



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16回 ナンバー1 顧客満足講座

責任は我にあり

当事者意識がつくる理想の組織

クールエステティックで楽しく働くためのルールを引き続きご紹介しています。

「原因は我にあり」他の責任にこつなごう。

他人の責任にする人間はいつも、会社が悪い。先輩が悪い。と言いつつばかり言っています。私は「本当に原因が自分にはないと思うか？」と本人に改めて考えさせます。

私はグループの売上が落ちたのなら「最終責任はすべて俺にある」と言いますが、マネージャーも「私の責任です」と言う。店長も副店長も「私の責任です」と言います。こういう、責任意識を共有する組織が最高なんです。私がミーティングで伝えたことが、末端のスタッフまで伝わってない時、本来なら「こらっ、店長！ミーティングで言ったことが下に伝わってらんやないか」となるのが普通の組織だと思えますが、私のグループは違います。「俺の伝え方が悪かったな。末端まで伝わってらん」



と、社長自体が言い訳をしない。これがクルールの考え方で、このルールは徹底されています。「いいえ社長、私の責任です」「いいえ私の責任です」とスタッフは猛省する。

「責任は我にあり」の考え方は、外資系のP生保のときのルールでした。エステ業を始めると3年目ぐらいのとき、それを思い出し、クルールのルールに取り入れられました。すると、これはみごとにクルールの企業文化になって、うちではだれも言い訳しなくなりました。外部から見学に来られた方はみなさんこれに感動して帰られます。

練習こそ売上の原動力である

練習しないサロンは衰退します。つねに進化するために練習するべし

実は売上というのは、練習量の多いサロンが1番を獲るんです。うちでも昔、だれも辞めない定着率のいい店がありました。みんなそこでこのレベルまで来て、もうとくに練習する必要がなくなったときに、とたんに売上が低迷し出したんです。これはイカンと私はそこに新人2人ぐらいを送り込んだ。当然その新人にから教えずにはならない。夜遅くまで練習する。次も朝から練習する。次も朝から練習する。練習文化が復活します。すると売上はガーンと伸びるんです。これは不思議なことですが、例外はありません。どの店で



も結婚退社で女の子2人ぐらい辞める。そこに新人がまた入るといふことを繰り返していても練習しないと売上は低迷し、練習するようにになると店は売上が伸びる。



練習を通した活気が潤滑油のような働きをもたらし、お店を活性化させ、売上をつくるのではないかと思います。

(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。

バストアップケアに最良のコンビネーション!!

今月の一押し MADE IN JAPAN

ウルトラパルスポレーション導入器 × ボディ用バンテージ&専用エッセンス

バストアップケア・ツール



ドクター・アリーヴォ エポリューション
球体形の4素子がバストのツボを刺激することで、代謝・血行促進、細胞活性化、女性ホルモン分泌を活性化させます。

美容液導入

Dr. Arrivo Evolution
113,400円税込 (108,000円税別)

ADEIET
Glamorous Correction
アディエイト・グラマラスコレクション

医化学的繊維素材の新矯正バンテージ

姿勢改善

●マイナスイオン発生トルマリン、遠赤外線備長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)×1本
■プレストエッセンス
【エト・バスト】×1本 (1100ml)
セット23,100円税込 (22,000円税別)

「バストにはバストアップケアをサポートする有効成分が入っていて、ドクターアリーヴォエポリューションで導入していることで、ふっくらした美しいバストラインを作ることができます。さらにバンテージを巻くことで背中やアンダーバストのはみ出し肉のたるみをなくしていくことができます。使用されたお客様からは「バストのトップの位置が上がりました!」「ボリュームがでうれしいです!」「今までいろいろ試したけど一番効果的かわかります!」などのお声を頂いています。ドクターアリーヴォエポリューションの4つの素子が球状になっていてお肌密着して導入できるのでしっかり効果がでてオススメです。」



杉本店長談

お問い合わせ【発売元】ジェイ・ビー・マシナリー ☎0120-00-7980 http://www.jb-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します。