

お客様の声に応え、一人一人がファンを増やす

株式会社オフィスコンフォートM (山形県山形市)

■美容に特化した事業を展開

美肌脱毛、エステ、ネイル、美容関連商品を取り扱う株式会社オフィスコンフォートMは、平成24年に中学の同級生である正木正一氏と早坂裕佳利氏が創業した。創業当初は、マンションの一室で化粧品販売を主要業務としていたが、創業2年目に早坂氏の美容業界23年の経験と高い技術を生かし、美肌脱毛エステに進出、ネイル、エステ、まつ毛エクステと業域を広げてきた。以来着実に顧客を増やし、今年8月には、仙台にも進出を果たした。

山形市上町にある本社を尋ね、代表取締役の正木氏、取締役社長の早坂氏に会社経営、人材育成に対する思いを伺った。



株式会社オフィスコンフォートM 山形店

■顧客紹介の連鎖

当社の人材育成は、美容業界での経験が豊富な早坂社長と山形本店長が主に担当している。研修で一番時間をかけていることは、当社の企業理念、コンセプトを理解し、共感してもらうことだ。

早坂社長は「まずは自分自身を磨き、お客様のあこがれの存在になりなさい。次にコンセプトに共感してくれる自分のファン、お客様にきれいになってもらいなさい」と研修、ミーティングで繰り返し話すという。当社の新規顧客の多くは、口コミ、常連客からの紹介が多く、なかには紹介につながり、20人を超える「紹介の連鎖」ができたこともあり、顧客満足度の高さがうかがえる。

正木代表取締役は「カウンセリング、お客様との会話を通していかにお客様の肌の状態、お客様の求めるものを把握するかが大切。お客様の安心感、満足度は指名数、紹介数に比例する」と語る。

■実際の取り組み

現在力を入れているのは、「施術・カウンセリングの技術向上」、「接客のレベルアップ」である。当社では、主に3つの人材育成の機会を設けている。

第1は、新人研修である。当社は入社後半年間を試用期間（研修期間）としている。「特に最初の45日間は、徹底的に技術・接遇の基礎を身につけさせる

期間として重要」と早坂社長は語る。仙台採用者でも45日間は山形本店での研修を義務付けており、基礎が身につくまでは接客はさせない。基礎がおろそかになると施術でお客様に怪我を負わせたり、カウンセリングが未熟で正しいサービスが提供できずクレームとなる。当社では、十分な時間をカウンセリングに費やし、納得いただいているため、ほとんどクレームがないという。

第2はミーティングである。毎日の朝礼では、声出し、前日の振り返りに加え、お客様の声を共有、当日の予約客全員の情報を共有している。「社員一人一人が自分のファンを作り顧客を増やしていく全員営業であり、お客様を良く知ることがファンづくりの第一歩」という考えからである。現在の主力商品である美肌脱毛に進出するきっかけもお客様の声に応えるためであった。

第3は外部講師の活用である。美容技術は、日々進化しており、外部講師からの知識、技術の獲得は必須である。特に当社は、最先端の技術、東北初の機器・サービスを積極的に取り入れており、研修の頻度も多くなるという。また、お客様に満足していただく接客をするために、接遇研修も積極的に実施している。一人一人のお客様に十分時間をかけるため、対応する社員の接遇レベルがお客様の満足度に大きく影響するからだ。



朝礼風景

■社員の力を引き出す仕組みづくり

正木代表取締役は、事業の拡大には、女性のマンパワーが必要であり、モチベーション維持と働きやすい環境づくりが不可欠であるという。

当社は、美容業界では珍しく日曜祝日が定休日、営業時間も午前9時30分から午後6時30分と短い。サロンオープン当初は、他社同様午後8時まで営業、お客様の要望にあわせ終業時間が午後9時以降になることも珍しくなかった。売り上げは順調に伸びていたが、家庭を持つ女性には、厳しい労働環境であった。母子家庭の女性でも働きやすい環境が社員の定着、モチベーション維持につながると考え、約2時間の営業時間短縮を決断した。営業時間短縮を

実現するため、施術用ベッド増床、新規採用を行い、社員全員で予約管理を徹底することで営業時間短縮を軌道に乗せた。結果として、お客様が離れることもなく、社員の定着率向上、営業時間短縮前以上の顧客増加につながった。

また、社員全員が戦う集団、全員営業マンであるという考えから、給与制度に歩合制を導入している。管理職、一般社員で求める成果は異なるが、管理職では「部門売上高」「人材育成」、一般社員では「指名数」「個人売上高」が給与に反映される。自分のがんばりが給与にダイレクトに反映されるしくみで、社員の接客スキル向上を促す狙いだ。



山形店のスタッフ

■今後の課題

当社は、仙台店をオープンしたばかりで、今後はフランチャイズ展開で東北、東日本への展開をにらんでいる。複数店舗を展開するにあたり、技術面、サービス面の品質保持、均一化が課題であり、山形本店での新人研修の重要性が増していく。カウンセリングをするスタッフによって提供する施術や商品に差が出ないように教育している。正木代表取締役は「山形店の社員についても技術面、接客面で100%満足しているわけではなく、伸び代がある。社員のレベルアップにより、ファンはまだ増やせるはず、人材育成に終わりはない」と語った。

(フィデア総合研究所 渡會善明)

株式会社オフィスコンフォートM

代表取締役 正木 正一
 本社：山形県山形市上町5-2-26
 設立：平成24年2月
 従業員：14名