



## 覚えた知識はアウトプットし自分のものへ

また店頭で簡潔するだけでなく、サンプルをお渡しした後のフォロー活動も徹底しているという。「まずはカウンセリングシートをPDFでデータ化し、お客様にLINEでお送りしています。またおうちに帰られてから何かご不明な点があった場合もLINEで対応するなど、よりカジュアルにお店とお客様が繋がる関係づくりも心がけています」と、デジタルを活用したお客様との繋がりも積極的に取り入れている。

美容活動の徹底では、シェルクルールの望診の納得度を更に高める活動として「数値の見える化」を取り入れている。高瀬社長は「水分油分計で現状の肌状態を数値で可視化することにより、その後の望診を用いたアドバイスの納得度が断然上がることが分かっています」と、望診と数値（データ）と掛け合わせることの重要性を説く。

次に、スタッフのスキルアップについて渡部店長は、「毎月、望診とフェイス&ハンドタッチ、季節の情報の3点を必ず取り入れた勉強会を開催しているのですが、当店の勉強会の特長は、ただ単に知識を詰め込むだけではなく、覚えた知識をアウトプットに繋げるということ。アウトプットの方法としては、学んだ内容を自分なりにまとめ、インスタなどSNSでアップすることが1つ。2つめが、勉強会の中でロールプレイングをすると、変に意識してしまい普段どおりの接客に近づけることが出来ないことから、あえて勤務中に『もしここにニキビがきたら何が原因だと思う？』『どんなお手入れを提案する？』といきなりクイズを出すんです」と笑顔で話す。この渡部店長のいきなりクイズは1日に3問ほど出されるようで、スタッフも学んだ内容を楽しみながらアウトプットすることが出来ているという。

渡部店長は「クイズは間違えていてもいいんです。大

事なことは、こうした小さなことの積み上げを続けていくこと。それが結果として自分のモノになっていくのですから」と語る姿がとても印象的で、このように、日々の活動の中で楽しみながら取り組むことで、自然と質の高いスキルアップに繋がっている。また当店では『パーソナルカラー診断』にも力を入れており、スタッフ全員がパーソナルカラー検定の資格を有しているなど、化粧品だけではなくお客様との繋がりも積極的だ。

最後に、『星の国 supported by CREE'MARE』としてどのような存在になっていきたいかについて高瀬社長に聞くと「コロナだからと言って下を向くのではなく、今出来ることを常に考え、笑顔で前を向いてがんばってくれたスタッフと、陰ひなたとなり当社を支えてくれたシェルクルールにまず感謝の気持ちを伝えたいと思います。最近ではお客様がお客様を呼ぶケースも増えてきているなど、コロナ禍で沢山努力した分、きちんと成果となって表れており、良い時も苦しい時も愚直な姿勢で取り組むことが何よりも大事であると教えられた気がします。今後も、お肌を診る力の向上と、お客様の笑顔に繋がる活動を愚直に続けていくことで、地域の皆様から愛されるお店になっていきたいと思います」と笑顔で語った。

