



フィットネスクラブとエステがコラボした「スパエステ」を運営するスイート・ピアは、最新の痩身技術とクオリティーの高い技術で、6年間に30店舗の急拡大を遂げている。代表取締役社長の徳原知美氏にお話を伺った。

2008年7月から、弊社のミステリーショッピングリサーチ(以下、MSR)とHERB研修(※注)を導入された理由を教えてください。

一番は、従業員満足度を高めたいと思ったからです。実は弊社は昨年度で13店舗から26店舗へと一気に店舗数を倍増させておりまして、会社の規模が急激に大きくなった分、それを支えてくれているスタッフ達にはかなりの負担をかけてしまいました。そのような背景が

あり、2008年の弊社のテーマがESでした。

苦しい状態を頑張っ支えてくれたスタッフ達に恩返しをしたいと、今までの感謝を込めていろいろな見直しを行っています。わかりやすいところでは給与体系などの規定の見直しを行いました。が、なによりも、弊社には「もっと成長したい」「もっと学びたい」という自己成長意欲の高いスタッフが多く、その要求に対してより一層応えていきたいと考えました。

# 「お客様の声」によって、自分の仕事の素晴らしさを再認識できました。



【右上&左下】全エステティシャンを正社員雇用して、技術・知識・マナー向上のための徹底した社員教育を行っている。  
【右下】JMSR のコメントを元に工夫を凝らしたた施術ルーム。肌に直接触れるフェイスシート・ボディシートなどは、使い捨てシートを使用して衛生管理を徹底。



【株式会社スイート・ピア 会社概要】  
東京都渋谷区渋谷1-10-12 宮城ビル 8階  
TEL : 03-5766-9906(代) URL http://www.sweetpea-net.com/  
【左上】徳原知美代表取締役社長(中央右)、吉川ひさ子取締役副社長(中央左)とスタッフの皆さん。

成長させて恩返しをしたい。大切な人生の時間をスイート・ピアに預けて頂いているのだから、私には責任があります。まだまだ小さな会社ではありますが、スイート・ピアに入社して良かった、スイート・ピアで仕事が楽しくなると感じてもらえる環境を作りたいし、またそれ以上にエステティシャンという仕事に対して、もっと満足させてあげたい、もっとプライドを持たせてあげたいという想いもありました。この想いが、御社のMSRとHERB研修を導入した主な理由です。

エステティシャンとしての向上というのは、技術面だけではなく、接客なども含めた総合的な意味での成長なのです。

もちろん、そうです。お客様というのは本当に十人十色で、お一人おひとり求めているもの、期待しておられることが異なります。

しかし、スイート・ピアはどんなお客様にもご満足頂けるサービスを提供し、その結果として、全てのお客様に「このお店にまた来たい」と思ってもらえる「プロ」のサービスを目指しています。自己満足では無くお客様満足度を第一に考えること。そのためには、エステの技術だけではなく、知識、接客、様々な要素が全て備わっている必要があります。実際に、御社のMSRの調査項目にも、技術に対する評価と再来店意思を問うものがありますが、「技術には満足している、でも再来店するかどうかはわからない」とい

うレポートが出てくることがありますよね。これが接客業の難しさであり、面白さでもあると、私は思っています。

以前に他社の覆面調査を導入されたことがありますが、お伺いしましたが、比較していかがでしょうか。

他社の覆面調査では、悪い点・至らない点の指摘が中心だったので、「みんな頑張っているのに」「これは仕方がないよ、自分達だけではないよ、自分達だけではないよ」と、どうしても否定的に捉えてしまっていて、その後の改善につながりにくいという面があったように思います。それに対して御社のMSRは、悪いところを直すのではなく、良いところ



【写真右】「この手に心を込める・お客様の期待を超越する・お客様との信頼関係を築き上げる」この理念を常に心がけた接客。人気コース「バリ式全身オイルマッサージ」に使用する6種のブレンドオイルの中からお客様の体調・気分合ったものをじっくりカウンセリングしながら決定していく。  
【※注：HERB研修】  
ミステリーショッピングリサーチによる気付きを促進し、成功事例の共有と改善運動をサポートする研修。

# 「朝礼の中で終礼をする」という取り組み



を伸ばすという基本的な考え方に沿って設計されていて、初回の研修でもその考え方について説明してから実際のレポートを見せるという手順を進めて下さったので、スタッフ達もすごく前向きに受け止めてくれていたようです。

前回の研修が終わった後、「自分達が当たり前前に行っていることに対して、お客様がすごく感動して下さいって」

と、参加した店長がとても嬉しそうに話していたのが印象的でしたが、接客業ですとお客様から「ありがとう」という言葉を頂く機会はたくさんあるので、下手をするとそれに慣れてしまうというか、日々忙しい中で感覚がマヒしてしまうということがあるのだと思います。まだMSRは2回目が終わったばかりではありませんが、レポートという普段とは違った形でお客様の声

