



これまで24回にわたり、私が精魂創り上げてきた「顧客満足度の高いサロン作り」のノウハウについてお話ししてきましたが、今回でいよいよ最終回となります。集大成として重要な点をまとめ、少しでもお役に立てることができれば幸いです。



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。

最終回 顧客満足度の高いサロンを作るには

オーナー自身に自覚があるか!!

サロンのオーナー自身が「コアバリュー」に忠実に、顧客満足度の高いサロンを作るといふ「覚悟」を持つことが経営の大前提にありませぬ。何よりもお客様との立場になつて、いかに満足していただけるか、その満足度を向上させるためにオーナーはもちろぬ、スタッフ全員が理念を正しく深く理解し、実践していかなければなりません。その理念の二つに全社員が行動指針、核となる精神の「コアバリュー」があります。



- 1 信頼に値すること(スタッフ・店・会社、すべて)
- 2 顧客に焦点をあわせること
- 3 お互いに尊敬しあうこと
- 4 勝つこと(達成すること)

サービス業は掛け算のリスク!!

この理念の下、お客様本位のサロン作りを目指すという揺るぎない覚悟を持つこと、しかも、この覚悟を全スタッフが共有し、維持することが重要です。一人でも意識の低いスタッフが存在すると必然的に雰囲気壊れ、保たれていた空気全体にヒビが入ります。つまり、サービス業は一人の足し算ではなく、人×人の掛け算なのです。一人でもマイナス要因がいれば、すべてがゼロになり兼ねません。一人も欠けることなく、全スタッフ一丸となり、信頼を得るサロン環境を作りましょう。

4つのコアバリューで柔軟かつ強靱な体幹をつくる!!

◎信頼に値する人間になる、こと

スタッフの細かな仕草の一つひとつにまでお客様の鋭い視線は注がれているのです。ちょっとした接客態度でも相手に与える印象は大きく変わります。笑顔、表情、姿勢、立ち振る舞い、話し方、髪型、髪の色、メイクなどの身だしなみ、さらには考え方や、いわゆる対面影響力がお客様に信用を与えているかどうか、人として信頼に値する人になれるかどうか、そうなるにはどのようにしたらいいかを常に命題としてココロのど真ん中に置き、実践していくことが大切です。お客様を深く理解しようと会話に努め、自らの知識、スキルを向上させ、より良いアドバイスを提供し、お客様の悩みを正しく解決へと導くお手伝いをする、こうすることでお客様との間に深い信頼関係を築き上げ、スタッフ一人ひとりからお店、さらには会社全体への信頼に値する結果が繋がります。

◎お客様に焦点を合わせる、こと

サロンオーナー自身の満足、スタッフ自身の満足、つまり自己満足に終わってしまつては、目指す顧客満足度の高いサロンを作り上げることはできません。お客様の「真の声」を日々吸い上げ、即、改善、反映し、実行していく。この改革の連続、継続こそが成長と進化をもたらしてくれるのです。『お客様の満足があつてこそ、存在する価値があるサロン』だということこそを念頭において、日々の鍛錬に努めれば、自然と理想とする顧客満足度の高いサロンを作り上げることが出来ます。お客様の真の声こそが「神の声」なのです。

◎お互いに尊敬し合う、こと

居心地の良いサロンはスタッフも明るい雰囲気にも包まれ、店内に漂う空気もとても心地良いものです。それにはまず、スタッフ自身が気持ちよく働くことができる環境になつていなければならない。働く環境作りのために細かな「ルール」、「マニュアル」を作り、スタッフ一人ひとりに徹底、実践させる。人間関係がスムーズになるための職場環境作りこそが、サロン全体の雰囲気作りに必要不可欠で、ひいてはお客様の居心地の良さに繋がる重要なポイントです。

◎目標を定めて実行、そして達成して、勝つ、こと

人は明確な目標を持つことで自らのスキルをアップさせようとする努力を重ねるものです。スタッフ一人ひとりが、またチーム全体として毎日、毎月、毎年の具体的な目標を掲げ、取り組む。結果が出なければ、どこに問題点があるのかを追及してその都度改善していく。現状に甘んじることなく、常に改革を心掛け、進化、向上を目指す仕組みを作り、反映させることは、顧客満足度の高いサロン作りには絶対に欠かせません。

3つの力「技術力、提案力、人間性」

これらを踏まえて、スタッフそれぞれの「技術力、提案力、人間性」の3つのチカラを磨き、高めるためのマニュアルを作り、トレーナー、教育者、指導者の立場にある幹部、オーナーが正しく指導する体制、環境を整えていくことが重要な肝です。つまり、顧客満足度の高いサロン作りの基本的要素は、そのための企業文化を作り、人材を育て上げることに他ならないのです。2年間にわたりご愛読いただきましたこと、心より御礼申し上げます。(完)



オリコン顧客満足度ランキング m 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



Dr.Caviet® NEW 人気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!!

導入×分解×溶解×燃焼×活性→これ1台で
ボディトリートメントが完結できる高性能モバ美!!



今月の一押し美容機器

MADE IN JAPAN



新たにMFIP機能が搭載されてさらに進化した、Dr.Caviet Ghost!! Dr.Cavietも好評でしたが、効果・体感共に1.5倍～2倍にUPしたので、お客様からの注目度も非常に高いです。ダイエットを気にされている方だけでなく、脱毛やフェイシャルのお客様までトータルビューティーを意識されている、幅広いお客様から「体験してみたい!」と言う、お声を頂きます。すぐに温まり、温熱効果が持続するのと、指圧で叩かれているような感じが凄いと体感に感動され、その場でご購入になることが多いです。専用のetBODYジェルと併用することで、脂肪も柔らかくなるのが実感でき、お家でのアフターケアには最適な美容機器です。



クールエステティック セネラルマネージャー 藤原