



素肌のクリニック キャロリーヌ
since 1977

Caroline seasonal letter Vol.03

キャロリーヌ・シーズナルレター 第3号

2017.12.20発行

Contents	Page
特集／業界に先駆けて取り組んできた キャロリーヌの人事制度、研修制度	1
お客様インタビュー／近野良子様	3
We are Caroline／副社長 松浦真須美	4
インフォメーション	5



「キャロリーヌ・シーズナルレター」第3号は、キャロリーヌを支えているスタッフの育成や、人事制度への取り組みについて、サロンの最新情報と共に送りいたします。

「キャロリーヌ・シーズナルレター」編集部

次の世代に確かな技術と、より良い職場環境を継承したい。 そのためにできることを常に模索し続けています。

キャロリーヌは、エステ業界では類い希な離職率の低さを誇っています。第3号の特集では、約30年前から最優先で取り組んできた、人材育成、人事制度について紹介いたします。

◆業界に先駆けた人事制度



「スタッフの成長なくして、サロンの成長は果たせない」という信念のもと、キャロリーヌは、30年ほど前から職場環境と人事制度の整備に取り組んできました。スタッフ教育に重きを置き、海外研修や各種勉強会の開催など、独自の教育プログラムを構築しています。また、エステ業界でいち早く、産休育休・時短制度を導入しました。

4年前にスタッフアンケートを実施し、スタッフの目線から見た改善点を「経営健全化計画」に反映させ、『人事の仕組み』という冊子を作りました。完成時には全社員を集めて、1ページ目からすべて説明しました。給与・賞与の仕組み、残業時間、残業手当など、労働基準法を遵守した、どこに出しても恥ずかしくない人事制度だと思っています。さらに、年に1回全社員を対象に、仕事での目標や職場への要望、プライベートに関わることまで、役員が各サロンを訪ねて面談しています。一人一人の意見を役員が直接把握することで、柔軟でスピーディーな対応が可能になります。面談で出てきた要望や現状を鑑み、『人事の仕組み』はこれまでに10回改訂しました。完成後1、2年経った頃から「働きやすくなった」、「風通しが良くなった」という声を多く聞くようになりました。今後も必要に応じて改訂を続けます。

今年の夏に実施したスタッフアンケートでは、「今後も現在の職場で働き続けたいと思うか」との問いに、92.8%のスタッフが「働き続けたい」「やや働き続けたい」と答えてくれました。

◆女性が活躍し続けるために

キャロリーヌには、勤続20年以上のスタッフが数多く在籍しています。エステ業界においてはとても珍しいことで、これには「産休育休・時短制度」が大きく寄与していると思います。1990年に導入したこの制度は、代表 井野の「スタッフに長くキャリアを積んでもらいたい」との思いから始まりました。

次に考えているのが、産休育休中のケア“産休育休復帰支援プラン”です。1年間現場を離れていると、どうしても社会に取り残されたように気持ちになってしまいます。復帰してからの一時期がリハビリ期間になってしまっはもったいないですから休職中でも会社の動きや、美容業界の最新情報を伝える必要があると考え、その仕組みを現在構築しています。



◆接客、技術を問う“スキル級”

人事制度には公平性、透明性を保つことを心がけています。昇格降格には明確な基準を設けており、降格は、役職に対応したスキル級に満たない者、役職にふさわしくない立ち居振る舞いなどがあった場合に適用します。一度役職に就いた者を降格させることは、会社としても辛いことです。しかし、この基準を作ってから降格になったスタッフが数名おりますが、誰も辞めず、次のビジョンに向かって頑張ってくれています。

特集



昇格、降格の基準の一つに、“スキル級”があります。エステティシャンとしての技術、表現力や気遣い、身なりも含めたテストを年に1、2回実施しています。これとは別に、皮膚理論や解剖生理学などの専門知識を問うペーパーテストも行います。すべての試験終了後、公平性を保つために教育課のスタッフ3人でチェックし、役員の承認を経て合否を判定します。

