

medical
estheメディカルエステ
をたずねて

顧客満足度第一のメディカルエステが 再生医療マーケットまでを睨む

クールプロジェクトグループ

顧客満足度の殿堂に驚く

国道から一本外れたバイパスと街路樹の小川の散歩道に面したモダンな洋館がクールエステティック金沢本店です。延べ床面積200坪。会員8500人。バイパス側のエントランスからアプローチすると巨大な吹き抜け、絢爛豪華なモダンデザインの建築は著名デザイナーの手になるものです。街路樹側からアプローチするクール美容皮膚科クリニック金沢では、本誌でもおなじみの中間健医師が院長をつとめています。

クールプロジェクトグループを率いる茂藤雅彦氏は、もともと薬学部出身で医療機器販売会社のトップセールスマンとして頭角をあらわし、26歳で外資系金融機関に引きぬかれ、年収4000万円を得るフィナンシャルプランナーとして課長職も務めました。33歳で高収入の職を捨て2002年10月金沢市内に24坪の小さなエステを4人のスタッフでスタートしました。

グレーな業界に良識で乗り込む

茂藤氏にはエステ経営の経験や業務知識は一切ありませんでしたが、勝算がありました。保険商品を顧客ごとにオーダーメイドで設計していたフィナンシャルプランナー時代に叩き込まれたカスタマーエクスペリエンスの理念が骨まで染みこんでいたからです。世の中の女性の「キレイになりたい」という願望は大き



絢爛豪華な
クールエステティック
金沢本店

北陸の小京都といわれる金沢に、北陸を商圈として高い顧客満足度を誇るメディカルエステの本店があります。

オリコン顧客満足度サロン全国最高得点で2年連続特別推奨サロンに選ばれ、第1回エステティックグランプリ顧客満足サロン部門エリア1位、全国6位に選ばれました。メディカルエステにして美容クリニックも併設されて充実のサービスで知る人ぞ知る名店。今月は、メディカルエステチェーンの雄、クールエステティックを展開するクールプロジェクト本社をたずねました。

く、需要は絶えない。しかしエステといえば苦情、クレーム、不平不満、悪評が口コミされ、顧客は不信感に足がすくんでいるのが現状です。そこに嘘偽りのない、良識のあるまっとうなエステサービスを提供されるなら、おのずと自然に受け入れられ浸透していくはずと素朴に思ったのです。

しかし、その狙いを実現するにはスタッフも同じ考えを共有してもらわなければなりません。同氏はどんな現場に入り、課長時代の教育経験をふまえ、徹底したスタッフ教育をほどこしていきました。

エステは売上をあげるツールか？

「エステとは、売上をあげるツールではなく、お客様をキレイにするところ」であることを存在意義として徹底した顧客満足第一主義を理念に掲げました。スタッフ一人ひとりが目的、目標意識を持ち続けられるよう、行動指針7カ条、接客必須6原則、接遇必須6ポイントなどをはじめとした基本原則、さらに独自の「楽しく働くためのルール」を細かくさだめて、その上でトレーニング、ロープレで身につくまで学びます。

茂藤代表の考え方は当たりませんでした。スタートしたばかりなのにいつの間にか口コミだけで1カ月新規会員300人のペースで集客でき、順調にすべり出してからです。翌年には金沢店で経験を積んだスタッフをオープンした富山店に振り

向け、店舗とスタッフを同時に拡充していきました。

茶髪に鼻ピアス、言葉遣いもたよりない新人がクールに入って数カ月後には笑顔で接客できる一人前に。家庭でも喋り方、もの腰がまるで別人になったと親御さんが驚くほど。茂藤氏が進める顧客第一主義はスタッフの自己成長にもつながり、地域社会にも貢献できることの証明です。

時代に負けない高い成長力

05年の高岡新店を皮切りに同店は、毎年複数新店する成長軌道に乗りました。上海1号店、福井店、富山店の3倍増床、上海2号店、富山山室店、京都店。08年12月には中間健医師を迎え併設クリニックを開院しています。

翌09年は、高岡店、富山山室店の増床、10年には富山駅前店を富山市民プラザ店に移転し、医師仲一郎医師を迎えクール美容皮膚科クリニック富山を開院、鯖江店をオープンと破竹の勢いで展開して3万人の会員を擁するまでになりました。

理念を掲げ目的、目標を高く維持

茂藤代表はチェーン拡大をしても顧客満足度を落とさず、高レベルに維持するために覆面モニターによる顧客満足度のスコア化を実施してきました。これにより、スタッフのモチベーションが上がり、顧客満足度もどんどんアップしていきま

した。その成果として、ついにオリコン顧客満足度サロン10、11年度連続特別推奨サロンに選ばれ、全国実質1位の最高得点を獲得したのです。またエスグラ顧客満足度サロンでもエリア第1位、全国6位を射止めました。

クールプロジェクトでは、エステではできないサービスの提供のために、グループに医療法人社団サンセール会を設立し、美容クリニックを2つ開院してきました。とりわけ中間健医師、医師仲一郎医師との出会いは今後の展開に大きな可能性を秘めています。同医師の監修によるメディカルエステ機器の開発も同グループに設立した機器販売会社であるJBMシナリーによって進められ、今年のBWJで商品発表をして話題を呼びました。

また中間健医師が取り組む再生医療では、海外からの医療ツーリズム受け入れ院としてクール美容皮膚科クリニックが高い評判を得てきました。7月に東京に開院するクールアンチエイジングクリニック赤坂は再生医療に比重をおいた展開を目指しているそうで、今後の同グループからは目が離せません。



茂藤雅彦
クールプロジェクト代表と
金沢店のスタッフたち