



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

第13回 ナンバー1
 顧客満足講座

お客様に支持されるスタッフづくり

お客様をキレイにしたいと感じさせる
 〆感じのいいスタッフ〆を目指す

スタッフが「お客様をキレイにしたい!!」と思っ
 て施術すると、そう思わずに施術するのでは、
 お客様の受ける感じがぜんぜん違ったものにな
 ります。スタッフは機械ではないということをお客
 様が一番わかっています。エステは心をもった人
 間同志のふれあいの場なので、当然のことです。

では心の思いをお客様にどうやってお伝えする
 かという点については、これが大変に難しいわけ
 です。私が大学時代に客商売のアルバイトを通じ
 て叩き込まれたことは、完璧な所作を通して、お
 客様に満足感を得ていただくということでした。

しかしまあ、この所作で気持ちをお伝えする
 ということは実際問題、至難の業なんです。そ
 れで私はスタッフに言いま



す。「お客様をキレイにしたい」という思いが伝
 わらない時は、言葉にしろ!」と。私はあなたを
 キレイにしたいんです!」と口に出してでも、お
 客様にその気持ちを感じていただくかなくては
 絶対にダメ。ここが肝なんです。

スタッフ自身がみずから発した言葉によって
 脳みそにフィードバックがかかり、施術がはじ
 まるや、脱毛でも、フェイシャルでもボディでも、
 雑なことは切できないんです。まるで割れ物でも
 扱うようにお客様に丁寧に施術せざるを得なく
 なるのです。昔から言葉に魂が宿るとか、言葉の
 力とか言いますが、この口に出して、言葉を発
 して気持ちをお伝えすることが顧客満足のため
 の大きな原点なのだと思います。

このことを理解したスタッフたちが増え、サ
 ロンとして足並みが揃うと「あなたのサロンで、ど
 のスタッフを見て感じがいいわ」と言っていた
 だけになります。また、そうならなければなり
 ません。

すべては、新人のとき〆に決まる

エステという業種は万年人手不足です。やり
 がいある仕事なのに「エステティシャンになりた
 い」というと、周りが反対したりするケースも
 あり、どこのエステでも募集広告に大きなコス
 トをかけているのが現実です。

そんなことから、おかしな話、新人にももの
 すごく遠慮しているサロンが多い。しかし、それ
 では新人教育が不徹底、不完全になります。結
 果、多くのサロンでは優れたスタッフが育たず
 手をこまねくばかりです。新人も1年経ち1
 年半経つうちに、結局辞めていくことになりま
 す。全国にはこういう悩みをかかえたサロンが
 多いのです。

クールエステティックでは、新人のときに徹底
 して厳しく教育しています。新人は厳しさを
 感じると最初の3ヵ月で「このサロンに入つてよか
 った」と思えるようになります。

たあ! 頑張
 ろう!! 「こ
 のサロンで
 自分はやれ
 ない…」と二
 極化してい
 きます。この
 サロンでや
 っていくと
 みたスタッ
 フを皆で愛
 情をもつて
 引き上げ、
 厳しく教育
 していきます。
 正しく厳し
 く教育環境
 のもとでこ
 そ、優秀な
 スタッフが
 育っていく
 のです。

私の経験上、新人スタッフに遠慮しながら甘
 い教育をしていた時期よりも、厳しく教育し
 ている今の方が、新人スタッフの定着率は格段
 上がっています。今のゆとり教育世代に対し
 て、より厳しく教育することが大切です。



(以下次号につづく)



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・京都エ
 リアに7店を展開するクールエステ
 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。

話題の「愛されボディ、メイキングツール

ボディメイキングマシン × ボディ専用ジェル + ボディ用バンテージ



ドクター・キャビエット
 超小型ハンディ・スリミング
 キャビテーション DHS
 ボディメイキングマシン

脂肪
 分解

197,400円税込
 (188,000円税別)



塗って
 シェイプアップ!!
 <et>エット
 ボディスリミング・
 エssenシャル・
 ホット・ジェル

脂肪
 燃焼

et
 Body Slimming
 Essential Hot Gel

内容量200g
 15,750円税込
 (15,000円税抜)



ADEIET
 Skinny Correction
 アディエット・スキニーコレクション

医学的繊維素材の
 新矯正バンテージ

引き
 締め

- マイナスイオン発生トルマリン、遠赤外線繊維炭
 を織り込み繊維化した素材(繊維特許取得)
- バンテージ(10cm×180cm)×2本
- ボディスリミング・エssenシャル・ホットジェル
 「エット」×1本(200g)
- セット:36,750円税込(35,000円税抜)

今月の一押し
 スリミングケア・ツール