スキル級には1級～8級までありますが、サロン責任者は3級、マネージャーは2級というように、スキル級は役職と連動しています。給料は役職に紐付いており、売り上げ管理やスタッフ育成など、責任を担っている者が相応の給料をもらえる仕組みになっています。頑張った人が正しく評価されるという、シンプルで明確なこの仕組みにしてから、社内でのステップアップを目指すスタッフが増えました。

◆豊富な研修制度

研修には、2ヶ月間行う“新人研修”と、技術力アップを目的に3ヶ月単位で行う“プロフェッショナル研修”があります。さらに、新しい技術（メニュー）ができると、その指導と質上げのための研修、と年間通して様々な研修を行っています。また、技術面だけでなく、“ニューリーダー研修”や“スーパーサブ研修”など、責任者育成の研修も実施しています。

20年ほど前は、外部から専門の方をお招きしていましたが、現在は、その研修を受けた幹部が中心となって自分たちで企画、実施しています。プロから学んだこと、エステティシアン経験で得たことを生かした、現場に根付いた研修だと思えます。スタッフアンケートでは、「スキル、能力が身につく環境である」と答えたスタッフは78.2%、「社員教育、キャリア開発などの制度が充実している」は74.5%でした。



◆スタッフの声

最後に、スタッフアンケートに書かれていた「会社の良いと思うところ」のコメントからいくつか抜粋して紹介いたします。

- 「社員の将来のことまでいろいろと考えてくれている」
- 「お客様、スタッフの声を聞き、改善しようとする姿勢が感じられる」
- 「女性が一生懸命働いていける職場。子どもがいても平等に評価してもらえる」
- 「会社のシステムがしっかりしていて、安心して働くことができる」
- 「スタッフの成長を第一に考えて環境を作ってくれている。研修に参加することで成長でき、レベルアップできる」
- 「福利厚生がしっかりしていて、楽しいイベントも多い」
- 「社内の風通しが良い」
- 「一スタッフの意見にもきちんと耳を傾けてくれる」

来年は、“全スタッフの育成強化の年”と位置づけています。外部から講師を招いた全員参加の研修などを企画し、これまで以上に社内研修を充実させたいと考えています。

● 『プレミアム Rクリーム』は、
● キャロリーヌさんのこだわりが生んだ、
● 自信を持っておすすめできるクリームです。

お客様インタビュー 近野良子様 (株式会社コア 常務取締役)

今号は、サロンのお客様でもあり、『キャロリーヌプレミアム Rクリーム』の製造元である、株式会社コアの常務取締役 近野良子様にご登場いただき、Rクリームの開発から生産までに関するお話を中心に伺いました。

今年9月に発売された『キャロリーヌプレミアム Rクリーム』は、モニターテストや膨大な数の試作品作りと安定性試験を繰り返し、開発から製品が完成するまでに多くの時間がかかりました。私共は約28年、化粧品製造会社として様々なスキンケア、ヘアケアなどの製品開発に取り組んで参りましたが、他にこれほど開発に時間をかけた製品は記憶にないくらいです。

キャロリーヌさんでは今回の開発にあたり、ベテランエステティシャンによる10名のチームを組まれました。みなさん、原料や肌の生理などについて良く情報収集、勉強されていて、納得できる製品が出来上がるまで妥協しないその姿勢は本当に素晴らしいと思いました。



美容皮膚科学事典によると、美しい肌の条件は、1. 表面に潤いがあるがなめらかであること、2. ハリと弾力があるが柔らかいこと、3. 血色が良く、みずみずしさが感じられること、とあります。つまり、美しい肌を作り、守るためには水分保持がとても大切なのです。今回は、その美しい肌をつくる水分に着目して“水分補給と水分保持”に係わる成分を厳選して配合しました。使い続けていくうちに、お肌の変化が実感できるクリームとして、製造元としても自信を持っておすすめします。

