



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18回 ナンバー1 顧客満足講座

「クール流」給料体系」を大公開!!

顧客満足度の高いサロンを作るには、まずはスタッフの就業定着率を高めることです。その要因は二つ。働きやすい環境と納得できる給与・賞与体系です。今回は、クールの給与体系の秘密を大公開したいと思います。最近、エステのオーナー様から社員の教育方法と共に、どうしたら社員のモチベーションを上げる給与体系が作れるかという相談を受けることが多くなってきたからです。

ボーナスは個人の売上で決めるな!

入社3カ月間の「トライアルスタッフ」は月給16万円です。3カ月経ったら自動的に「見習いスタッフ」になり18万円に昇給します。エステのメニューは脱毛、痩身、フェイシャルの内、先ずは脱毛技術と脱毛カウセンシングの2つを練習していきます。これに合格すると見習いが取れ、晴れて「スタッフ」になります。「スタッフ」になるとボーナスがもらえるようになります。「スタッフ」に昇格する迄の期間は、入社から早いスタッフで6カ月、遅いスタッフは2年も掛かります。

弊社のボーナスは世間一般よりも1回多い。4月、8月、12月の4カ月に1回、年に3回出しています。これは大きなモチベーションになるといえるでしょう。ボーナスの支給総額を4カ月間の売上の5%位をメドに設定してスタッフに分配していきます。この分配方法が特徴的なのです。

分配の元になる評価方法は、詳細な評価シートを作り、ポイントで採点していきます。ポイントの内、番大きな40%を占めるのは、個人の売上ではなく「エステティシャンとして、人として、社会人として正しく生きているか。」が評価されます。これは前号まで紹介してきた「楽しく働くためのルール」の各項目がしっかり守られているかということが判

10代で年収なんと400万円!

ボーナスを渡す際には、必ず私が自ら面談をします。パートスタッフを含め全体で1000人ほどいますが、一人15~20分間で、私は3日間かけて全店全スタッフと面談することに努めています。パートスタッフとも年に1回は十分に話す機会があります。

この結果、19歳でも1回のボーナスが50万円超えるスタッフが出てくるんです。年に3回×50万円ボーナス獲得すれば、150万円プラスされ、10代で年収なんと400万円のスタッフもさらに生まれるわけなんです。19歳の女の子が、お父さん、お母さん、お兄さん、お姉さん含め家族の中で一番の稼ぎ頭になると

断基準になります。

次が売上です。各店舗の売上ポイントが20%。店舗としてどれだけ売上を上げたか、これは各店舗スタッフに均等採点になります。そして個人の売上ポイントが売上ポイントの20%なのです。売上は双方合わせれば40%ほどを占めることになります。個人売上のポイントを上げると、スタッフ同士がお客様の取り合いになってしまいます。しかし20%20%の構成割合では、個人の頑張りや店全体の売上に繋がるので、非常に良いチームワークが保たれます。

残りの20%は、ボーナス査定期間の4カ月間にどれだけ新しい技術の習得ができたか、のポイントが5%。売上を上げるのは皆手だけど、業務の消化を頑張ったスタッフに他薦投票を毎月行い、その結果のポイントが15%。という内訳のバランスになります。つまり、個人的に突出した売上を上げたとしても、

「楽しく働くためのルール」を守れていないスタッフは、必然と評価は低くなるわけなんです。



いうようなことも起きるのです。

自信を持って言えます。今迄12年間、年に3回ずつボーナスを渡してきましたが、このクール賞与評価システムにおいて、誰一人としてボーナスの額に文句を言ったスタッフは皆無だということです。他人のボーナスが多いとか、羨むとか、度もありません。結果、この給与・賞与評価システムがスタッフ定着率を高め、企業理念を理解したベテランスタッフを多く在籍させることに成功し、顧客満足度の高いサロンを維持できているのです。

(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グループ代表。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、マレーシア(クアラランプール)に1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。

スーパーマルチ美マシーン「マルチドライブ」新登場!!
浸透、引き締め、引き上がる実感。この一台で、
ボディ、バスト、フェイスをオールラウンドトリートメント。MULTI DRIVE

今月の
一押し美容機器

MADE IN JAPAN

1台5役搭載のマルチモバ美!!

- インサート・パルス
高分子成分の導入
- EMS 4MODE
電氣的筋肉運動
- ローラー
マッサージ効果
- ヒートテグ
血行促進、リラックス効果
- LED-RED
肌弾力促進、リフトアップ

【マルチドライブ】
126,000円税込
(120,000円税別)

取扱トリートメントマニュアル公開中
MDマニュアル 検索

マルチドライブはローラーでマッサージを行ないながら、EMS機能で筋肉運動をおこし、高濃度な美容成分を導入することができる機器です。ヒートテグ機能が付いており、温熱効果とローラーのマッサージ効果で、血流促進やリンパの流れを促します。また、ローラーの形状によってどの部位にもフィットしやすく、手に持った感じも軽いのでとても使いやすいです。実際にふくらはぎを体験した方がほんの5分間使用しただけで、むくみがスッキリしたと言ってくださるほどなので効果は大いに期待できます!



クールエステティック
山田店長談

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。