



素肌のクリニック キャロリーヌ
since 1977

Caroline seasonal letter Vol.05

キャロリーヌ・シーズンアルレター 第5号

2018.6.25発行

Contents	Page
特集／COSMOPROF 2018視察レポート	1
お客様インタビュー／	
第一生命保険株式会社 櫻井磨理子様	3
We are Caroline／キャロリーヌが考える“おもてなし”	4
インフォメーション	5



「キャロリーヌ・シーズンアルレター」第5号は、イタリア・ボローニャで開催されたCOSMOPROF 2018の視察レポートをはじめ、“おもてなし”をテーマにお送りいたします。

「キャロリーヌ・シーズンアルレター」編集部

特集

—COSMOPROF 2018視察レポート—

美容の最先端情報とエステティック技術を学ぶ。



イタリア・ボローニャにて2018年3月15日から5日間開催された、世界最大のビューティートレードショー『COSMOPROF国際見本市』を、弊社代表 井野洋子が視察しました。第5号の特集は、イタリア温泉リゾートでのエステティック体験と合わせて、視察レポートをお届けいたします。

◆世界中から最先端美容が集結



『COSMOPROF（コスモプロフ）国際見本市』は、イタリア北部の都市ボローニャで毎年開催されている、世界最大のビューティートレードショーです。化粧品や香水、美容関連用品に加え、保健用品、包装資材、店舗用機器、産業用設備など幅広い業種から出展され、世界中から美容業界関係者が集まります。1967年に始まり、51回目を迎えた今年は、70ヶ国から2,822社が出展し、約25万人が来場しました。視察は14年ぶりですが、前回よりも会場全体の活気が増しているように感じました。今回は、化粧品やエステティックのデモンストレーションを中心に見て回りました。目当てのブースを探すだけでもかなりの時間を要するほどの広い会場で、まず興味をひかれたのが、化粧品のボトリングの実演で

す。粧材が空気に触れないように、素早く容器に詰めていく機械の動きは、見ていて飽きませんでした。次に見た、ライト付きフットマッサージ専用ベッドは、横になった状態でフットバスをした後そのままマッサージができるもので、スペースに余裕があればキャロリーヌでも導入したいと思えるほど寝心地が良く快適でした。

◆進化し続けるエイジングケア

14年前、出展の多くはマッサージに関するものでしたが、今回は“若返り”をテーマにした美容機器が主流でした。中でも一番印象に残ったのは、6本のニードル（針）が付いたヘッドでトントンと肌に圧を加え、血液循環、リンパの流れを促進しながら、専用の美容液を注入する機器です。痛みを感じたり、肌が赤くなったりすることもなく、広範囲に美容成分を導入し、美容整形に近いほどの肌のハリ、ツヤ、リフトアップの効果が実感できます。



現在は、医療機関でのヒアルロン酸やボトックスの注射が人気ですが、この機器は細胞に直接栄養を届けることができるので、より自然なハリ、ツヤが得られるそうです。

これまでは、できてしまったシミやシワを隠す、無くすといったマイナスの美容法でしたが、これからは、細胞に栄養をプラスする内側からケアする美容法に変わりつつあると感じました。より自然で確実な結果を目指して、ますます進化していく世界のエイジングケア。キャロリーヌでもお客様のお悩みに応えるべく、今後も情報収集を欠かさず、安全で確かなものを提供したいと思います。

特集

◆天然温泉リゾート地での体験



コスモプロフを視察した翌日は、観光名所を巡りながら、車でイタリア中部トスカーナ州の温泉地サトゥルニアにある“ホテル・テルメ・ディ・サトゥルニア”に向かいました。このホテルは、温泉療法エステティックの施設を備え、医師の診断のもと、トリートメントや喉のケア、温泉プールでのストレッチ、ゴルフ、サイクリングなど、体調と希望に合わせたエステティックとアクティビティを楽しむことができます。このホテルでのエステティック体験は、今回の視察旅行のもう一つの目的でした。