キャロリーヌさんとお付き合いしていて感じることは、経営陣とスタッフの方たちとの一体感です。お互いに意見を言い合える良い環境が、製品やサロンの雰囲気にも表れていると思います。個人的には15年ほどサロンでお世話になっていますが、マッサージの効果は絶大！手による刺激は脳を活性化し、ストレス解消の効果があるようで、施術後は肌、体、脳の元気を実感しています。キャロリーヌさんでのお手入れは、私のライフワークです。これからも、優れた技術と素敵な笑顔で多くの人を癒やしてください。

(プロフィール)

昭和27年、秋田県生まれ。社会人になってから着物の世界に魅力を感じ、和裁、着付けの道へ。その後、化粧品の世界に入って約40年。1990年、化粧品製造会社、株式会社コアに入社。製品開発とともに、財務、人事、社員教育に携わっている。





会社の成長は、スタッフ一人一人の成長があつてこそ。「スタッフ第一主義」の考えで、時代や状況に応じた人事・研修システムを整えています。

第3号のこのコーナーでは、弊社代表の一番下の妹で、代表の右腕として経営を支える副社長の松浦真須美を紹介いたします。

女性が仕事と家庭のバランスを保つためには、会社の柔軟な対応がなければ働き続けることは難しいと思います。私は、新卒で入社して5年務めた後、結婚、出産、4人の子育てを経て復帰してから10年経ちました。復帰当初は月1、2回会議に出席する程度でしたが、徐々に入社回数を増やし、5年前からフルタイムで働いています。私自身のこの経験を、雇用システム改革に生かしています。現在、7名のスタッフから産休申請が出ていますが、彼女たちが復帰したとき困らないように、休職中でも



会社の状況を定期的に伝える「産休・育休復帰支援システム」を作成中です。また、社員の平均年齢は35歳、最高齢は57歳です。こうした状況を鑑み、2018年は、定年後の再雇用システムと、マネジメント部門ではなくサロンで働く50歳以上のスタッフのための人事システムを整備したいと考えています。

キャロリーヌの経営は、4姉妹で行っています。長女である代表の井野はサロンを、2番目は財務、3番目は経理・総務と、それぞれの強みを生かせる場所で、その役割を担っています。四女の私の役割は3つあります。1つは、常にお客様とスタッフの視点を持って現状を把握し、人事の仕組みの構築など改善・対策に務めること。来年は「全スタッフのスキルアップ」を目標に掲げていますが、業績を上げて利益を出さなければ、より上の健全な経営ができません。キャロリーヌが続けてきた人を育てることと、業績を上げることのバランスを取ることが2つ目。そして3つ目は、中期計画を策定し、会社のビジョン、ミッションを社員にしっかり伝え、“見える化”するために記録を残すことです。

これまでの40年間は、代表 井野洋子を中心に、スタッフと一緒に走り続けてきた40年と言えるでしょう。「スタッフ第一主義」は、4人姉妹共通の考え方です。会社の成長は、スタッフ一人一人の成長があつてこそ成し得るものだと考えています。これからも、お客様とスタッフの生の声に応えた経営を続けて参ります。



i information

<数量限定> 美容液発売のお知らせ



毎年数量限定で発売している、『VIP リフトアップ エッセンス』を今年も11月から発売しています。『VIP リフトアップ エッセンス』は、「塗るボトックス」と言われる、表情筋に作用してシワの形成と皮膚のたるみを改善する「アルジレリン」と、真皮まで浸透し、繊維芽細胞を活性化する「マトリキシル3000」を配合した、老化対策専用の美容液です。年末年始の特別なお手入れにお使いください。『VIP リフトアップ エッセンス』60ml、54,000円(税込み)、数量限定110本

トークイベント開催報告



去る12月11日(月)、“広告界のビッグママ”こと飯野晴子氏とのコラボイベントを開催いたしました。今でも月2回はサロンに足を運んでくださるキャロリーヌのヘビューザーである飯野氏は、PRプロデューサーとして、企業や商品のプロデューサー、TV番組出演、セミナー講師、講演活動など様々な分野でご活躍されています。また、世界中にフォロワーがいる人気ブロガーでもあります。

