

成功サロン経営術
茂藤塾

伝授録!! 茂藤塾からの「学び」vol.4

クールプロジェクトグループ代表。1966年石川県生まれ。大学（薬学部）を経て、医療機器販売会社、外資系大手保険会社（FP）を勤務後、2002年金沢市にエステサロン経営会社クールプロジェクトを設立。現在、①エステティック事業部にて石川県、富山県、福井県にてクールエステティックグループの7サロンを運営。他、②FC事業部③コンサルティング事業部 ④ビューティプロダクツ事業部 ⑤eコマース事業部 ⑥バイオヘルス事業部 ⑦海外事業部 ⑧ペイメント事業部を金沢本社、東京支社にて展開中。

茂藤 雅彦
MOTO
MASA
HIKO



株式会社フェイス
取締役副社長 国崎 妙江さん
岐阜県と愛知県に3店舗展開している「サロンドフェイス」を運営。フェイシャル・ボディ・ネイル・脱毛・アイメイクなどさまざまなメニューを揃え、女性のトータルビューティをサポートします。

自主性と意欲あふれる現場に変化 全店統一の指導マニュアルが人材育成に大きく貢献

富山・石川・福井の北陸3県でクールエステティックを展開するクールプロジェクトグループ（茂藤雅彦代表取締役）は、17年間にわたり培ってきたサロン経営のノウハウを指南する「成功サロン経営術 茂藤塾」を運営しています。「茂藤塾」を受講したサロン経営者さまや幹部の皆さまへインタビューをおこないました。

認め合う気持ちが生まれ
スタッフが一いつに

「茂藤塾」を知ったきっかけは何でしたか？

国崎 茂藤社長と弊社の代表がもととお知り合いだったということがあって、声をかけていただいたのがきっかけです。最初に店長ミーティングを見学して、弊社のスタッフとの違いに驚きました。話し方や声の大きさ、立ち居振る舞い、ミーティング前の雰囲気などがまったく違っていて、改めて自分のお店の課題に気付かされました。

どんな課題でしたか？

国崎 スタッフによってモチベーションに差があったことです。トータルケアサロンなので、サロンにはアイリスト、ネイリスト、エステティシャンがいます。アイリスト、ネイリストはどちらかというと職人意識が強く、技術を重視する傾向があります。お客様に担当外のメニューを提案することに抵抗があるスタッフがバラバラでした。お互いに目標を達成するために声をかけることも少なく、個々に仕事をしているような感じでした。仲が悪いというのではなく、全員で達成することへの意識が低かったです。スタッフをどのようにまとめ導いていくか迷っていました。

学びのなかで心に残ったのはどんなことですか？

国崎 「人間力」という部分に大変共感しました。技術はもちろん必要ですが、お客さまが通いたいと思うためには、お店の雰囲気やスタッフの人柄などがとても重要だということに再認識させられました。教えていたとき、すぐに、スタッフ同士でお互いの良いところを伝えあうミーティングをしました。良いところを伝え合いながら、反対に「ここを直したらもっと人としての成長となり、魅力的にうつる」などの改善点も話し合いました。自分では気づけなかった長所や改善点を伝え合うことができ、繰り返しミーティングをすることでお互いを認め合う空気が生まれ、自然とチームとしてまとまってきました。目標達成や前向きな声かけが増えたのです。

マニュアルブック化で

指導の基準が明確に！

学んだことをどのように活用したのでしょうか？

国崎 身だしなみや接客、言葉遣いなどのルールもまとめたものを各スタッフに渡し、現場に落とし込みました。簡単なマニュアルはありましたが、「茂藤塾」では細部まで分かり

やすく、当たり前のことなのにできていない部分までマニュアル化されていました。より良いサロンにしていきたいために、スタッフは立場に関係なく、このマニュアルをもとに声かけのみならず注意し合える環境へと変化していきしました。また接客のロールプレイングを繰り返しおこなっていくと、まずお取引先の業者のかたから「電話対応が変わった」と言っていただけでした。何より「茂藤塾」で学んだことをベースにすることで、ルールが明確になり幹部スタッフの指導方法が統一できたのが一番良かったです。3店舗あるサロンを各店の店長や幹部スタッフに信頼し、任せることができました。

