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21回 ナンバー1顧客満足講座

クールは絶対に安売りをしない

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。

安売り競争が始まったあの頃

世の中に激安脱毛エステが登場してきたのは弊社がオープンして間もない頃でした。クールエステティック1号店を金沢にオープンしたとき、脱毛料金は両ワキで6万円でした。間もなく、近隣のエステ店がうちの3分の1から5分の1に値段を落としてドーンと表示した目を引くチラシを刷って勝負をかけてきたんです。スタッフがそのチラシを握り締めながら血相を変えて言うんです。「社長、このエリアで、こんな値段の広告を撒かれたら、もううちには新規のお客さんは来なくなりますよ」と。スタッフはライバルの安売り作戦に悲観し動揺していました。これはいかんと思いました。そこで、「料金を下げて売上を上げようとするのは経営者として一番能力がないやつがすることだ」と断言しました。ところが、こう言ってもスタッフはぴんとこないんです。「よし、じゃあ、その激安店よりも3倍、5倍の値段でも行きたい店ってどんな店かということを全員で考えよう」と言って、当時スタッフはまだ6人ぐらいでしたが、ああでもないこうでもないと徹底的にミーティングを繰り返し、結果出てきたのが、店に高い付加価値があれば3倍、5倍の値段でも行きたくなるはずだということです。

スタッフ全員のサービスのレベルを上げ、知識を高め、会話の質も上等にして、お客様に美容のアドバイスもちゃんとできるようにすることです。**そのさまざまな付加価値を設け、安心、安全、信頼、満足を間断なく提供し、お客様にファンになって頂く**ことができれば、ご紹介の輪も広がり、自ずと集客もアップし、安売りの店には負けないという結論になったのです。

MEDICAL ESTHE
ESTHETIQUE×CLINIC
安全 安心 信頼 満足

値下げどころか値上げしてきたクール

大騒ぎから始まったことですが、その後は安売り広告に両ワキ3000円と載ろうが1500円と載ろうが、スタッフも私自身もまったく動じなくなったんです。私があの時に、「ヨッシャ、うちも値段を下げて対抗しよう！」いきり立つような短慮な社長だったら、今のクールエステティックはありません。潰れてます。その証拠に、安売り合戦で泣く泣く料金を下げたエステの多くはその後じり貧に追い詰められてどんどん潰れていきました。料金を半分にして売上を維持するということは、ベッド数も倍、スタッフ数も倍、もちろん、機械も当然倍必要になるんです。私がスタッフに問いかけたことは「料金が半分になったら予約の電話が倍になりますか」ということです。答えは「絶対にない」ということです。弊社はとにかくみんなで考えて考え抜いて、いろんな付加価値を着々と高めていき、ついにはドクターに顧問をお願いするところまでいきました。そういう付加価値に対し、お客様は信頼してくださり、ファンになって頂けたんだと思います。ですからオープンした当時より、うちは料金を値下げするどころか逆に料金を上げています。値段を上げても来店客は減ること無く、売上は伸びていきました。

安くすることで売上が上がると考えるのは間違いなんです。私たちはこの非常に大事な本質を、実践経営を通して学びとってきたというわけです。（以下次号につづく）

高気圧酸素ドーム
「エアリッシュ・オーツー」 AirResh O2
体内に「溶解型酸素」を取り込み、全身の細胞に活力を与えてくれる

今月の一押し美容機器
MADE IN JAPAN

酸素＋エステ（フェイシャル 痩身・ボディ）＝施術効果UP!!

今話題の「酸素ドーム」を導入しました。体全体に均一に圧力をかけることで、体内の溶解型酸素が増え、毛細血管から各細胞の隅々まで行き渡り、活性化され体質改善へ。骨格や筋肉のバランスを本来の形に戻すことも期待でき、肩こりや腰痛の改善や疲労回復につながります。また、成長ホルモンも分泌され若々しさを取り戻すこともでき、美肌効果や痩身効果もあるんです。当店ではフェイシャルや痩身のお手入れ前に入ることで、「以前より結果がいい」と言われるお客様のお声を頂いてます。

クールエステティック
小松副店長談

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。