

孔明先生の 行列ができる 勝ち組サロン作り

VOL.9
Season2

スタッフが大きく育つ 環境づくりの方法

昨年、本誌で大人気を集めた「行列ができる勝ち組サロン作り」。読者様から「もっと読みたい!」という熱いご要望を受けてシーズン2を連載することになりました。実際のサロン経営に役立つ具体的な内容をお伝えしていきます。



MIHARA KOHMEI
三原孔明
レナード株式会社
代表取締役

PROFILE

現在自社サロンを全国10店舗運営し、これまで500店舗以上の運営コンサルティング、300店舗以上開業を経験。自社サロンにおいては、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ヶ月で売上げを5倍以上、1年後には10倍、2年で20倍を達成! 90%以上結果が良くなると評判のセミナーは毎回満員御礼です。

オーナーとスタッフ それぞれの視点から見ると

私がこれまでにお会いしたサロンオーナー様のうち98%のかたが「社員教育」に関しての悩みをお持ちでした。みなさまの悩みには「①スタッフのやる気を感じない②自己勉強意欲を感じない③若年層スタッフの離職率が高い④質の高いスタッフが入らない⑤上達しない⑥スタッフが全員辞めてしまった」などがあります。多くのオーナー様にとって胸が痛む内容ではないでしょうか? 社員問題はサロンの運営そのものにも影響してしまいますから、改善していききたいところです。

しかし、社員教育は価値観の違う人間同士でおこないますから、何か起こること自体は、重要な問題ではないと考えています。一番大切なのは「その問題や悩みの原因がどこにあり、誰なのか」という答えが明確に理解できているかという点です。

では、スタッフ側に視点を移して物事を捉えて見てください。「①注意されてばかりでどうすればいいかわからない②やることはやっているつもり③何をすれば認められる? ④社長や上司にどうおもわれてい

るの? ⑤やりがいを感じない⑥将来が不安……」など、スタッフはオーナーと違う悩みを抱えているのです。ですから、オーナーがスタッフの人間性や能力に問題があると考えたと、スタッフ側の悩みがわからず根本的な解決を見出すことができません。オーナーはまず「経営者である自分自身に原因がないか」「スタッフへの想いの伝え方や教育体制に原因がないか」と考え、抜本的な解決の第一歩を考えるようにしてください。

コミュニケーションを図り スタッフの失敗も認める姿勢を

スタッフが経験不足なりに頑張ろうとしていけるけれど認められず叱られてしまい、自分が悪いと感じてしまう原因の多くは「スタッフとオーナーのコミュニケーション不足により信頼関係が気づけていないから」です。スタッフの成長を感じる瞬間は、オーナーとしても一番嬉しいことです。スタッフを心から愛し、前向きな気持ちをもたせ、チャレンジさせ、常にサポートし、失敗を許し次のチャンスへつなげる糧としてください。そのあかつきには、オーナーとスタッフ、そしてお客様の幸福感に溢れるサロンがつかれることでしょう。