



第1回エステティックグランプリ顧客満足サロン部門、
第1エリア第1位、全国第6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20回 ナンバー1
顧客満足講座

クールエステティックのネーミング秘話

未経験の子のほう伸びる

他のエステで経験がある子と、未経験の高卒、転職の子と比べると、断然、未経験の子のほうが伸びるんです。弊社の教育の仕方は独自のものですから、他所で経験を積んだ子より真っさらの子のほうがいいわけです。

昔、福井のエステで10年間店長していたという子を採用しました。番最初に電話対応をチェックしたんです。世界一の電話対応を誇るアメックス・ゴールドカードデスクのノウハウで私は教育していきます。未経験の子なら2週間でクリアするところをエステ10年経験した子は2ヶ月掛かってもクリアできない

い。「君ね、10年間何してたの?」と言わなければならなかったほど、電話対応というものを甘く考えていたのです。その考え方を改めさせ、合格出るまでたっぷり3ヶ月掛かりました。

この例のごとく、他所での10年の経験というところでどんなにプライドを持っている子でも、弊社の社員教育フィルターを通すことで、クールスタイルに正しく矯正されていきます。未経験の子ほど、無垢で、根拠のないプライドがないだけに伸びやすいというわけです。

見学者に伝え続けた、ひとつの心

新卒者、転職者を対象に2カ月に1回、年に6回、新人研修会をおこなっています。エステを経営するオーナーの方々も新人研修をぜひ見たいということで全国から見に来られます。新人の数よりも見学者の数のほうが多い時があるくらいです。私は弊社のノウハウが詰まった「コンセプト&ポリシー」のプリントを刷って、皆さんにドンドン渡しています。

新人研修では、クルールの理念のことを強調

心ない業界で、心のサービスを理念に

12年前にエステ業を始めた時、女性のコンプレックスにつけ込んでお金を巻き上げる、モラルの低いあくだいエステが多かったように思います。それでも「エステで綺麗になりたい」という女性たちのニーズだけは尽きません。

そこで私はこのビジネスのコンセプトは、女性のコンプレックスを理解し、いかにきちんとした心あるサービスを提供し、結果で応えることだと教えました。だれが聞いてもエステという業種が判り、モラルの低い、黒い心、

を持ったオーナーたち

に対峙する意気込みでつけた名前が「クールエステティック」。クルールはフランス語で心の意味です。お客様を思いやる、

真つ白できれいな「こころ」を持ったスタッフたちが安心のエステティックサービスをこ捉供さしあげるといふメッセージが魂として込められているんです。(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(クアラルンプール)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。第1回エスグラ顧客満足サロン部門、第1エリア第1位、全国第6位。

高濃度酸素原液オキシタイム

O₂XYTIME

いつでもどこでも、不足がち「溶解型酸素」を補うことができます。

飲む酸素

水などの飲料(コップ1杯)にオキシタイムを1~2ml(10~20滴)入れ、酸素水としてお召し上がり頂けます。空腹時の摂取が効果的です。
200ml...12,600円(税込)

**話題の携帯型
酸素サプリメント**

今月の MADE IN JAPAN

一押しサプリメント

今、トップアスリートやセレブに話題のオキシタイムは、通常の呼吸で摂るのに比べて、体の隅々まで酸素を行き渡らせてくれる「飲む酸素」です。食事時や水分補給など、いつでも手軽に高濃度の酸素を摂る事ができます。これ1本で500mlのペットボトル約200本分。私はミネラルに入れて毎日持ち歩いています。コップ1杯に1~2プッシュするだけで体質改善・ダイエット・美肌・疲労回復・老化防止など色々なお悩みに効果的です。スポーツをする前に飲んだお客様は、「汗をかき量が持続力が増えた」「朝起きて飲むと目が冴えて眠気がなくなる」「オキシタイムを入れてお米を炊くとふっくらする」「酸素水でバックをすすぐとすみがとれる」など酸素の効果を実感頂いています。

クールエステティック
酒井マネージャー談

お問い合わせ【発売元】ジェイ・ピー・マシナリー ☎ 0120-00-7980 <http://www.jp-m.jp> JBマシナリー 検索