



クール流

# 第19回 ナンバー1 顧客満足講座



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。

## クール流・女性の職場のつくり方

### 銀行を辞めてエステに就く理由

私はP生命保険の仕事から独立してエステを始めた時、初めて経験値もないまま女性だけの職場を作ることになりました。その時に面白い話を聞きました。優秀な4年制大学を卒業し、メガバンクのような花形就職ができれば、女性でも初任給はいきなり年収450万円。ところが古く堅い組織ゆえの職場の風

通しの悪さで潰れるわけです。派閥があり、お局がいて、新入社員はいつも簡単にいじめられたりする。いくら年収がよくても、女性というのは人間関係が悪くなるだけで辞めてしまいます。親が喜んだのもつかの間、花形職場をあつさり辞めて年収150万円のエステティシャンになった人がいたという話です。

### エステは定着率が悪い？

男は、嫌な先輩、嫌な上司がいてもそんなのは当たり前だと思つてますから辞めないんですよ。一流大学出て、半沢直樹のように都銀でバリバリの路線に乗つてしまえば、家族への扶養責任や住宅ローンがあるし、たとえどんなに環境が苛酷でも、給料がいい今の職場を手放すものかという必死さが勝つてしまふ。女性はそうじゃないわけです。女性のほうがもつと感覚的で、センチティブなのです。私はなるほど、それほど女性というのは働く環境に左右される。給料じゃないのだなと思ひました。当時からエステティシャンという職業は定着率が悪いなどと言われていました。が、定着しない原因は「給料ではなく環境」なのではないかと考えたのです。すると、すべてのエステに定

い環境ということなんです。女性が働きにくいのは、女性独特の派閥があつて、どこのグループに属したらいいか考えなければならなかつたり、お局がいて、すべての女性派閥を問答無用で押さえつけていたりするような人間関係に問題がある職場ではないかと考えました。私はお局や派閥などを一切徹底して認めないという鉄の掟をルールに据えようと考えました。

## 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。



着しないわけではなく、定着するしないは、まさに環境次第なのではないかと私は考え、環境を悪くしないためのルールづくりができないかと構想したのです。環境とはもちろん女性



振り返つてみて、この辺をスルーせず、「働きやすい環境づくりをルールブック」にし、前回紹介したそれと対応した「報酬評価システム」を作りました。この二つを徹底してきたことで、社員の定着率が高まり、顧客満足度も上がり、弊社が今に至っている大きな理由だと思ひます。

(以下次号につづく)

ドクター・キャビエット後はマルチドライブでしっかり引き締める!!

Dr. Caviet® MD MULTI DRIVE

今月の一押し美容機器

MADE IN JAPAN

脂肪を分解して>温めて>流して>引き締めるこの2台で理想のボディへ。

世界初の家庭用キャビテーション機能搭載のドクター・キャビエットは脂肪を温め、分解し、スリムなボディに近づくベース作りが可能です。その後、EMS機能搭載のマルチドライブを使用し、ベース作りをした箇所の筋肉を引き締めることで、2つのマシンの相乗効果で理想のボディラインを実現できます。お客様からは、今まであらゆるダイエットを試して諦めていたけど、最終的にマシンの力でボディラインが変わり、周りの人に気づいてもらえたお手入れ時間が一部位、一日たった20分なので簡単に確実に続けられると大変ご好評いただいています。

1部位 10分間 施術

1部位 10分間 施術

【ドクター・キャビエット】  
定価197,400円(税込)  
取扱トリートメントマニュアル公開中

【マルチドライブ】  
定価126,000円(税込)  
取扱トリートメントマニュアル公開中

MDマニュアル 検索

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

◀サロンで培った施術ノウハウをサポートします。