

はじめに

まずは本書を手にとりいただき、ありがとうございます。

私は独立する前は、大手経営コンサルティング会社に勤めており、エステティック業界を専門にしておりました。在籍中に全国1300サロンをまわりました。プライベートでも週2回はエステティックサロンにお客様として行き、顧客視点を忘れないようにしていました。エステティックサロンのコンサルティングは非常に難しいものです。なぜならサロンによって、メニュー、価格、手技、化粧品、美容機器、システムも全く異なるので、どこかのサロンでの成功事例を転用しても簡単にうまくいくものではないからです。また人に依存する部分が大きく、スタッフの入れ替えやモチベーションの上下で売上も大きく変化する業界です。しかも大半のサロンは、前受金制度をとっているため、経営実態が非常につかみにくいのです。新規集客、リピート客づくり、休眠客対策など、マーケティング面も非常に重要な要素ですが、それ以上に**スタッフの採用、育成などが最重要であり、この土台が固まっていないうちは何をやってもうまくいきません**。全国をまわり、大半のサロンオーナーは、スタッフの定着に悩み、スタッフの育成に頭を抱えていました。

そんな私も「自分の理想のサロンをつくらう」と独立して、2010年1月30日にオーガニックコスメ&エステティックサロンフルーツルーツというサロンをオープンさせました。そして2年後の2012年3月、

## ストーリー

Chapter 1	
コンサルタント時代の出会い	9
—エステティックって何だ?—	
初めてのエステティックサロン体験	10
エステティック業界の専門コンサルタントになる	21
理想のサロン経営構想	26
Chapter 2	
エステティックサロン経営への挑戦	33
—コンサルタントからオーナーへ—	
ニューヨーク視察で得たもの	34
フルーツという新しい切り口	38
理想のエステティックサロンをつくる	43
Chapter 3	
お客様が来ない日々	51
—崩れ去った自信、辞めていくスタッフ—	
夢と悪夢のはじまり	52
いきなりの正念場 本当のスタート	59
エステティックグランプリにエントリー	64
Chapter 4	
飛躍	69
—驚異的な成長スピードが生まれた理由—	
どん底からの成長 — 4つのポイント —	70
「スタッフ育成プログラム」とは何か?	77
「顧客倍増プログラム」とは何か?	81

第2回エステティックグランプリのモデルサロン部門、フェイシャル技術部門で全国1位をいただくことができました。このように書くと、最初から順調だったように見えますが、決してそんなことはなく、オープン当時、お客様は来ず、スタッフは次々と辞め、赤字が続く、貯金も尽き、私自身の生活費もままならないほど苦労しました。いつたい、そのようなどん底からどのように業績を上げ、さらに全国1位のサロンになっていったのか。

本書は2部構成になっております。前半はフルーツルーツをオープンしてから全国1位を獲得するまでの生のストーリー。後半は「サロン育成プログラム」と称し、実際にどのような取り組みをしてお客様を集客し、リピート率を上げ、スタッフを育成していったのかを取り組みごとにまとめております。こちらは私がエステティック業界のコンサルタントの時間につくり上げていったものでもあり、**実際に自分のサロンでも成果を上げることができたお墨付きの取り組み**です。また、サロンの開業本やノウハウ本は多く存在していますが、意外にエステティックサロンの肝の部分である「スタッフの育成」について書かれた本は見当たりません。

いまだにサロンを開めるお話をよく聞きます。そんなサロンを少しでも減らすためにも、経営に悩んでいるサロンオーナーに少しでもお役立ちできたら、これ以上の喜びはありません。

榎戸淳一

<b>4 自主性を促す仕組みをつくる</b> .....	130
— 驚異的な成長スピードを生む秘密 —	
4_1 終礼がサロンの成長スピードを決める .....	132
4_2 スタッフ主導の会議 .....	134

## Category 2

### 顧客倍増プログラム ————— 136

<b>5 見込み客をつくる</b> .....	138
5_1 ネットの活用 — 3つで1セット — .....	140
<b>6 一度でもご来店いただいたお客様を大切に</b> .....	142
6_1 ニュースレター .....	144
6_2 メールマガジン .....	146
6_3 パースデイカード .....	148
<b>7 固定客をVIP客にする</b> .....	150
7_1 ポイントカード .....	152
7_2 会員制度で上がる楽しみを演出 .....	154
7_3 パースデイプレゼント .....	156
<b>8 休眠客をつくらない!</b> .....	158
8_1 顧客管理の「見える化」がカギ .....	160
8_2 プチ教室のすすめ — 紹介の多いサロンの秘密 — .....	162

## Chapter 5

### 日本一のサロンに輝く ————— 85

#### — オープンから2年で起きた奇跡 —

夢のステージに立つ .....	86
エステティックグランプリ 全国1位を獲得する方法 .....	89
目指すのは、遙か先のステージ .....	97

### サロン育成プログラム

## Category 1

### スタッフ育成プログラム ————— 102

<b>1 価値観を共有する</b> .....	104
1_1 理念とビジョンはなぜ必要か? .....	106
1_2 仕事観と幸せ観 .....	108
1_3 スタッフ行動指針をつくる理由 .....	110
1_4 スタッフ手帳と経営方針発表会 .....	112
<b>2 お客様の喜びをスタッフに伝える</b> .....	114
2_1 「お客様アンケート」は万能のツール .....	116
2_2 ウェルカムボードは新人の特権! .....	120
<b>3 評価制度を整える</b> .....	122
3_1 顧客満足度を評価する .....	124
3_2 サロン目標達成手当 — 全員で1つのゴールを目指す — .....	126
3_3 360度評価 .....	128

## Category 3

### エステティックグランプリの活用 ————— 164

9 覆面調査を活用する—顧客満足サロン部門— … 166

10 地域勉強会を活用する …………… 168

11 エステ感動物語を活用する …………… 170

12 フェイシャル技術部門を活用する …………… 172

13 モデルサロンプレゼンテーション部門を  
活用する …………… 174

---

### 巻末資料

フルーツルーツ …………… 176

おわりに …………… 189