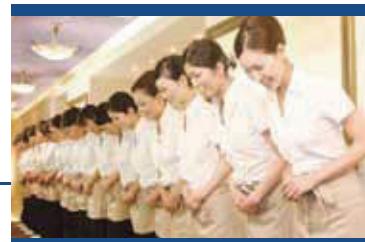


オリコン顧客満足度ランキング3年連続「特別推奨サロン」、
脱毛部門第1位、エスグラ顧客満足サロン部門、第1エリア第1位に輝く
クールエステティックの顧客満足経営の秘密を茂藤雅彦代表が初公開する連載コラム。



第14回 クール流 ナフバー1 顧客満足講座

チームワークが売上をつくる

問題の解決は「幹部」で決まる

問題が起きた際の報告に、よく店長などは「A子さんからB子さんはこんなことがあって困っていると言われるんですが、B子さんは私の前ではいつもいい子なんですよ。あまりいい子なでどうしても注意できない」と言っています。

私はすぐ「指導者がアホなことを言うな」と叱るんです。スタッフの性格や相性というのはまさにこんなふうですから、性格や相性に振り回されでは経営は成り立ちません。こんなことから私は問題解決を通じたチームワークづくりを顧客満足経営の根幹に据えて全力で取り組んできました。それで「樂しく働くためのルール」以下のように決めています。



- ◎問題、注意、指導、改善
- ・問題は、幹部中心に全スタッフで解決すること
- ・問題を即、解決することによって信頼関係が生まれる
- ・注意はその場で伝えること
- ・一度注意されたことは一度注意されないこと
- ・上下関係にとらわれず、皆で注意し合う環境をつくる。注意されたスタッフは素直に改善すること
- ・注意する側は「大変な勇気」を必要とします。注意される側はその気持を理解すること
- ・「問題」解決するまで「問題」として残ります。小さい問題でも見過さないこと
- ・見ていない注意点も情報が入ったら確認し指導すること

幹部には、「指導すること」が君らの仕事なのだと言い聞かせていました。指導する際には、「すべては、あなたを二流のエステティシャンにしたいがために」「あなたに幸せな人生を送ってもらいたいがために」という熱い想いを忘れるなどと言っています。これを大前提に指導者の育成をやつてきたのです。

その結果、以前に比べるかにチームワークが向上してまとまりました。チームワークは即新規のご紹介の数に反映されます。毎月各店舗ごとに約40～70人のご紹介があり、これが各店舗1000～2000万円水準の月売上につながっています。



ボランティア清掃活動

指導力が「チームワーク」をつくる

周知させた結果です。という

ことはルールを守ること」「チームワークづくりなんですね。チー

ムワークが固まれば必ず売上

がついてくるんです。チームワークの悪い店にいくら立派な売上目標を掲げて「おまえら頑張れ!」「売上を上げろ!」と声張り上げて叫んでも、到底達成できるものではありません。

(以下次号につづく)

Dr.J
RF-CAVITATION for BUSINESS USE



世界最小・最軽量のサロン業務用
キャビテーションRF痩身マシーン
『ドクター・ジェイ』の人気ぶり

施術内容 キャビテーション+DHS+LD-Light+LED 同時照射

Dr.JはRFとキャビテーションも同時に使用することができるので、お手入れ中にどんどん効果が出ているのが分かります。施術後に採寸する前からお客様自ら「変わりました!」や「違います!細くなりました。」と言って下さることが多く、一回一回のお手入れでしっかり結果を出すことができています。持ち手のヘッドが軽いので動かしやすく、お客様が気にされている部分に集中してかけていくことができ、喜ばれています。

以前、他のサロンで瘦身のお手入れをされていた方が一回での効果の出方が違うと言って下さっているほどなので、自信をもってオススメできます!



クールエステティック
辻川店長談

本体重量
2.34kg

今月の
MADE IN JAPAN
一押し美容機器



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「特別推薦サロン」。脱毛部門では顧客満足度ランキンガ全国第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。