

エステBプラン

経営と美容に特化したエステティックの専門誌 [エステ ビープラン]

特集

店長・幹部スタッフの やるべき事 (役割)

エステティックサロンの経営は店長・幹部スタッフで決まると言われ、それだけ店長・幹部スタッフの役割は重要になります。今号の特集では、店長・幹部スタッフのやるべき10ヶ条やコンサルタンの方の実践から学んだ経験談などから、サロンの経営、スタッフ教育に役立つ内容になっています。

2017
vol.16
定価 952円
(+税)

2017年(平成29年)4月30日発行
年4回1-4-7-10月号各30日発行
第5巻 第2号 通巻16号

お客様の幸せを
美技で実現する
地域密着サロン



Le, Bonheur

ル・ボヌール

期待と不安が交錯するお客様へ「エステティックを通じて自分自身を磨く事でお客様にたくさんの幸せが訪れますように」とプロフェッショナルの目線から安心の施術を提供する地域に密着したサロンを訪問しました。



プロの目線から説明を尽くす

お客様がエステサロンを意識する動機は様々です。ブライダル、痩身、フェイシャルなど、きっかけは色々ですが「美しくありたい」と願う女性の欲求は自然であり、自分の人生を有意義に過ごしたいと思うなら当然の選択でしょう。

「来て頂く事で外見だけではなく、心も前向きになって頂きたいと思ってお仕事させて頂いています。」と優しくお客様を迎えるのはチーフスタッフの伊田望見さん。お客様にとっては幸せを実現する大切な決意。だからこそ真剣に向き合い、お客様の要望に対してどのような施術がふさわしいのか、コースメニューを基本に無駄のない、予算にあったアプローチと一緒に考え提案します。

それもそのはず、店名の「Bonheur」（ボヌール）とはフランス語で幸せ。お客様の幸せ探しのパートナーとして寄り添い、ともに目標を共有しようという気持ちを込めたもの。サロンの松本和美代表が「ご来店頂いたお客様に幸せな時間を過ごして頂き、綺麗になる事で幸せを感じて頂き、エステティックを通じて



松本和美代表

自分自身を磨く事でお客様にたくさんの幸せが訪れますようにという思いで…」と、サロンのポリシーを語れば「私の持てる知識を惜しみなく提供し、お客様に合ったプランを考えます。期待と不安が交錯する中でいかにリラックスして時間を過ごしていただけるか。どのような効果を期待して優先するか。プロフェッショナルの目線から安心して施術を受けられるように、お客様に合った説明も大切ですね」と伊田さん。

一人一人のお客様の積み重ね

単にコースメニューをトレースするだけではなくお客様自身の施術プライオリティを取り込んだ柔軟性。伊予鉄松山市駅前駅直前、近くには松山城、愛媛県庁、伊予鉄本社がある県内屈指の繁華街。この好立地にありながら決して満足することなく常にカスタマーファーストの社内教育も自慢のひとつ。

「ご来店頂くお客様のタイプや状況、抱えているお悩みも様々ですので、まずはお客様の状態をしっかりと把握し、そのお客様がどうすれば最高の素敵な自分になって頂けるのかを真剣に考えます」と松本代表。

そのためお客様とのファーストコンタクトでは喋りやすいよう、とにかく話を引き出せるよう聞き役に徹するといえます。するとお客様の内面にあった「気がかり」などが明らかになり、その後の具体的な施術メニューへとつながる要素があぶり出てくるのです。

「とにかく1人1人のお客様を大切にしていきたいです」

語る伊田さん。そんなスタッフの姿勢と

「シンプルでアットホームなサロンですが女性らしい落ち着いたサロンです。サロンの豪華さではなく本格的なマシンと、こだわりの施術に力を入れています。」と松本代表が語るようにお客様にとっては身構えする必要のないリラックスできる安心サロンでもあるようです。

しかし大手エステサロンに入社し、美容のチーフとして活躍後、店長として高松エリア（香川県高松市）5店舗を任された後、東京エリア立ち上げに抜擢され5年間で青山、銀座、池袋、渋谷、吉祥寺、横浜など首都圏10店舗の出店を成功させた実績を持つ松本代表。選りすぐりの基本メニューを見れば納得が行く本格的な施術ばかり。お客様の「幸せ」を考えた結論なのでしょう。

リピート率 75%の笑顔サロン

中でも人気メニューのひとつが「小顔リンパマッサージ」です。表層部分の浅リンパだけではなく深層部分の深リンパへもアプローチする特殊施術で、凝り固まった筋肉を背中・デコルテ・肩・首からほぐし、顔・ヘッドまで丁寧に揉みほぐしていく事で深層部分と同時に表層部分のリンパまですっきり流していきます。

さらに「背中・デコルテマッサージ」（写真①、②、③、④）は脊柱起立筋、肩甲骨周り、僧帽筋、大胸筋をしっかりほぐして行き、むくみ、排泄を促すツボ、リンパを意識ししっかり流します。しかも胸鎖乳突筋もダイレクトに揉みほぐすのでリラックス感は格別だとか。

一方、「フェイステクニック」（写真⑤、⑥、⑦）は下顎骨を指で引っ掛けるようにほぐして行き、表情筋全体の凝りをとって排泄へ。この施術によってフェイスラインとお顔全体をすっきりさせていきます。

いま注目の「ヘッドテクニック」は（写真⑧、⑨、⑩）頭皮のコンディションを整えるサロン独自の専用化粧品を塗布し、後頭骨から頭皮全体をツボ押し、ほぐし引き上げて行きます。

これらのメニューは手技と機械によるコンビネーションで行われますが

「お客様の状態は常に均質ではありません。肌質も日々変化しますので施術時のビフォー・アフターは欠かさず、お客様に寄り添わなければ」と伊田さん。

そんなサロンの精神からお客様のリピート率は75%にも及ぶほど。近在の町からも20～40代のお客様が多く、お客様の笑顔と会話が絶えないサロン。「無理な勧誘もなく、お客様から勧めてくださいと言われるほど（笑）」と伊田さん。そのせいか地域に密着した、また行きたくなるサロンと言えるでしょう。



伊田さん

790-0011 愛媛県松山市千舟町 4-3-5 千舟第2ビル 4F
（松山市駅前駅徒歩5分）

tel : 089-945-2377
<http://www.esthe-lebonheur.jp/>