最初に、駐在している医師の診察を受けます。私は体調チェックの結果、“喉のケア”と“温泉プールでのストレッチ”を勧められました。喉と鼻を洗浄するケアは、終わったあと呼吸がとても楽になりました。これは、気管支系をデトックスすることで、アレルギー性鼻炎の改善が期待できるそうです。エステティックで心に残ったのは、泥の温熱療法“ラドファンゴ”です。医師のカウンセリングによって体に塗る泥の量が変わります。デトックス効果が高く、視察と移動で疲れた体をリフレッシュすることができました。施術後、私が体を洗っているわずかの間に、泥だらけになったベッドをきれいに整えるエステティシャンの手際の良さにも感動しました。充実したエステティックメニューに加え、体に負担をかけない野菜中心の食事、スポーツアクティビティなど、滞在すること自体が癒しのような素晴らしい施設。小物を上手に配置し、色を取り入れながらも落ち着いた雰囲気の内装インテリアも大変勉強になりました。

◆得たものすべてはお客様に

コスモプロフの会場でもサトゥルニアのホテルでも、表情の温かさで伝えるコミュニケーションの重要性を改めて感じました。私はイタリア語を話せません。言葉が通じない分、顔色や表情で私の不安に気づき笑顔で対応してもらったことで、楽しい視察、快適な滞在ができました。また、現地でお世話になった通訳、ガイド、運転手の方々の心温まるサポートがあってこそ実現した旅行でもありました。この場を借りて心から感謝申し上げます。美と癒しの見識が広まった今回の視察旅行。最新の美容情報だけでなく、学んだこと、感じたことはすべてレポートにまとめ、キャロリーヌのスタッフ全員と共有しました。それらは今後、スタッフからお客様への情報提供やスタッフ研修、サロン運営などに生かして参ります。



- ● ● 正解がないから「おもてなし」は面白い。
- ● ● どうしたら喜んでいただけるか、ワクワクしながら
- ● ● 相手の立場に立つことが大切だと思います。

お客様インタビュー **櫻井様** (第一生命保険株式会社 エグゼクティブデザイナー・上席特別参与)

今号は、池袋店に10年以上通ってくださっているお客様、櫻井磨理子様にご登場いただきます。第一生命保険(株)で法人開拓8年連続全国1位という輝かしい実績をお持ちの櫻井様。顧客一人一人に対するサービス=おもてなしの考え方は、キャロリーヌとしても見習いたいものがあります。



自立する女性に、保険は必要不可欠なアイテムです。ビジネスで輝いている女性にこそ、病気やけが、事故など、自分のキャリアに万が一のことが発生した場合を考えて備えを万全にしたいと思います。私の営業の原点は、いざという時に家族のように手を差し伸べる、真に必要な保障をオーダーメイドで提供することです。経営者の方は往々にして、ビジネスの発展が第一で保険には興味がありません。そこで、私が提供できる付加価値は何かと

あれこれ考えた末にはじめたのが、お客様同士を結びつけるビジネスマッチングでした。さらに、自分のおもてなしの心を余すところなく伝えたい、そんな想いから生まれたのが、『神楽坂さくらい』です。ただ、想像していた以上に飲食店の経営は難しいですね。まだまだ、思い描いていたおもてなしの半分もできていない状態です。

「おもてなし」は、とても奥が深いものです。同じサービスでも、受け取り方は人それぞれですし、正解はありません。お客様一人一人を良く観察し、何を望んでいらっしゃるか、何をしたら喜んでいただけるか、オンリーワンのおもてなしを考えるのが今の最高の楽しみ。失敗してもいいんです。相手のことを思う、その気持ちを伝えることが大切だと思います。



キャロリーヌさんにお世話になって14年。池袋店に行く前はどこも長続きせず、あちこちのサロンを渡り歩いていました。キャロリーヌさんには他にはない確かな技術があり、施術後は本当に体が楽になります。通い始めた頃よりも、肌そのものがきれいになったと実感しています。何より、井野社長の経営理念が新人からベテランの方まで、現場のスタッフ一人一人にしっかり浸透していることが素晴らしい。体が資本の私が安心してメンテナンスをお任せできるのは、私が目指すおもてなしの心に通じるものを感じたから。これからも、常識を覆すような新しい技術と、古き良き日本のおもてなしの心をとことん追求していってください。

『神楽坂さくらい』にて



(プロフィール)

第一生命保険株式会社エグゼクティブデザイナー・上席特別参与、『神楽坂さくらい』オーナー

顧客へのサービスの数々は、業界で伝説になっているほどの“おもてなしのプロ”。

【神楽坂さくらい】

東京都新宿区神楽坂3-6 サムライ堂ビル4階 電話：03-5579-8151

営業時間：17:30~22:30 定休日：日曜・祝日(夏季・年末年始休みあり)

