



素肌のクリニック
キャロリーヌ

Caroline seasonal letter Vol.24

キャロリーヌ・シーズナルレター 第24号

2024.5.31発行

Contents	Page
特集／キャロリーヌの教育、こだわりの接客	1
お客様インタビュー／Y.N 様	4
We are Caroline／サロン事業部教育課スタッフ	5
インフォメーション	6



キャロリーヌ・シーズナルレター第24号は、キャロリーヌの教育、こだわりの接客についてお届けします。

「キャロリーヌ・シーズナルレター」編集部



良いサービスの提供はカウンセリングから コミュニケーション力を強化して、 顧客満足度を高める

「エステティックはコミュニケーション」との考えから、キャロリーヌは施術同様「接客」にもこだわっています。第24号では、こだわりの接客を実現するための教育・研修について特集します。

◆キャロリーヌの新人研修

キャロリーヌには今年、3名の新入社員が入社しました。約2か月の研修を経て、6月からはサロンに配属され、実際にお客様と接しながら施術・接客の向上に努めていきます。では、この2か月間、どのような研修が行われていたのでしょうか。

研修は、接客の基本である、お辞儀や挨拶の仕方を学ぶ「基本動作研修」から始まります。次に企業理念や「内面・外面・精神面」のコンセプトを学び、皮膚理論・生理学といった知識を身につけます。そして、研修全体の6割を占める技術のカリキュラムに入ります。キャロリーヌの施術はどれもオリジナル技術で構成されていて、またメニューの数が多く、2か月間ですべての技術を教えることも、身につけることも難しいです。そのため、6月以降も月1～6回サロン毎の研修を、11月～12月は集合研修を実施し、復習と新技術の習得に時間をかけています。

接客については、ロールプレイングを中心とした研修のほか、サロンでのOJTにて「キャロリーヌのエステティシャン」に育てていきます。キャロリーヌのエステティシャンとは、しっかりとしたカウンセリングができる、信頼されるエステティシャンを言います。この仕事の魅力は、お客様のお悩み・ご要望に応じた技術を提案し、結果を出し、お客様に喜んでいただくことです。何気ない会話からお客様のお悩みや、不調の原因を引き出す力が必要ですから、カウンセリング力＝コミュニケーション力は欠かせません。早く仕事の魅力を知ってもらい、日々やりがいを感じながら仕事をしてもらおうと、昨年度から独自の「カウンセラー育成カリキュラム」を導入しています。



◆カウンセラーを育成する

ここ数年の新入社員の傾向として、他人とのコミュニケーション、人間関係の構築に苦労する人が増えているように感じます。その理由として、キャンパスでさまざまな人と出会い、コミュニケーション力が育つ学生時代が、コロナ禍にあたってしまったことが考えられます。授業はオンラインで、同級生と会うこともクラブ活動などでの先輩・後輩と交流する機会もほとんどないまま社会に出てしまうため、リアルなコミュニケーションの取り方がわからないのだと思います。

こうしたことから、次の4つの力を身につけるカウンセラー育成カリキュラムを導入しています。



- 1.ご要望・お悩みを聞くヒアリング力
- 2.お悩み原因をわかりやすく伝える説明力
- 3.ご要望を叶えるための施術と、その理由を伝える提案力
- 4.お悩みの改善を共に喜ぶ共感力

実際の状況を想定した練習を繰り返し、研修期間の最後にはカウンセリングの流れをチェックする審査、配属後はサロン責任者によるチェックなどにより、お客様デビュー後のアフターフォローを行っています。

新入社員の成長は早く、このカリキュラムの成果を感じています。

◆サロン店長アンケート

接客の質の向上に関して、現場ではどのような取り組みをしているのか、全サロンの店長にアンケートを実施しました。

まず、接客で一番気をつけていること、大事にしていることについて、

- 常に笑顔でいること、声かけ、間をつくらない
- お客様の立場に立って考え「また来たい」と思ってもらえるような接客をこころがける
- 笑顔、良い姿勢、お名前を呼ぶ
- 常に笑顔でいる。気持ちを一定に保つこと。お客様に寄り添い、本音の言いやすい環境をつくる
- 忙しさを感じさせないようにする
- 「今日もリフレッシュできた」とご満足いただけるよう努力をする
- キャロリーヌスマイルを忘れない

