



素肌のクリニック
キャロリーヌ

Caroline seasonal letter Vol.15

キャロリーヌ・シーズナルレター 第15号

2020.12.25 発行

Contents	Page
特集／数字で見るキャロリーヌ	1
お客様インタビュー／中村祥子様（バレエダンサー）	4
We are Caroline／新本部長 相場	6
インフォメーション	7



キャロリーヌ・シーズナルレター第15号は、「数字で見るキャロリーヌ」を特集します。

「キャロリーヌ・シーズナルレター」編集部

特集

「数字で見るキャロリーヌ」 キャロリーヌのあれこれを数字で紹介

第15号の特集記事では、歴史、サロンの状況、お客様満足度など、キャロリーヌに関するさまざまなことを数字で紹介します。

◆会社の特徴的な数字を見てみましょう

創業年数 **43** 年

キャロリーヌの前身「立川ビューティールーム」がオープンしたのは、1977年。今年で創業43年を迎えました。43年の長きにわたり業務を続けてこられたのは、キャロリーヌをご慕いいただいたお客様のおかげに他なりません。



四姉妹経営

4 姉妹

キャロリーヌを経営するイノス・ジャポンは、4人の姉妹が経営しています。長女の井野洋子は創業者で現社長、次女の平山玲子は専務、三女の里見福恵は常務、四女の松浦真須美は現副社長。4人それぞれの役職でその手腕を発揮しています。

サロンの数 **8** 店舗



キャロリーヌサロンは現在、都内を中心に8店舗あります。どの店舗も、最寄り駅から5分以内の便利な場所にあり、女性のお客様が一人でも安心してお越しいただける、清潔なビルに出店しています。総ベッド数60台で、お客様のご来店をお待ちしております。



コースメニューの数 **21** 種類

現在、フェイシャル、ボディ合わせて21種類のコースメニューを提供しています。オーダーメイドメニューの数は62種類。創業以来、開発してきたオリジナルメニューの数は41種類にものぼります。



社員数 **68** 名

キャロリーヌを運営するイノス・ジャポンの社員は68名。そのうち61名がエステティシャンという、まさしくエステティックのプロ集団です。

美容関連資格保有率 **97** %

ビューティータッチセラピスト認定、AEA認定エステティシャン、健康管理士など、社員の美容関連資格保有率は97%です。スタッフそれぞれがその専門知識を生かして、お客様一人一人に最適なサービスを提供します。



海外研修 **14** か国

「本物に触れる」。代表の井野がいつも大切にしていることです。エステティックの本場フランスをはじめ、役員やスタッフがこれまでに研修で訪れた国は14か国。美容技術、メニュー、接客など、世界的美容業界から学び、キャロリーヌのサロンづくりに生かしています。

勤続年数 **30** 年

68名の社員のうち、勤続年数30年以上は5名、20年以上は11名、10年以上は12名で、平均勤続年数は、10.9年です。人の入れ替わりが早いと言われるエステティック業界において、これだけ長く働けるサロンは希少と言えます。

特集

離職率 **1.4%**

社員の離職率は1.4%と、美容業界でもまれに見る低い数字です。勤続年数の長さ同様、社員にとっても働きやすい環境であることの証明と言えます。

 職場への満足度 **97%**

今年8月に実施した社員アンケート調査において、職場に満足している社員は全体の97%という結果になりました。キャロリーヌでは、1年に一度、全社員を対象にしたアンケート調査を行い、社員の生の声を職場環境の改善に反映しています。

◆男性のお客様も徐々に増えています

 会員数 **2,299名**

会員のうち96%が女性のお客様ですが、近年少しずつ男性のお客様も増えてきています。会員の平均年齢は女性が34.6歳、男性が35.3歳と、ほぼ同じです。

開業から現在までの
総施術人数 **50万人**

1977年の開業以来、多くのお客様との出会いがありました。その数なんと50万人。日本の政令指定都市に指定される人数です。その一人一人のお客様に感謝の気持ちを伝えたいと思います。