イベントは、新宿本店にて、技術教育トレーナーの中川由美自ら開発を手掛けた『顔筋リバース』の施術ポイント紹介と、ご自宅でき

るセルフエステ指導のほか、実際に施術を体験していただきました。

参加されたお客様からは、「ここまですごいとは思わなかったのでびっくりした」「全身の疲れが取れて、首が回るようになった」「もっと自分を磨こうという気持ちになった」「自然と笑顔になってしまいます」など、たくさんの嬉しいお言葉をいただきました。

その後は、場所を小田急ホテルセンチュリーサザンタワーに移し、ランチを召し上がっていただいた後、イベントのメインである飯野晴子氏のワークショップを開催。“美”をテーマに、ときに笑いも交え様々なお話をしていただきました。今月74歳の誕生日を迎えられたとはとても思えない美しさは説得力があり、お客様は皆、魅了されていました。今回は15名の枠がすぐにいっぱいになり、フランスから飯野氏のブログ読者も参加されるなど、飯野氏の人気の高さが伺えました。

早くも次回のイベントを希望される声があり、第2弾を企画中です。

創立40周年記念パーティーに参加されたお客様の声

キャロリーヌ・シーズンalレター第2号でご紹介した、9月25日(月)の創立40周年記念パーティー(於 東京・千代田区のパレスホテル東京)に参加されたお客様の声が届きました。その一部を紹介します。

「招待状のリボンと席札のリボンまで凝っていて、細部までスタッフの皆さんのご配慮が感じられました」

「老人ホームへの慰問など、社会貢献活動まで行っていることを知ることが出来て良かったです」

「こんなに素敵なパーティーに出席させて頂き、これからの人生は前を向いていこうと思えました」

「キャロリーヌを長く愛し続けているお客様がたくさんいることを知り、自分のその一員であると思えて幸せな気持ちでした」

「父が30年続けた会社を引き継いだ苦勞が多く仕事も嫌になっていたが、父に感謝しもっと頑張ろうという気持ちになれました」

「ビデオも感動したし、ブランドブックも何度も読み返しました」

「4姉妹がとても仲が良さそうで良い会社だと思いました」

「新商品のRクリームまでお土産に戴けて、社員だけではなくお客様と一緒に40周年を祝う気持ちが嬉しかったです」
その他たくさんのありがたいお言葉をいただきました。



i information

特別養護老人ホーム練馬高松園 「エステ慰問ボランティア」



キャロリーヌは毎年、社会貢献の一環として特別養護老人ホームへの慰問ボランティアを行っています。今回は、練馬にある特別養護老人ホーム練馬高松園様にお邪魔しました。9回目の訪問となった10月23日（月）は、関東を直撃した台風21号の影響でデイサービスにいらっしゃる方が少なくなるのではと心配しましたが、職員の皆さまが作ってくださったPOPの歓迎に出迎われ、約30名の方にフェイシャルエステやハンド、脚のマッサージを体験していただきました。

施術を受けられた方は、皆さん満面の笑顔で喜びを表現され、スタッフに対して「来年も来てね、楽しみにしているから。それまで絶対に元気で待っているから」と声をかけてくださり、最後は大きく手を振ってお見送りいただきました。

ボランティアに参加したスタッフは15名ですが、応募してきたのは30名と、多くがまたここに来たいと願っています。お年寄りの方々の温かい手、笑顔から、言葉にできない大きな癒やしのパワーをいただきました。

季節のおもてなし



各サロンでは11月20日から、クリスマスの飾り付けでお客様をおもてなししています。入り口に飾ったクリスマスリースを始め、サロン内の装飾すべて、スタッフの手作りです。アンティークのオーナメントで飾り付けたクリスマスツリーもあり、存分にクリスマス気分を味わっていただけたと思います。皆様のご来店をお待ちしております。

= 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：井上香保里 e-mail : kao-inoue@caroline-jp.com

〒151-0053 東京都渋谷区代々木2-2-13 新宿TRビル3F

TEL : 03-5388-7966

株式会社イノス・ジャパン

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