

Vol.24 ナンバー1 顧客満足講座



オリコン顧客満足度ランキング™ エステサロン総合部門にて、3年連続(2010、2011、2012)特別推奨サロン、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(クアランパウル)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。

お客様の真の声を聴け!!

自己満足は常に否定しろ

「繁盛エステをいかにしてつくるか?」これはわれわれエステを営む者たちにとって、共通したテーマです。本誌の連載以降、数多くのエステのオーナーから寄せられる個別の相談にもお応えしてきました。ただし、私のアドバイスを聴き入れて、経営を劇的に変えることができたオーナーもいれば、上手くいかないオーナーもいます。では、上手くいかないオーナーたちにはいったいどこに問題があったのでしょうか。最初にお断りしておかなければならないことは、私に相談に来られるオーナー、オーナーは、基本的にきわめて水準が高いということです。いわゆる顧客満足度コンテストの類いでは上位にランクされるような優秀なサロンばかりで客観評価は折り紙つきです。しかし、だからといって繁盛できるとは限らない。どんな優秀なサロンもスタッフの定着率の低さ、新規客の獲得難、といった現実の厳しさに立ちすくむわけです。

答えは皮肉なところにあるのです。彼らはあまりにも優秀すぎるが故に自己否定ができてなくなっているのです。コンテストに勝ったという事実はオーナーやスタッフたちにも大きな自己満足となり、ますます自己否定できなくなってしまうといます。経営者やスタッフの視線でしか店が見えていないから自己満足といわれるのです。自己満足こそ、常に否定されるべきものなのです。顧客満足というのは、顧客が満足することであって、サロンが満足することではない。これを勘違いして、プライドだけを育ててしまったサロンも多いのです。一番大切なことは、商道の原点「お客様の真の声を聴く」ことです。お客様の真の声をヒントに、さらなる改善、改革、向上を目指す仕組みを作り、サロンに反映させることが何より肝要です。

独自に覆面調査をシステム化

弊社はその仕組みを育んできました。覆面モニターによる調査を独自にシステム化しているのです。私がなぜこのシステムを考えたか。12年前、クールエステティックがまだ1店舗しかなかった最初の金沢店とときは私の目は十分行き届いていたと思います。ところが、それが2店舗になったとき、私の目の届く範囲が物理的に半分になったわけです。その結果、いろいろな面にお

て店舗の中が緩んできたことは否めませんでした。引き締めるために何かいい作戦はないかと考えました。社長からの説教ではなく、お客様の生の声ならスタッフたちもちゃんと素直に聞かざると思いつきました。そこで大学の後輩で製薬会社に勤務のOLに「お前、両ワキ脱毛をタダにしてやるから、その代わり小姑のような目でみて、店の悪いところをレポートに書いてFAX送ってくれんか。いい話は要らんから」と頼んだのです。そう話しながら、さらにひらめいたのです。「そうだ。どうせならお前のOL仲間みんなも両ワキ脱毛、無料にするから小姑モニターとしてレポートを書いてくれるように言うてくれ」と頼みました。そこからすべてがスタートしたのでした。

私はスタッフたちに言いました。「実は俺の友だちに覆面モニターとして店に潜り込んでもらい、①電話対応②カウンセリング③施術④接客、サービス⑤笑顔⑥今回の来店時の満足度、の6項目についてレポートを書いてもらうことにした。どのお客様が覆面モニターなのか、わからないから、すべてのお客様に採点されていると思っ、接客、施術をしてくれ!」と。

小姑モニターの本領発揮

突然、電話が鳴り止まず、新規の客がドンドン入るようになり、スタッフも大喜びです。しかしその突然の新規殺到の正体は私の友だちの協力による「小姑モニター」たちの予約電話だったのです。次の月からはものすごい厳しいレポートが届くようになりました。これにはスタッフたちもへこみまくった。「お前らみてみい。これだけ悪い評価がどんどん出てきたんやぞ」社長の声ではなく、お客様のホントの声だから説得力抜群。小姑モニターの数は3カ月で100人にものぼりました。

前号でも話しましたが、「小姑モニター」システムは①お客様の真の声を聞いて、即改善、取り組みに反映。②無料モニターから追加コース契約につながる売上寄与。③モニターからの紹介による新規客の獲得。まさに一石三鳥システムの成功です。現在も毎月1日の会議において、前月1カ月のお客様の真の声をまとめて拝聴し、素直に反省し、即、全店共通で改善、改革に取り組んでいます。コレが弊社の今日までの繁盛を支えてきた「肝」なのです。(以下次号「最終回」につづく)



Dr. Caviet®
MFIP Cavitation for Slimming
Ghost

人気のホームケア用痩身器
ドクター・キャビエットの
進化版「ゴースト」新発売!!

今月の MADE IN JAPAN
一押し美容機器

10分で脂肪が落ちる。

導入×分解×溶解×燃焼×活性→これ1台でポディトリートメントが完結できるスグレモノです。

NEW 皮下脂肪・セルライトにアプローチする専用美容液(エトボディ)付き

クールエステティックでドクター・キャビエット・ゴーストを先行発売して1ヶ月、予想を上回るの勢いで売れています。画期的、導入機能が付いたMFIP機能が新しく搭載され、筋肉を刺激し、温熱作用も高まり、従来よりも脂肪が柔らかくなりやすいです!! 体感効果も1.5倍~2倍!! 指圧で叩かれているような心地よい体感が得られ、さらに脂肪分解・脂肪燃焼成分が追加された、専用のetBODYジェルとの相乗効果で脂肪燃焼力が高まります。痩身で通われているお客様へのホームケア商品としての好調な販売はもちろん、脱毛のお客様にも、フェイシャルのお客様にも日頃のボディケアアイテムとして興味を持たれ、お試してから高い確率で購入に結びついています。

クールエステティック金沢店マネージャー談

【ドクター・キャビエット ゴースト】 定価 215,000円 (税別) 専用美容液付き

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