といった回答がありました。



サロン全体の接客改善については、

- 自分がまずモデルを示す。必要に応じてお茶出しや、電話対応のロールプレイングを実施
 - マスクをしていても笑顔が伝わっているか、声のトーンや明るさ、会話のスピードを全員でチェックし合い、適宜改善している
 - OJTやお客様の声を通して、全員に接客改善の意識が浸透するようにしている
 - 主に新規のお客様を対象とした、受け入れ、カウンセリング、スタッフ連携時の対応に気を付けている
 - お客様が数人同時に来店されたときの受け付け対応や、施術後の予約の取り方などのロールプレイングをしている
 - 朝礼でクレドを確認し、モチベーションアップにつなげている
- このように、スタッフの状況に応じて取り組んでいます。

◆創業当時からのこだわり

創業当時から「接客」にこだわってきたキャロリーヌには「仕事3原則」というのがあります。

1. 相手に良い印象を与えること
2. 相手の立場に立って考え、行動すること
3. 相手の要望を満たすこと

これができていないと良いサービスの提供は行えず、お客様のご不満につながってしまいます。



キャロリーヌでは「愛のメッセージ」と呼んでいる、お客様からのクレームを分析すると、必ずと言っていいほど3つのうちいずれかに原因があります。また、エステティシャンとしてどうあるべきかなど迷ったときは、この3原則に立ち返ると答えが見つかり、社員たちの行動指針になっています。

さらに、3原則から派生した「相手に良い印象を与える6つのポイント」というのが、

1. 挨拶をする回数
2. 笑顔の回数
3. 返事をする回数
4. 相手を認める、褒める回数
5. 相手の目を見てうなづく回数
6. 声の大きさ、明るさ

どんなに技術が優れていても、接客が良くなければ良いサービスが提供できているとは言えません。これらは長くキャロリーヌで受け継がれているもので、仕事3原則と一緒に、スタッフは常に心に留めて仕事をしています。

おかげさまでお客様からは、

- 体も肌のことも私よりわかってきているから、安心してお任せしています
- いつも技術が丁寧。また担当してもらいたいです
- 全てに対して気遣いを感じます
- 明るい声のおかげで、こちらの気分まで明るくなります
- いつも対応が一定で、安心して受けられます
- ここに来るときれいになれるだけではなくて、元気ももらえます

といった嬉しいお言葉をいただいています。

アンケートで店長たちは、

- お客様とスタッフの距離感が近く、何でも話せて結果の出せるサロンにしたい
- 全員がエステティシャンとしてのレベルが高いサロンを目指す
- 施術、接客ともに顧客満足度を高めていきたい

と答えているように、これからも全社一丸となって接客、施術の向上に努め、他にはないサービスを提供してまいります。



施術も接客も素晴らしいサロン
だから、20年通い続けています

お客様インタビュー

Y.N 様 (会社員)

今号のお客様インタビューは、今年でキャロリーヌ歴20年目を迎えられるN様にお話を伺いました。



ずっとキャロリーヌさんに通い続けているのは、施術が丁寧で効果を実感できて、セルフケアなどのアドバイスをしてくださるからです。初めて来たときから、とても丁寧なのにエネルギーでパワーを感じる施術で、気になっていた足のむくみがすっきりしました。自分の家ではできないような、季節のお花やイベントの飾り付けも毎回の楽しみで、癒しになっています。また、より効果を求めて技術や化粧品を進化させているのが素晴らしく、信頼できるのも長く続いている理由ですね。キャロリーヌさんを紹

介してくれた友人には感謝です。

スタッフのみなさんは技術だけでなく接客も素晴らしく、こちらの気持ちに配慮した言葉遣い、会話をしてくださって温かい気遣いを感じます。私は、仕事柄たくさんのお客様と接するのですが、こうした姿勢に学ぶところは多いです。

好きなボディケアは『ボディメイクリンパ』です。施術後は、むくみが取れてすっきりしたのを実感できますし、背筋がピンとなります。年齢を重ねていくと、食事に気をつけるだけでは健康を維持するのは難しいですね。長年このお手入れを続けていると、リンパ流しはとても大切なのだと思います。

フェイシャルケアでは、翌朝の洗顔やスキンケアのときに肌のハリ・弾力が感じられるので『インナーリフト』が気に入っています。店長の広川さんとは、来店当初からのお付き合い。悩みを言わなくても気づいてくださるので、いつも感心しています。これからも私の健康と美肌は、キャロリーヌさんにお任せしたいと思います。



