

スタッフが大きく育つ環境を作るには？（その1） 成長の秘密は愛の教育

勝ち組、負け組がはっきり分かれ競争が激化しているエステ市場で500店舗以上の運営コンサル、300店舗以上の開業サポートを経験している三原孔明代表取締役が、サロン運営の体制、集客、教育などの観点からノウハウを連載コラムでお伝えします。



Vol.11



レナード株式会社
代表取締役
三原 孔明

PROFILE

レナード株式会社 代表取締役。国産美容機器メーカー営業部長兼、50店舗エステサロン取締役社長を経て2012年レナード株式会社を設立。サラリーマン時代に顧客サロンの成功・失敗事例を元に500店舗以上の運営コンサル 300店舗以上の開業サポートの経験、またサロン買取においてはこれまでに100店舗以上の経験を持つ。自社サロン運営においては、運営が滞っているサロンを買収し、スタッフを入れ替えることなく3カ月で売上5倍以上、1年後には約10倍以上ということもしばしば。年間5店舗以上のペースで展開。また現在、限定50サロンのコンサルをおこない、そのサロンは売上倍増、3倍は当たり前前の状態。現在、1年先まで予約で埋まっている。本誌広告でおなじみの全身脱毛15分脱毛機フェニックスは月間10台限定で販売し、現在は3カ月待ちという状態。理念経営、社員教育において定評だが、とくにマーケティングにおいては、その分野の世界的権威であるジェイ・エイブラハム氏から、エステ業界では唯一公認のインストラクター資格を与えられるほどの知識経験を持つ。

どんな悩みを抱えていますか？

ついにラスト2回となりました本コラムですが、いよいよ一番多くのサロンオーナー様が悩まれている「社員教育」について考えていきたいと思います。私が講師をつとめる「勝ち組サロン実践セミナー」では、最初にセミナー参加者が今抱える社員教育に関する問題点、お悩みを御紙にご記入いただき、4時間のセミナーを通して解決方法を見いだす取り組みをおこなっています。これまでに600人以上のエステオーナー様にご参加いただきましたので、膨大な情報量の問題やお悩みをお聞きしました。その中で多かったお悩みや印象に残っているお悩みを左にあげますので、ご自身にも同じ問題点、お悩みがないか確認をしてみてください。

サロンオーナー様が抱える問題点・悩み

- スタッフのマインドが低い、やる気を感じない
- 自ら率先して学ぼうとしない
- 最近の若いスタッフがすぐに辞める
- 良いスタッフが入らない
- いくら教えても上達しない
- スタッフ全員が辞めてしまいました

社員教育の問題は必ず起こり得る

いかかでしょうか？ あらためて読み返しますと胸が痛む内容もありますが、私がこれまでに開催したサロンオーナー様のうち、実に98%ものかたが、何かしら社員教育に関して問題点をお悩みをお持ちです。また、私もこのようなコラムを執筆している身ではありますが、社員教育に関する問題がまったく起こらないと言ったら正直嘘になります。社員教育に関する問題・

社員教育の問題の根源は誰に？

多くの場合、どうしてもスタッフ自身の人間性や能力に問題とその原因があると思われるのですが、このように考えてしまうと根本的な解決の糸口は見つからず、永久的に問題や悩みを持ち続けることになりかねません。そこで、「経営者である自分自身に原因があるのではないか？」とスタッフへの想いや伝え方、教育体制に原因があるのではないかと捉えることが建設的で抜本的な解決の第一歩だと考えるようになります。なぜそのような考え方が重要なのかをお伝えするために「スタッフ側」が抱える悩みをあげたいと思います。

スタッフ側が抱える悩み

- 注意されてばかりでどうすればいいのかわからない
- やることはやっているつもりだけど…
- 何をすれば認められるのか？ 褒められるのか？
- 社長や上司にどう思われているのかわからない
- 本当に正しいことは何だろうか？
- 成果を出したいけど、何をすれば…
- やり甲斐を感じない、楽しくない
- このまま続けても…将来が不安

「勝ち組サロン実践セミナー」

参加費無料

全国4都市6回ずつ開催しております「勝ち組サロン実践セミナー」では、今回の「社員教育」についてもより具体的な取り組み事例を含めより深くお伝えしています。また、参加者全員が今抱えている問題、悩みを解決し、次の日から新たな取り組みを実施していただくことをゴールとしたセミナー内容です。社員教育だけでなく集客、売上作りに対しても問題解決の答えが必ず見つかるはず。参加費無料では絶対にありえない内容を惜しむことなくご提供していますので、ぜひご参加下さい。



■ 時間 / 13:00 ~ 17:00 ■ お申込先 / レナード株式会社 TEL.03-6447-1090
※セミナー会場・開催1週間前までにご連絡いたします。

セミナー日程

- 第5回 地域ナンバー1集客方法の掟 & 感動の接客マナー研修
- 東京 / 9月15日 **満員御礼!**
 - 名古屋 / 9月17日 **満員御礼!**
 - 大阪 / 10月13日 (火)
 - 福岡 / 10月15日 (木)

最終回 第6回 総復習からの2016年戦略作り

- 東京 / 11月24日 (火)
- 名古屋 / 11月26日 (木)
- 大阪 / 12月15日 (火)
- 福岡 / 12月17日 (木)

私自身、10年間経験したサラリーマン時代にもこのような悩みを抱える時期がありましたので、スタッフサイドの悩みは実に理解できます。スタッフはスタッフで本心は頑張ろうとしていますが、ただやり方を知らない、どうすればいいのかわからない、やっても経験不足でまだできない、できないと叱られる、できたと思っても認められない…これらの状況、このように感じてしまうスタッフ自身が悪いのでしょうか？ この状況を作り出している原因は、スタッフとのコミュニケーション不足により信頼関係が築かれていないこと、チャレンジできる環境が整っていない教育システムに原因があります。

実際に経営者として、心からやり甲斐や充実感を感じる時は、金銭面での大きな成果を上げた時や目標達成をした時よりも、スタッフが大きな成長を遂げ、人の無限大なる可能性を肌で感じた瞬間です。スタッフを心から愛し、スタッフの成長を本人以上に願い、育つ環境を作り、前向きな気持ちを持たせ、思い切ったチャレンジさせ、常にサポートし励まし、失敗を許し次にチャレンジさせる取り組みの過程があつてこそ、スタッフとの絆が築かれ、よりお互いの充実感を得られるのだと思います。そのあかつきには、経営者、スタッフ、お客様、サロンに関わるすべての人によって幸福溢れるサロンが作り上げられるのだと信じ、私自身も試行錯誤しながら日々取り組んでいる次第です。最終回となります次回回は、実際に倒産しかかったサロンチェーンをスタッフ入れ替えることなく、3カ月で売上5倍、2年で20倍に成長できた弊社が実施している具体的な教育システムをご紹介します。