

## 2016年12月 会社の雰囲気を1W<sup>70%</sup>明るくするコミュレポ

皆さん、こんにちは。私は、コミュニケーションについての気づきを毎月1回、振り返ることにしています。せっかくなので日頃お世話になっている皆さんにもシェアできればと思いこのようなレポートを記述することにしました。ご笑読頂ければ幸いです。

丹羽/佐之

### 最強のスタッフ教育は“スタッフ満足”

先日、対談 DVD シリーズの撮影で、香川を始め神戸、東京に合計5店舗のエステサロンを運営する株式会社プロポーズの代表 丸尾悦子さんにお会いしました。丸尾さんはお子さん3人を育てながら、起業された方です。「女性を笑顔にしたい」が起業動機で、エステサロンをやりたくてやったわけではないようです。丸尾さんにとってエステサロンは笑顔にする1つの道具に過ぎず、実際、様々なサービスの開発、自社商品の開発、ユニークな設備の導入など、**どんどんアイデアを生み出し行動されています。**



そんなエステサロンだからこそ「歯科医院には盲点となっているチャンスに気づかせていた

だけのはず」という思いで私は丸尾さんに対談を依頼しました。

実際、対談をさせていただくと「そんなチャンスあるのか」「なるほど、そう考えるともっとお客様をハッピーにできるのか」という目からウロコの話がたくさんでてきました。実店舗も見学させていただくと「働いているスタッフの笑顔が自然で、とても楽しそう」な印象です。心からこのお店で働けることを楽しみ、誇りを持っていると感じる方々ばかりでした。丸尾さんにどうやってこのようなお店作りをしてきたのかお聞きすると「最初は、今のような状態ではなかった。売上のプレッシャーもスタッフは抱えていて、こんなに笑いもなかった。しかし、ある時、エース級のスタッフ2人が退職することで、自分が変わらないと何も変わらないことに気づいた」とお話しいただきました。それ以来、**顧客満足の前にスタッフ満足**、スタッフの心を満たせることを第一に切り替えたそうです。具体的にはスタッフをねぎらい、サプライズを社長自らどんどん行い「あなたならできるよ！」とスタッフの背中を押し、まめに接してきたそうです。その歴史が今の自然体で笑顔が素敵なスタッフに変貌させ、お客様に伝播しているのでしょう。このようなスタイルは、ユメオカが関与している歯科医院でも見受けられることがあります。そのような医院のスタッフは「来院者がスタッフになっている」「助手で入ったスタッフが歯科衛生士の魅力に現場で触れ、衛生士になるために3年間学校に入りなおしている」ケースがよくあり、医院自体も発展を続けています。やはり、丸尾さんのところも同じことが起こっていました。本質はどんな会社にも通じる場所があります。「**お客様の中からスタッフ希望者を出す**」を第一目標に掲げることが長期に発展する秘訣と同時に、どんなマニュアルより最強かもしれません。人は“何を言われたか”ではなく“どう扱われたか”がよくも悪くも心を揺るがします。それはお客様もスタッフも同じ。スタッフが満たされているとお客も満たされる。この循環が長期で顧客満足を支える肝であり、スタッフ満足を支える肝でもあります。改めて「顧客満足 ⇄ スタッフ（従業員）満足」だと実感できた1日でした。