美容の基本は健康 エステティシャンは、 お客様の健康に貢献できる仕事です

新入社員研修をはじめ、スタッフ全員の技術・接客向上の役割を担っているのは、サロン事業部教育課です。このコーナーでは、キャロリーヌに転職した元同僚の薦めでエステティシャンになったというシニアトレーナー島田、美肌づくりを学びたいとキャロリーヌに入社したチーフトレーナー相良の話をご紹介します。



教育課は、新卒・中途の採用と研修に関する一切を担っています。採用については、説明会やインターンシップ、面接、入社前研修の企画から実施まですべて行います。研修は、新入社員対象はもちろん、ベテランも含めたスタッフ全員の技術・接客向上に向けたものも企画・実施しています。そのほかにも、クレームの処理や改善指示、新技術の浸透など、業務は多岐にわたります。

-シニアトレーナー島田のコメント

近年、美容専門学校ではヘアメイクアーティストやネイリストの人気の高さが、残念なことにエステティシャンを志望する学生が少なくなっています。社会的にみても、アンチエイジングや若返



りの需要は依然として高く、見た目の美しさを求める傾向が強いのかもかもしれません。しかし、美容の基本は「健康」であると私たちは考えています。美につながる健康を突き詰めていくと「エステティック」に行き着き、キャロリーヌがコンセプトを「内面・外面・精神面」としている理由は、ここにあります。学生たちには、健康から美を支えるエステティックの楽しさを知ってもらいたいです。

-チーフトレーナー相良のコメント

エステティックから美容皮膚科でのケアに切り替えられたお客様が「キャロリーヌのクレンジングと洗顔の方が気持ち良くて、肌の状態もいい」と、キャロリーヌに戻ってこられたことがありました。また、背中のコリ改善で通われている内科医の方が「むくみやコリ、痛みがその場で改善するなんて、私の仕事よりすごい」とおっしゃったこともあります。

エステティシャンはお客様に月に1回、あるいは2～3回お肌の状態や体調を直に拝見し、体の内側から美をつくるお手伝いをします。これは、とてもやりがいのある仕事。いろいろな職業の方にお会いできるのも楽しいですし、学ぶこともたくさんあります。

私たちはこれからも、お客様の美を体の内側からサポートする、優れたエステティシャンを多く育てていきたいと思えます。



i information

1. 大好評メニュー『グロッティプロ』全店舗で提供開始



今年の1月から新宿本店のみで提供していた、近赤外線機器「GROTTY PRO (グロッティプロ)」を用いた幹細胞トリートメントメニュー『グロッティプロ』を、その効果の高さで大変好評なことから、この度機器を全店舗に導入し、今年15日から提供を開始しました。

メニューには「フェイシャル」「スカルプ」「ボディ」の3コース、それぞれに<ベーシック>と<プラチナム>があり(男女同メニュー)、肌悩み・フェイスライン悩み・頭皮悩みそれぞれに合わせた、専用のエクソソーム濃縮液(ヒト臍帯由来幹細胞培養上清液)を角質層の奥深くまで導入します。導入前には、キャロリーヌ化粧品『クレイマスク』による角質除去(フェイシャル)やイオン洗浄(スカルプ)を行い、幹細胞培養上清液の浸透を高めます。さらに、ハンドによるリフトアップマッサージやヘッドマッサージで血流を良くし、肌細胞の活性化を促します。

【メニュー概要】 *男女同メニュー

○グロッティプロ ベーシック(フェイシャル・スカルプ・ボディ)

施術時間: 各約60分

価格: 初回トライアル 各コース 6,600円(税込み)

通常 各コース 26,400円(税込み)

○グロッティプロ プラチナム(フェイシャル・スカルプ・ボディ)

施術時間: 各約80分

価格: 初回トライアル 各コース 8,800円(税込み)

通常 各コース 39,600円(税込み)

提供店舗: キャロリーヌ全店舗



2. 辞令式を実施

去る4月30日(火)、新入社員に配属先を伝える、辞令式を行いました。約2か月の新人研修を終えた社員は、引き締まった表情で代表の松浦から辞令を受け取りました。6月からはお客様デビューを目指し、各サロンの店長や先輩のサポートを受けながら、技術・接客向上に努めていきます。



=お問い合わせ先=

キャロリーヌ・シーズンalレター編集部

担当: 丸山 e-mail: info@caroline-jp.com

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-23-2 イノビルB1F

TEL: 03-5919-0321

株式会社イノス・ジャパン

<http://www.caroline-jp.com>