

# 社員教育はスタッフへの「愛」から生まれる(その2) 大きく成長する愛ある社員教育のあり方

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。



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。

### 「サロンの質」 ＝「スタッフの質」

最終回の今回は、前号の続きとなる「社員教育の在り方と教育システム」についてお話ししたいと思います。私は、サロン運営において最も重要かつ最優先におこなうべきことは「社員教育」だと考えています。エステティクはエステティシャンである「人」によってすべての業務、電話対応から施術などがおこなわれます。心のこもったサービスや取り組みが、感動を生み、高い満足度となり、さらにコンプレックスの解消、幸せな毎日と繋がっていきます。そして最終的にお客様をよりよい人生へと導くことができる、エステティックはまさに「究極のサービス業」だと言えます。お客様へ感動を与えることができる「満足度が高い上質なサロン」を目指すには、「スタッフの質」を高めることが最も重要です。

### 「まずは土台となる使命・目的を形成する」

スタッフの取り組みや業務に向かう姿勢は、100%本人たちの「思い」から生まれます。意欲的、向上心を持ちエステティシャンとして一流になりたいと純粋に強い「思い」を持っているスタッフは何でも吸収し、どんどん成長していき、サロン自体も成長します。このような人材に成長し

### 「常に学び 成長し続ける環境作り」

このような社員研修は、1回だけだと日頃の業務に追われ忘れてしまったり、強い決意が薄れていくものです。ですから、あらゆる研修やサポート体制でスタッフのマインド形成をはかっています。月1回の全社員研修では、エリア別に新人もパートも含めた全社員を集めて丸1日の研修をおこないます。店長・チーフ・役職なしの3つに分けた、役職者別研修では、次のステップに進むために必要なスキルやマインドを学ぶ研修をおこなっています。そこでも、ひとりひとりの使命、目的を明確にし、行動、習慣レベルまで落とし込んだ内容が中心となります。全スタッフが参加するグループLINEでは、1日50〜100件以上のやりとりがおこなわれています。これは全国に離れた店舗であっても全スタッフがチーム一丸となつてさらに成長し合う環境を作ること、全スタッフが高

### 「社員教育は「愛」

意識を維持し、それが取り組みとなり、さらには成長に繋がっていくシステムとなっています。

### 「最後に」

勝ち組サロンの定義  
＝  
そのサロンに関わる全てが  
幸せに満ちたサロン

教育体制、教育システムをおこなうことはとても大切ですが、重要なのは、経営者のスタッフへの「愛」だと思っています。売上を作るため、サロンを円滑にまわすための社員教育ではなく、心からスタッフひとりひとりが最高の人生を歩んで欲しいという気持ちからくる教育であり、それをスタッフが理解しているとなれば、スタッフにとっても最高の学び場となるのではないのでしょうか？ スタッフと「コミュニケーション」を取り、関係性を築くことができれば、スタッフとの絆が強くなり、スタッフ、サロンの大きな成長を生み、何より経営者もスタッフも実感と幸福感に満ちたサロンになっていくと思えます。最終的にその素晴らしいさを、お客様に感じていただき、さらにより多くの幸福を生み出すことができれば、サロン経営

私たちエステティック業界が更に素晴らしい業界になっていただくための貢献として微力ながら1年間、執筆させていただきました。本コラムをお読みになられた方から沢山の感想をいただき、多くの方がセミナーへご参加いただきました。これからもサロン運営にお困りの方への無償サポートや、業界発展のための無料セミナーなどボランティア活動は続けて参ります。2016年のセミナー情報は決まり次第、随時弊社のウェブサイトに掲載いたしますので、是非ご参加いただける日を楽しみにしています。心から感謝申し上げます。

## 「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実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頂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。最終回となります第6回は1年間のセミナー内容を振り返る時間もございますので、まだ参加されていない方には大変お勧めです。今回も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いたしますので、是非ご参加下さい。



セミナー日程 ……………  
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)

■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。