を頂くことによって、自分の仕事のどこだけお客様に感動を与えているのかを知り、自分たちがとても素晴らしい仕事をしていることを改めて認識できたことが、最大の成果だと感じています。

**店舗オペレーションなどに関する改善活動についても活発な取り組みをされていると伺いました。**

もともと弊社には素直なスタッフが多いのと、HERB研修は、よくある「あるべき論」を学ぶような研修ではなく、現場のマネージャーの課題に即した内容になっていたので、教えて頂いたことを翌日には各自上手に取り入れているようですね。

例えば昨日もマネージャー会議があったのですが、この会議の運営スタイルも大きく変わりました。

これまでは、店舗ごとの目標があり、それに対してどうするかと言えば、「技術向上に取り組みます」というレベルだったので、研修後は「技術向上のために、10月はこれを、11月はこれを取り組みます」と、行動レベルにまで徹底的に落とし込むようになりました。これまでは、問題や改善の必要性が分かっていたとしても忙しさが流れてしまっていたのが、MSRによってお客様の本

当の声に耳を傾け、お客様目線で改善をしていきたいという気持ちが生まれ、曖昧な状態ではなく行動レベルで取り組んで行こうとなりましたね。

また、即行動に落とし込むという観点では、電話対応の改善という事例もあります。MSRのレポートで「予約の際の電話の受け答えに不安があった」という趣旨のご指摘を頂いたのですが、その改善策として、最低限



近藤マネージャー(左)と相楽店長(右)。常に「笑顔・さわやか・明るさ」をモットーに、お客様がよりリラックスして頂ける環境を作り、安心して施術を楽しんで頂けるよう創意工夫しながら、日々の接客にあたっている。

のルールを4つだけ決め、それを付箋紙に書いて電話に貼ったんです。普通なら、電話対応マニュアルを作る

ところなのでしようが、それではスタッフが覚えて実践するまでにも時間が掛かってしまいますし、いつの間にか、改善よりも作り込みに意識が向いてしまいがちです。しかし、お客様の今の声に、今からできること

をやろうと話し合った結果、このような対応になったのです。

それから、研修の中でペアになってインタビュール合うことで、「6ヵ月後の自分とお店の理想の状態をイメージする」というワークがありましたよね。あれをアレンジして、「朝礼の中で終礼をする」という取り組みを始めた店舗があります。要するに一日のスタート時点で、その日のゴールをでき

## エステティシャンという仕事に対して、もっと満足させてあげたい、もっとプライドを持たせてあげたいという想い



[右上] 全員がお客様の状況を把握してお迎えできるように念入りの朝礼を欠かさない。  
[右下] 2ヶ月に1回のHERB研修の様子。MSレポートで気付いた点や前回の研修の振り返りを行い、それを基に各店舗がどのように活用・運営したかの成果発表をする。また他店での実施例を学び、各自が工夫を重ね実施する。



[左上] 北越谷店高橋店長の実施した、「朝礼で終礼をする」やり方のレクチャー・シーン。この取り組みは今ではスイート・ピア全店に拡がり、恒例となりつつあるイメージトレーニング手法の一つ。  
[左下] 毎月開催されるチーフ・マネージャー会議の様子。常に新しいキャンペーンの提案などが活発に意見交換される。

るだけ具体的にイメージして、発表するんですね。「今日はお客様にこんなふうに褒めて頂きました」とか、「今日は当日のご予約を何名頂きました」「これだけ商品売れました」とか。そうすると、自分のイメージが行動にまで伝染し、このような終礼ができるように、一日を取り組んでいく…。

この取り組みにはものすごい効果がありまして、実はある店舗は業績的にかな

「フィットネススパNO1」を目標に掲げておりますが、いつまでもお客様に必要とされる企業になりたいと思いません。弊社はフィットネスクラ

**最後に、スイート・ピアを今後どのような会社にしていきたいですか。**

「フィットネススパNO1」を目標に掲げておりますが、いつまでもお客様に必要とされる企業になりたいと思いません。弊社はフィットネスクラ

### 担当コンサルタントが語る

この企業はここが凄い



(株)MS & Consulting 駒澤 真由美

『フィットネス・スパ』という新業態を成功させたスイート・ピア様。実際にエステティシャンの方々に接して「スイート・ピア様だから、この『フィットネス・スパ』という市場がここまで拡大した」と実感しています。事実、他社のエステサロンが撤退したフィットネス内の店舗で、好調な業績を残せるほどの実力をお持ちです。その理由は、他ならぬ「人」。お客様に「心からのありがとう」をもらいたいという純真無垢な気持ちを持つ社長や副社長をはじめ、マネージャー、チーフ、店長、スタッフがお互いを尊敬し、憧れ、慕っています。この「人格マネジメント」でも呼べる風土、仕事に対する姿勢・プロ意識は、他社が簡単に真似できるものではないと思います。