



茂藤 雅彦

Moto Masabiko

PROFILE

クールプロジェクトグループ代表。1966年石川県生まれ。2002年金沢市にエステサロン経営会社(株)クールプロジェクト設立。現在、石川県、富山県、福井県にてトータルビューティサロン「クールエステティック」、痩身専門サロン「クールランポディ」、フェイシャル専門サロン「クールフェイシャルボーテ」、アイビューティ専門サロン「クールアイラッシュ」の4つのエステブランドを展開中。グループ内に純国産美容機器&化粧品メーカー「J.B.MACHINERIE」ブランドを抱え、製造、販売からコンサルティングに至るまで、美容産業のワンストップサービスで幅広い顧客から支持を集めている。

同グループには「顧客満足」を第一の自信が、つくシステムづくりという企業理念が存在しています。茂藤社長は「クールプロジェクトの社員は、エステティックが女性にとって身も心も満たされる価値を持っている、すべての女性を幸せに導くというエステティックの魔法を理解し、情熱を持って取り組まなければいけません」と言いました。グループ社員が同じベクトルで動いているために「信頼に値する人間であること」「顧客に焦点を合わせること」「お互いに尊敬し合うこと」「自分に勝つ、達成すること」の4つをコアバリューに掲げています。「全国には3万店舗以上のエステサロンがありますが、弊社は売上を追いかけるよりも、お客様に信用される顧客満足度1位であることを目指しています」と語りました。

現在、同グループは年々成長を遂げており年間売上も右肩上がりの状態です。その秘訣は、年間売上や店舗売上の数字を見ているのではなく、お客様を満足させることにこだわっているからです。顧客満足度が上がるとお客様との輪が広がり自然と新規顧客が増えてきます。だからこそ、エステティシャンとしてのあり方が大切になら

ていくのです。同グループではエステティシャンとして流れるために各分野のプロフェッショナルを講師に招き、スタッフに対して研修をおこなっています。マナー講師の里岡美津奈先生(元ANAトップCA)をはじめ、トップエステティシャンが講師となり研修を実施。どこまでもスキルアップできる環境が整っています。新人が入社すると、まず「クールエステティック流電話応対」を学ぶところから始まり、その試験に合格をしなければなりません。茂藤社長は「電話応対は外部でセミナーを開催しても毎回満員になり、長年エステティシャンとして働いていても合格まで2カ月かかることもあります。だからこそクールに入社し電話応対セミナーに合格したあなたたちは、すでにその分野では全国トップレベルだと自信を持ってください」と新人エステティシャンを励ましました。エステティシャンとしてお客様からの好感度を上げるためには多くのことが大切です。その中でも茂藤社長は「笑顔にはパワーがある。笑顔があればクレームにはなりません」と断言。同グループでは笑顔の教育として美容機器を活用し、社

目指すのは「顧客満足」すべてはお客様のために

クールで学べば一流の自信がつくシステムづくり
売上より大切なのは顧客満足度



クールエステティック
新人研修レポート
vol.2



富山・石川・福井の北陸3県でエステサロンを展開しているクールグループ(茂藤雅彦代表取締役社長)は顧客満足度の高さが定評があります。「お客様を愛しお客様に愛されるエステティシャン」を多く生み出している秘訣とは?

9月に同グループが定期開催している新人研修にお伺いしました。

(編集部)

勝ち組サロンの「ミーティング&研修」見学会

お申込承り中!!



クールエステティックが毎月、実践!!

サロンオーナー様限定

お役立ち「実践見学」スケジュール

*実際のサロンスタッフのミーティング、研修を見学できます。

1回費用 ¥5,400 (お一人様/税込) 《進行》代表 茂藤 雅彦

社員研修

- *クールエステティック 新人研修
【金沢会場】2016年12月12日(月) 10:30~15:30
- *クールエステティック 提案研修I クール流「提案の仕方」を学ぶ
【金沢会場】2016年11月18日(金) 10:30~15:30
- *クールエステティック 提案研修II 提案Iで学んだことのロールプレイング
【金沢会場】2016年12月18日(日) 10:30~15:30

ミーティング

- *クールエステティック月例「店長ミーティング」
【金沢会場】2016年12月1日(木) 10:30~12:30
- *クールエステティック月例「副店長ミーティング」
【金沢会場】2017年1月20日(金) 10:30~12:30
- *クールエステティック月例「チーフミーティング」
【金沢会場】2016年11月21日(月) 10:30~12:30
【金沢会場】2016年12月13日(火) 10:30~12:30

*詳しくはホームページをご覧ください!!

*お申し込みはHP「申込フォーム」からどうぞ。

JB マシナリー 検索

勝ち組サロンになるための4つのノウハウ

- 1 理念経営・理念教育・社員評価システム
- 2 女性が楽しく働くための環境づくり
- 3 提案力のアップ
- 4 お客様の本音を聞くシステムの構築

《見学会参加オーナー様、生のお声》 Vol.1



株式会社ピュアリー
代表取締役 志田伊織様
にお聞きしました!

「参考になった点は全部です。丸々サロン経営に取り入れられました。既存の脱毛のメニューの料金体系、システムすべてをクールエステティックさんと同じにしました。それに伴い売上目標も一気にアップし、今まで達成したこともない金額を目標にすることにしました。売上以外の事で大きく変わったことは、スタッフの定着率が上がったことです。「ピュアリーで楽しく働くルール」を作ったことが大きく影響していると思います。このルールが一番喜んだのは店長でした。スタッフに対して言いたいこと、言にくいことが書いてあるので、指導が明確になり、スタッフ間のトラブルを事前に防ぐことができるようになりました。提案研修やルールを導入してから新人の成長が早くなりました。つまり、新人が売上を作るスタッフになるまでの期間が短くなりました。さらに戦力となったスタッフが安定して働くことで、継続的に目標を達成できるようになりました。」



株式会社 クールプロジェクト 担当: 太田
石川県野々市市押野 1-380 クールセントラルビル
TEL: 076-246-2060 (平日 10:00~17:00)
FAX: 076-246-2061 mtg@coeur-project.jp



進行役
株式会社クールプロジェクト
代表取締役社長 茂藤 雅彦