ご来店歴
10年以上のお客様 **176名**

ご来店歴20年以上のお客様は47名、30年以上は13名もいらっしゃいます。

 産休・
育休取得率 **100%**

キャロリーヌでは、1989年に産休・育休制度「ママキャロ」を完備。ここ3年の産前産後休業、育児休業の取得率は100%で、妊娠、出産を機に辞める社員は、ゼロ。育児休業からの復職率は66%と高く、仕事と育児をバランス良く両立させながら、働き続けられる環境が整っていると言えるでしょう。

全店舗平均の1日
あたりのお客様の数 **101名**

1日に平均して101名のお客様にご来店いただいています。

 お客様満足度 **96%**

今年の3月に全店舗で実施したアンケート調査では、96%のお客様が「満足している」とご回答くださいました。これからも一人でも多くのお客様にご満足いただけるよう、接客、施術の向上に努めてまいります。社員のアンケート調査同様、お客様アンケートも1年に一度行っています。お客様の生の声に耳を傾け、をサロン運営に生かしています。

特集

◆サロンによって異なる人気メニュー

サロン イベント 21 種類

キャロリーヌは、内面・外面・精神面からアプローチし、「真の健康美」を実現するエステティックサロンです。お客様にサロンでは日常を忘れ、心からくつろいでいただけるよう、常に季節の生花を飾っています。これまでにはヘア・メイクサービス、薔薇の花びらを浮かべたフットバスサービスなど、精神面をケアする21種類のサービスイベントを行ってきました。

キャロリーヌサロンは8店舗ありますが、どこも来客数が多いのはやはり週末です。仕事帰りに寄られるお客様が多い新宿本店、銀座並木通り店、池袋店は、18時頃が混雑しています。会員様の平均年齢、人気のメニューには店舗によって少し違いがあるようです。店舗ごとの混雑状況と人気メニューを表にまとめましたので、次回のご予約の際に参考にしてみてください。

	来客数が多い曜日	来客数が多い時間帯	会員の平均年齢	一番人気メニュー (フェイシャル)	一番人気メニュー (ボディ)
新宿本店	土曜、日曜	平日18:30 土日15:00	36.6歳	インナーリフト	トリプルリンパ
銀座並木通り店	土曜、日曜	18時	33歳	大人の毛穴 フォースカッター	フォースカッター
立川店	土曜	11時	39.3歳	インナーリフト ヒト幹細胞培養液導入	トリプルリンパ
池袋店	土曜、日曜	11時、18時	34.9歳	大人の毛穴 ヒト幹細胞培養液導入	トリプルリンパ
自由が丘店	金曜、土曜、 日曜	14時	37.5歳	毛穴洗浄 顔筋リバーズ	トリプルリンパ
横浜店	土曜、日曜	14時	36.5歳	毛穴洗浄	トリプルリンパ
大宮店	土曜、日曜	11～14時	34.8歳	大人の毛穴	ビフォー・ゴルフ 深層リンパ
サロン・ド・アルベール	土曜、日曜	午前中 16時以降	41歳	美顔爽快	深層リンパ トリプルリンパ

◆サロン品質のキャロリーヌ・オリジナル化粧品



製品数 14 点

キャロリーヌ化粧品は、現在14点のオリジナル製品をサロンとオンラインショップにて販売しています。ロングセラーでベストセラーの商品は、クレンジング乳液『コントロールクレンジング』。メイクだけでなく、毛穴の汚れ・黒ずみ、ザラつきもすっきり落とし、乾燥、くすみを防ぎます。

オリジナル化粧品 の開発年数 27 年

キャロリーヌでは、27年前からオリジナル化粧品の開発を始めました。これまでに開発した点数は69点。当初は業務用に開発しましたが、自宅でも使いたいというお客様の声を多くいただき、製品化しました。そのため、サロンで使用するものと同じ成分が配合されているのが特徴です。

