



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。



茂藤 雅彦 Moto Masahiko

PROFILE

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年金沢に本店を出して以来、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回エステティック顧客満足サロン部門、第1エリア第1位、全国第6位。

# 繁盛エステをいかにつくりあげるか

## 覚悟を打ち立てる

私が本誌で顧客満足講座の連載を始めて2年になりますが、読者の全国のエステオーナーさんから相談を受けるようになってきました。「なかなか繁盛店にできない」と困っている声が多いのです。繁盛店とは利益を生み出すサロンのことであり、繁盛店を作るといことは顧客満足度の高いサロンを作るといことです。ここは私がエステを始めて以来、徹底してこだわってきたことです。

そこで、繁盛店を作るためにどうしたらいいかということについて、一つひとつ大事なことをまとめようと感じてお伝えしていきたいと思えます。

一番最初に考えなければいけないことは、まず何が何でも「顧客満足度の高いサロンを作るんだ」という覚悟をトップが打ち立てることです。ここを定めたら絶対にブレてはいけません。最初に「顧客満足度の高いサロンを作る」と決めたのに、だんだん「売上が上がるサロンを作る」というように目標を変えてはいけません。ココが最大のポイントです。頭の中をこの目標実現だけに全部入れ替えるのです。繁盛に繋がらないような頭の使い方を徹底的に排除して、繁盛するための頭の使い方切り替えるのです。

## うわべだけの理念は変えてしまえ

その切り替えに有効なやり方は、会社・サロンの理念を「顧客満足度」に合わせて作り変えてしまうことです。

たとえば、これまでのサロンの理念を「整理・整頓・清潔に、癒しのあるサロン」などとしていたとします。理念に対するこだわりがないとか、うわべだけで心が入っていない。これでは単に標語で、どんな顧客満足度の高いサロンを築きあげたのか全然わからない言葉になってしまっています。実際、こういう標語を理念だと勘違いしている人が現実には多いかもしれませんね。クールグループの企業理念のように立体的なものにできなくても、たとえば「私たちは顧客満足度の高い

いサロンをつくることを通し社会に奉仕することを使命とします」などのような簡潔な言葉でもいいのです。こうして理念でしっかり自己規定ができれば、頭のなかに目標に合致したブレないものに変えてしまうことができるのです。

私はビジネスに迷った時はいつも理念に立ち返ってきました。いつもいつも自分のそのときの考え、経営判断が理念に合致しているかどうかを、顧客満足度を高めることになるかどうかを「チェックし、客観的に評価する」ことで、間違ったサロンの舵取りをしようということが起きずに済んだのです。だからうちのスタッフや経営者の仲間たちの方から見ると、5年経っても13年経っても、最初のスタートのときから私の姿勢が一切変わっていないとわかるらしいです。常にそこに焦点を当てているから10年たっても20年たっても変わらないわけです。

## トップのいちばんの仕事は？

僕はスタッフにいつも言うのは「レストランも洋服店もトヨタの下請けの部品工場もすべてはおカネを払う人の満足度をいかに上げるか、それが商売で一番大切」と常々言っているんです。実際そこに焦点を当てて頑張っている会社が伸びているんだと思います。

私たちの業界でいえば、エステのお客様の満足度をトータルで上げていくことです。この点でエステもトヨタの下請けの部品工場も一緒なんです。

そこでトップ、オーナーが次のステップとしてやり遂げるべきことは、社員、スタッフの理念を正しく理解し、顧客満足度に焦点を当てた仕事を認識し実行させることなんです。これが経営者の一番大事な仕事のひとつである、先日亡くなった船井幸雄さんも言っておられたことなんです。だからスタッフにはミーティングで「毎回毎回、同じことばかり言うけど」と言いながら何回も言い続けているんですよ。おでんの大根に汁を染みこませるように、じっくり徹底的に叩き込んでいきます。この企業文化がサロンに根付きさえすればあとはたいへん楽なんです。(以下次号につづく)



MEDICAL ESTHETIC CLINIC

安全 安心 信頼 満足



フリーズドライ製法 & 完全防腐剤無添加  
最先端スーパーエッセンス  
「セルプローラ」新発売!!

Fresh Valuable Essence

Cellpuroler

今月の

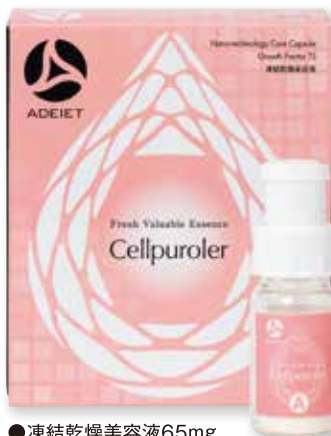
MADE IN JAPAN

一押しエッセンス

ダブル特許、最新テクノロジー採用

ナノテクノロジー コアカプセル × グロスファクター トランスフォートシステム

肌の奥までしっかり届けてくれる!!



フリーズドライ製法により高濃度生成分(非加熱成分)を防腐剤完全無添加で安定化。美肌に欠かせない有効成分、**生プラセンタ・生エラスチン・コラーゲン・ヒアルロン酸酵母由来EGF**等を贅沢に高濃度配合。



セルプローラは、フリーズドライ製法による防腐剤完全無添加美容液で、生成分が安定化し長期保存も可能になりました。使用する直前にフリーズドライされたものを専用の液体で溶かし新鮮なプラセンタを塗っていきます。美容液を少量塗るだけでお肌に浸透していくのがわかり、あらゆるお肌の悩みを改善してくれます。1本使い切る1ヵ月後には、毛穴の引き締まり、小ジワが薄くなったり、お肌の弾力が出たりなど悩みを改善してくれる優れた美容液です。一度、使用していただく効果必ず実感できるオススメの美容液です。



クールエステティック 藤永店長談

●凍結乾燥美容液65mg  
●美容液12ml×1本  
9,500円税別

- |       |        |          |     |    |
|-------|--------|----------|-----|----|
| 高保湿   | 敏感肌    | アンチエイジング | 肌再生 | シミ |
| ハリ・弾力 | リフトアップ | 美肌       | 美白  | シワ |