column

経営者の想いを形に！ 常勝サロン作りの必須は「理念経営」

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。

孔明先生の 行列ができる 勝ち組サロンづくり Vol.3

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、またサロン買収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。

理念経営＝ロマンティック経営？

連載第3回目の今回は、大好評をいただいております「勝ち組サロン実践セミナー」で私が熱く語った「理念経営」についてお話したいと思います。まず「理念経営」とは、「サロンの存在意義、目的、価値観、使命といった『企業理念』にもとづいた取り組みをおこなうことです。全社員にその価値観や哲学の浸透を目指すことで成果を生み出し、成長を目指す経営」を言います。「理念経営」と聞くと一流企業が取り組み、堅苦しく自分にとって縁のない言葉に感じるかもしれませんが、まったくそうではありません。私の解釈では「理念経営」とは、経営者の愛、夢、想いといった理想的なイメージや思考から描かれた未来予想図をもとに、サロン運営に関わるすべてを形にし、創造していくロマン的な経営だと考えています。

あなたが航海船の船長だったら？

もしも理念経営をしていない経営者を大航海の船長に例えると、目指す場所も財宝も定まっておらず、地図やコンパスもなく視界ゼロの荒れた大海原をさまよい、いつ途絶えるかわからない命を心配しながら、あっち行ったりこっち行ったりとフラフラ舵を握る船長だと言えます。このフラフラ船長のように目的や目標を持たず、サロンや会社を運営すると具体的に次のような状態になることが考えられます。

理念経営をおこなわないと…

①方針に一貫性がなく、進むべき正しい方向が経営者、社員ともにわからない
②サロンのあるべき姿、ビジョンが定まらない
③計画的・戦略的な運営ができない
④経営判断基準がなく環境地域性、競合、景気）に左右される運営となる
⑤おこなうべき正しい社員教育ができない
⑥社員が成長しない→会社、サロンの成長がない
⑦経営者、社員ともに充実感を感じられない
⑧経営者、社員ともにさらなる意識（マインド）が低下する
⑨売上低下　→　会社、サロンの継続的運営が困難となる

このようにもともとの目的、ゴールがないがために、自分自身の方針が定まらず判断力も持てない、社員に対しても本当に正しい教育をすることもできず、今月の支払いのために目先の売上を追うことが目的となってしまう『なんとなく経営』となってしまいます。

一方、理念経営をおこなう経営者を同じく船長に例えると、立派な地図とコンパスを持ち、理想郷や財宝を目指して全速前進し、最高の仲間たちと力を合わせ大嵐や敵といった困難にも負けず、目的・目標のコンパスがぶれることなく真っすぐ舵を握る船長だと言えます。この頼もしい船長のように、明確な目的、ゴールを持ちサロンや会社を運営すると次のような事が考えられます。

理念経営をおこなうと

①目的、ビジョン、戦略、計画、教育、マーケティングなどすべてが一貫した方針となる
②サロン、スタッフの在り方、中長期ビジョンが明確になる
③より具体的な戦略、計画を立てられる
④経景気、競合に左右されず、ブレない運営ができる
⑤方針に合わせ徹底した社員教育が可能になる
⑥従業員が成長することで、会社、サロンが成長する
⑦経営者、従業員ともに毎日、充実感や幸福感を感じられる
⑧経営者、従業員ともにさらなる意識（マインド）が向上する
⑨売上UP　→　さらなる環境作りに投資し、どんどん企業を拡大する

未来のための理想を描く

「理念経営」をおこなう勝ち組サロンは、「なんとなく経営」のような一時的な目先の売上を追うことを目的とせず、サロンの存在意義や運営そのものを「成功」や「幸福」といった素晴らしい目的としています。そして5年、10年先といった未来においてワクワクする明確なビジョンを描き、それに合わせた戦略・計画を立て、体制や環境を整え、方針がぶれない社員教育やマーケティングと一貫した取り組みを実施します。最終的に、それら想いから生まれた全取り組みによってもたらされたものが、報酬・結果として売上・利益として手にすることができると考えています。よって、社員教育の悩みもありません。経営者が正しい判断ができ、理念に沿った社員教育において正しいことをつねに社員に対して伝えられているからです。マーケティング（集客）においても問題がなくなります。どのターゲット層をいつまでに、どれだけ集客し、どの媒体でどれくらい費用を掛ければいいかなど、目的・目標に合わせた明確な判断ができるからです。さらに、現在のすべての取り組みは「より良い未来のため」とつねに考えているため、費用を掛けることを「消費」ではなく「投資」と考えられるようになり、より成長を加速させます。例えば、弊社の企業理念は「感動創造」です。「すべてのお客様・従業員に喜び、感動を与えることを通じ、お客様との関係性をよりよいものとし、さらに従業員の同士の絆を強め、当社に関わるすべての人が幸せで成功した人生を送ることを目的とする」という私の理想を企業理念としております。私はこの理念にもとづき全従業員に「お客様に対して数字を追うのではなく、喜びや感動を与えることだけをおこないなさい」という教えをどんな売上状況であってもブレることなくつねに言い続けています。それにより全社員がお客様に貢献することだけを使命や目的として取り組みますので、お客様が感じた喜びや感動が結果的に売上として返ってきます。結果、2014年の当社運営サロンは全店舗、12カ月連続目標達成を果たすことができました。それ以上に私が一番嬉しいことは、従業員がつねに生き生きとして、毎月成長しているところを実感できていることです。それもこれもすべて理念経営をおこなっていなければ絶対になし得なかったと断言できます。

読者の皆さん！「誰のために何のためにサロンを運営していますか？」これを自問自答することから理念経営がはじまります。欲しいバッグや乗りたい車ではなく、従業員、お客様を含んだ理想郷を描いてください。それらを実現できれば欲しいバッグも車ももれなく付いてくるはずですよ！

「勝ち組サロン実践セミナー」

全国4都市、隔月で計6回開催しています。今回の「理念経営」について、理念の作り方、社員への理念浸透の取り組み実例まで深く熱くお伝えさせていただいております。また理念経営に関わらず社員教育や売上作りなど今抱えている問題、悩みに対して実践レベルまでの解決策を見い出すことができるセミナー内容です。時間次第では、私が普段コンサル先へアドバイスをおこなうような形で、実際にひとりひとりの持つお悩みに対して即興でアドバイスをおこなうセッションもあります。無料ではあり得ないノウハウを惜しむことなくご提供いたします。エステ経営者専用セミナーとして、このような内容を学ぶ機会がなかなかないと思い開催いたしましたので、ぜひ読者の皆様ご参加ください。

〈セミナー日程〉

東　京／3月17日（火）・5月26日（火）
名古屋／3月19日（木）・5月28日（木）
大　阪／2月17日（火）・4月13日（月）
福　岡／2月19日（木）・4月15日（水）

■時間／13:00～17:00
■セミナー申込先　レナード株式会社　TEL.03-6447-1090
＊ご希望のお声がございましたら、その他の地域で開催致します。

無料サロン運営電話相談
TEL:03-6447-1090
随時受付中!!