数字で見るキャロリーヌ、いかがでしたでしょうか。私たちにとっても、これまでの歴史を振り返る、良い機会になりました。これからも、お客様の「真の健康美」のために、一步一步実績を積み重ねていきたいと思っています。

キャロリーヌには、私にとって「心を癒す場所」。いつ来ても、サロンに入った瞬間、特別な空気を感じます。施術の素晴らしさはもちろん、綺麗に飾られている生花、スタッフの方たちの素敵な笑顔、優しい気配りが、私の女性らしさを引き出してくれます。バレエダンサーは体が資本なので、食事と睡眠を大事にしていますが、キャロリーヌでのお手入れも、私には欠かせないメンテナンスの一つです。これからもお世話になります！よろしくお願いいたします。

<プロフィール>

1980年生まれ。6歳からバレエを習い始める。1996年、ローザンヌ国際バレエコンクールでスカラシップ賞を受賞。1998年までドイツ・シュトゥットガルトにあるジョン・クランコ・スクールに留学。2000年、ウィーン国立歌劇場バレエ団に入団。2001年、ドイツ・ルクセンブルグ国際バレエコンクールで1位受賞。2002年、ソリストに昇格。2006年、ベルリン国立歌劇場バレエ団に入団、2006年にソリスト、2007年プリンシパルに昇格。2013年、ハンガリー国立歌劇場バレエ団にプリンシパルとして入団。2015年からKバレエカンパニーのゲストプリンシパルとして活躍する。

主な受賞歴：2016年第66回芸術選奨文部科学大臣賞（舞踊部門）、第47回舞踊批評家協会賞、2018年第39回橘秋子賞優秀賞、2020年第34回服部智恵子賞





2021年キャロリーヌは、サロン事業と化粧品事業の2大事業が本格的に始動。新本部長として、事業拡大に向けて精進してまいります。

今号のこのコーナーでは、今年12月末で退職する本部長 平山に代わり、2021年1月1日付けで新しく本部長に就任する、相場を紹介します。

私がイノス・ジャポンに入社したのは、1985年です。その後、1996年に家庭の事情で一度退職しましたが、1998年に復職し、現在に至ります。入社後は、エステティシャンとしてサロン責任者、エリアマネージャー、統括マネージャーを、現場を退いてからは事業部課長、統括部長と幅広い役職を経験してきました。この間、数え切れないほどの出会いや、た

くさんの経験を積ませていただきましたが、なんと言っても思い出深いのは、現社長の井野洋子と共に仕事をしてきた日々です。

新人の頃、現場責任者だった井野は、私の接客ロールプレイをこなしながら、他の新人の技術指導も行っていて、「何てすごい人なのか!」と思ったことを覚えています。初めて肌トラブルを抱えたお客様を担当したときは、社長と一緒に施術プログラムを考え、6か月ほどかけてトラブルを改善し、エステティックの奥深さを知り、お客様を笑顔にできたことを誇りに思いました。自宅が遠く、帰りが遅くなると社長の自宅に泊めていただくことがあったのですが、私専用のパジャマが用意してあって、娘のように可愛がってくださいました。結婚式の主賓スピーチで私を褒めてくださり、「新幹線でも飛行機通勤でも構わないから、キャロリーヌを辞めないでほしい」と、言ってくださったことは今でも忘れられません。



来年イノス・ジャポンは、松浦真須美新社長のもとで新しいスタートを切ります。創業以来43年間、井野が培ってきた、キャロリーヌの精神である「お客様第一主義」を引き継ぐ松浦を、あらゆる角度からサポートをしていく所存です。また、今後50年、100年とお客様から愛されるエステティックサロン「素肌のクリニック キャロリーヌ」を目指し、新たなビジョンを、松浦と共に作り上げていきたいと思っています。

