いて、愛され BODY!!
ADEIET × et = ボディバンテージ新発売!!

新矯正ボディバンテージ+専用美容液セット「アディエット」beauty world東京5/13~にて新発売!!

Skinny Correction BODY用
スキニーコレクション

商品名: アディエット・スキニーコレクション
セット内容: バンテージ(100cm×180cm)×2本
ボディ専用美容液「アディエット」ポットジェル(エッセ)×1本 (200g)
価格: ¥36,750税込(本体¥35,000)

今月の MADE IN JAPAN
一押しバンテージ

医化学的繊維特許バンテージ

- 脂肪溶解
- 脂肪燃焼
- 姿勢改善
- 骨盤矯正
- たるみ引締め

- マイナスイオン発生トルマン、遠赤外線 備長炭を折り込み繊維化した素材
- 加圧効果で、エッセンスの浸透が促進
- 身体のゆがみを改善、
- ボディ専用美容液、バスト専用美容液による相乗効果

BUST用 Glamorous Correction
グラマラスコレクション

商品名: アディエット・グラマラスコレクション
セット内容: バンテージ(100cm×180cm)×1本
アディエット「エッセ」バスト専用美容液(100ml)
価格: ¥23,100税込(本体¥22,000)

お問い合わせ先【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