<https://www.kagurazaka-sakurai.net/>



プロのエステティシャンとして、一つ先を読む
気遣い。
これが、キャロリーヌが考えるおもてなしです。

海外では昨今、日本ならではの“おもてなし”が注目されています。第5号のこのコーナーでは、キャロリーヌが考えるおもてなしについて、教育課トレーナーの島田がお話いたします。

印象に残っている、お客様とのやり取りがあります。普段フェイシャルのお手入れをなさるお客様に、「今日はフェイシャルのお手入れと一緒に、足のマッサージをしませんか？」と提案したところ、「なぜ足が疲れていることに気づいたの？」と驚かれました。いつもヒールの高い靴を履いていらっしゃるお客様が、珍しくヒールの低い靴を履いていらしたのです。お忙しくてなかなかご来店いただけないお客様に、体調を伺う手書きの手紙や電話を差し上げ、「自分以上に私の体を気遣ってくれている、その気持ちが嬉しかった」とのお言葉をいただいたこともあります。



おもてなしは目配り、気配り、心配りと言われますが、キャロリーヌでは、“一つ先を読む気遣い”と考えています。相手の立場に立って考えることを基本に、お客様が知りたいこと、気にされていること、したいこと、喜んでいただけることを先回りして考え、行動するよう、普段からスタッフに話をしています。

そんなキャロリーヌのおもてなしを形にしたものの一つが、各サロン毎週水曜日に飾っている“生花”です。造花では感じることでできない、香りも楽しんでいただければと思っています。活かしているのはプロではなく、サロンスタッフです。「本物に触れなければ、感性を磨くことはできない」という考えから教育の一環として行い、毎日気にかけて、様子を見て美しく保つよう指導しています。その他に、ひな祭り、七夕、お月見など、風情ある日本の季節の行事には、代表 井野とスタッフ手作りによる装飾を施しています。四季を感じ、非日常を味わいながらくつろいでいただけるサロン作りが、空間のおもてなしです。

お客様の体へのおもてなしは、“水”です。人間の体は、体内がアルカリ性に保たれることで自然治癒力が高まります。そのため、施術前にはアルカリ水を、施術後はアルカリ水で淹れたサービスティーをお出ししています。これも、1977年の創業当時からのこだわりです。

挨拶、笑顔、感謝の心、健康的な美、継続的な施術結果。今後もこれらを忘れずに、お客様の気持ちに寄り添ったおもてなしを続けていきたいと思っています。



i information

スリミングメニューが本格スタート

スリミングに特化したメニュー「部分痩せ」が、5月1日から本格的にスタートしました。「部分痩せ」は、美容機器によって固い脂肪を破壊し、ハンドマッサージで一気にリンパの流れを良くし、気になる部分のサイズダウンが期待できます。お得な1ヶ月コースもございます。



【部分痩せ】

- 通常価格：32,400円
- 初回トライアル価格：6,480円
- 施術時間：100分
- お得な1ヶ月コース：128,000円（4～8回）
- * 価格はすべて消費税込み

新人スタッフ、研修を終えて今月からサロンへ



6月1日、新人スタッフを各サロンに配属いたしました。今年の新人は、新卒、中途採用合わせて7名です。2か月間の研修では、キャロリーヌの施術や美容、東洋医学に関する基礎知識の講座に加え、話しながらビーチボールを投げて会話をつなげる練習や、実践形式での接客マナー研修などを行いました。研修の様子は、「この頑張っている姿、成長した姿を親御さんにも見てもらいたい」と、代表 井野自ら撮影、編集して映像作品にまとめ、研修修了時にDVDでプレゼントしました。今月からサロンで施術を行っている彼女たちの技術は、サロン責任者はじめ、スタッフ全員が責任をもってチェックいたします。



“お花紹介”専用 Instagramアカウント開設



毎日サロンでお客様をお迎えしている“生花”を紹介する、専用のInstagramアカウントを開けました。サロンスタッフが毎週飾っている花は、各サロンの個性と季節を感じていただけたと思います。ぜひ、フォローしてください。

○Instagramアカウント

caroline1977_flowers

https://www.instagram.com/caroline1977_flowers/?hl=ja

季節のおもてなし

サロンでの夏のおもてなしは、“七夕”です。代表 井野とスタッフ数名がチームを組み、企画、デザイン、制作まで約1ヶ月かけて準備します。設置は今月末の予定です。今年も涼しげな飾り付けで、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・シーズナルレター編集部

担当：井上香保里 e-mail：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>