私が就任する本部長という役職は、会社役員と現場幹部とのクッション役です。会社のビジョンや要望を、現場の状況を踏まえて幹部に伝達し、それぞれの仕事が良い方向に向くよう調整します。これまでの統括部長と基本的な仕事は同じですが、新たに加わるチャレンジは、中長期ビジョンを実現させるための準備です。来年は、サロン事業と化粧品事業が、本格的にイノス・ジャポンの2大事業として始動する年でもあり、各セクションの統括部長と一緒に、事業を成功へと導くべく精進してまいります。

この40余年、事業を続けられてこられたのは、キャロリーヌにご来店いただいているお客様のおかげです。今年はコロナ禍の影響で、ご不便をおかけすることがある中、サロンに足を運んでいただいたお客様には、感謝の言葉しかございません。

今後も皆様に満足していただける接客、技術、サービスの提供、より安心、安全なサロン運営をしてまいります。新体制のキャロリーヌも、どうぞよろしくお願いいたします

i information

役員人事のお知らせ

2020年12月末日をもちまして、創業者である、代表取締役社長 井野洋子が退任し、会長に就任いたします。
これに伴い、2021年1月1日付けで、現取締役副社長の松浦真須美が代表取締役社長に、現取締役常務の里見福恵が取締役副社長に就任いたします。
新体制のキャロリーヌ、引き続きご愛顧の程よろしくお願いたします。

新メニュー

『ヒト由来幹細胞培養液導入プラチナム』デビュー



11月にデビューした新メニューは、再生医療の研究をもとに開発された「ヒト由来幹細胞培養液」を、皮膚深部にダイレクトに届ける革新的な美容機器「サイトプラズマシステム」で導入するフェイシャルメニューです。
肌の土台となる真皮組織の活性化を促し、うるおいに満ちたハリのある美肌に導く、次世代エイジングケア。肌の潤い不足や肌荒れ、毛穴の開き、ニキビ跡、肌のハリ不足などが気になる方におすすめです。

施術時間：70分

初回トライアル価格：12,000円（税別）

通常価格：24,000円（税別）

メニューの詳細は公式ウェブサイトをご覧ください。

<https://www.caroline-jp.com/menu/facial-care/facial-care09/>

2021年2月『ショッピングチャンネル』オンエア決定

ショッピングチャンネル 出演決定!!

2月6日(土) 21:00-21:58

- ・エスリフトG
- ・ホワイトシルキーマスク
- ・ミニサイズ化粧セット
- ・エステセラムEX
- ・ミニサイズ化粧セット
- ・クレイマスク
- ・薬用コンディショニングローション

キャロリーヌ会員様
12年
女優・タレント
橋本マナミ様
VTR出演!

テレビショッピング専門チャンネル「ショッピングチャンネル」での2021年第1弾オンエアが決定いたしました。今回販売するのは、今年デビューしたエイジングケアクリーム『エスリフトG』をはじめ、美容液『エステ セラムEX』、パック2種類『ホワイトシルキーマスク』と『クレイマスク』、ロングセラー商品の『薬用コンディショニングローション』の5商品を予定しています。いずれも特別価格でお買い求めいただけます。

「ショッピングチャンネル」では、放映の度に完売する商品が続出し、楽しみにお待ちいただいているお客様には大変ご迷惑をおかけいたします。この機会を、どうぞご利用ください。

年末年始営業のご案内



キャロリーヌでは、12月30日（水）から2021年1月5日（火）まで冬期休業いたします。営業開始の1月6日（水）は、各サロン正月飾りを施し、スタッフ一同新鮮な気持ちでお客様をお迎えいたします（自由が丘店は店内設備改装のため、1月9日（土）から営業開始予定です）。
新しい年が皆様にとって幸多きものとなりますように。
来年もキャロリーヌをどうぞよろしくお願いいたします。

=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：大澤奈月 e-mail：osawa@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>