



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14回 ナンバー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つて困つて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ですよ。あんまりいい子なんてどうしても注意できない」と言つてきます。

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て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して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「楽しく働くためのルール」で以下のように決めています。



幹部スタッフミーティング

- ◎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二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ごさないこと
- ・見えない注意点も情報が入ったら確認し指導すること

指導力が、チームワークをつくる

幹部には、指導することが君らの仕事なのだと言いかせています。指導する際には、「すべては、あなたを一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ってきました。

その結果、以前に比べはるかにチームワークが向上してまわりました。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人の紹介があり、これが各店舗1000〜2000万円水準の月上売につながっています。

「楽しく働くためのルール」をガツンと徹底

周知させた結果です。ということはルールを守ることにチームワークづくりなんです。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げ目標を掲げて、「おまえら頑張れ！」売上げを上げろ！」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。



ボランティア清掃活動

(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・京都市エリアに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。

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痩身マシン
「ドクター・ジェイ」の人気ぶり

今月の MADE IN JAPAN
一押し美容機器

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。」と言つ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る。持ち手のヘッドが軽いで動かしやすく、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、他のサロンで痩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つ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

◀40代 腹部周り
週に1回のペース、8回施術
・ウエスト= 73.3cm→66.8cm
・下腹部= 87.1cm→78.8cm

お問い合わせ【製造・発売元】株式会社ジェイ・マシナリー ☎0120-00-7980 <http://www.jb-m.jp> JBマシナリー 株式会社 ◀サロンで培った施術ノウハウをサポート。