他にはどんな変化がありましたか？

国崎 スタッフが常に目標を意識するようになりました。売上目標はもちろん、人として、エステティシャンとしての1ヵ月後、1年後の目標まで意識し、理想の自分になるために日々どのようなことをするか、考えられるようになりました。私や幹部スタッフが、スタッフ一人ひとりを細かくサポートし、目標達成できるように導いています。自主性が芽生え、店長をしたい、チャレンジしたいと申し出るスタッフも何人かいて、成長を強く感じました。アイリストやネイリストスタッフも刺激を受け、目標達成へ楽しみながらチャレンジする姿がみられました。個人目標を倍以上アップしたスタッフもいます。一人ひとりの生産性が上がったと感じます。私自身「茂藤塾」での学びを活かし、スタッフ指導、目標達成へ迷いなく向かえています。指導面も、こういう目標があるから、どうしていくか、理屈と理由を伝えられるようになったと思います。

最後に今後の展望を教えてください。

国崎 目標は、岐阜県に新しく店舗展開することです。特化した専門店を立ち上げたいと思っています。目標を達成し続けられるよう、指導方法をさらに整えたいと思います。

ありがとうございます。今後の活躍に期待しております。

茂藤社長へのメッセージ
MESSAGE
スタッフだけでなく、会社が成長していけるようなことをお声がけしていただいたり、勉強会を開いてくださって感謝しています。本当にありがとうございます。私自身もとても成長できたと思います。これからよろしくお願いいたします！

<http://coeur-movie.jp>

クールムービー

検索

店長会議、幹部会議、新人研修などリアルなミーティングの現場映像をそのまま Web サイトにて配信！！

通訳不要!!
QRコード読み取るだけの
現金レス決済!!

中国人向け決済サービスを一気に解決!! コスト
拉卡拉 Lakala ラカラ決済サービス



中国最大手2社のモバイル決済アプリ、正規取扱!!

支付宝 ALIPAY

微信支付 WeChat Pay

日本円で入力
精算も日本円

決済手数料 最大 2.9%

初期費用 0
月額固定費用 0

※取扱月額15万円以上で月額無料利用

QRコードを読み込んで簡単にお会計が済み、とても便利です。クールエステティック全店にて導入済み、活用しています。



QRコード導入プラン

導入コストゼロ。必要な物はQRコードの印刷のみ。

WechatPay、Alipayのマルチ決済に対応。

- 店舗設備：不要（QRコードPOPのみ）
- 初期費用：不要
- 利用上限：なし ●月額：不要

1つのアプリで
マルチ決済

安心 便利

ラカラ専用端末導入プラン

QRコード読取はもちろん、各種カード（磁気・ICチップ）・NFC（Type A/B）・FeliCa（2019年対応予定）の読み込みも可能なため今後様々な決済に対応していきます。熱感プリンター・大容量バッテリー搭載。この高スペック端末を初期費用0円で導入可能です。

- 店舗設備：ネット環境 Wi-Fi or SIM
- 初期費用：不要
- 利用上限：なし
- 端末利用月額：1,500円（通常）※取扱月額15万円以上で月額無料利用

【お問い合わせ・お申し込み】 ラカラ正規一次代理店 詳しくは→

株式会社クールプロジェクト ペイメント事業部
[東京] 東京都中央区銀座5-9-12 ダイヤモンドビル4F ☎0120-04-3200
[金沢] 石川県野々市市押野1-380 クールセントラルビル 平日10:00～17:00



ラカラ決済クール

ネット決済
中国
第2位
(第1位銀聯)

ラカラ決済サービスは、拉卡拉支付股份有限公司が提供する、中国で13年の実績あるQR決済サービスです。中国においては、年間取引額は65兆円（2017年取扱額）におよび、利用設置箇所1,500万カ所、月間取引量は3.3億回以上を誇ります。また、POS業務中国市場第1位、コンビニPOSシェア99%実績です。

