



素肌のクリニック
キャロリーヌ

Caroline seasonal letter Vol.20

キャロリーヌ・シーズナルレター 第20号

2022.6.10 発行

Contents	Page
特集／創業45周年	1
お客様インタビュー／長野様	5
We are Caroline／サロンマネージャー座談会	6
インフォメーション	10



キャロリーヌ・シーズナルレター第20号は「創業45周年」をテーマにお送りいたします。

「キャロリーヌ・シーズナルレター」編集部

お客様の健康美と向き合い続けた45年。 これからも「結果を出す」ことにこだわり、 100年愛されるサロンを目指します。

「素肌のクリニック キャロリーヌ」は今年、創業45周年を迎えることができました。それを記念し、第20号となる今号の特集は、代表の挨拶を含め45年をテーマにお送りいたします。

◆ 創業45周年を迎えて



2022年「素肌のクリニック キャロリーヌ」は、創業45周年を迎えることができました。ひとえにサロンに通ってくださっているお客様、キャロリーヌの化粧品を購入いただいているお客様のおかげです。お一人お一人に心より感謝を申し上げます。

1977年の創業以来姉妹で経営し、お客様の肌と真摯に向き合いひたむきに進んでまいりました。40周年を迎えた2017年以降、サロンにおいては、旗艦店銀座並木通り店開店をはじめ、複数店舗の移転やリニューアルにより、より良い店舗環境を提供。そして、オリジナル化粧品事業の拡大を図り、自社オンラインショップや通信販売番組を通して全国のお客様にキャロリーヌの化粧品をお届けしています。また、企業としての社会的責任を考え、さまざまな社内制度の整備、充実化を

行ってきました。情報セキュリティの強化や防災対策、人事評価や福利厚生などを明文化、制度化、可視化し11種類のハンドブックにまとめて全社員で共有しています。

個人的には、2021年の社長就任後の1年間は、美容業界に留まらず社会とのつながりを意識し、会社の代表としてお客様と社員のためにすべきことを考え、学び続けた日々でした。今、こうして45周年を迎え、時代の変化に対応しながらも「お客様第一」の創業精神を守り、皆様の「真の健康美」のために精進していきたいと思いを新たにしています。

私たちキャロリーヌは、100年愛されるサロンを目指して、お客様目線を忘れずに進化し続けてまいります。これからもご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

株式会社イノス・ジャパン
代表取締役社長 松浦真須美

◆心からの感謝を込めて



1977年（昭和52年）東京・立川に小さなエステティックサロンをオープンしてから、早いもので45年が経ちました。ここまで続けて来られたのは、すべてのお客様の支えがあってこそと、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございます。

今日までの間には良いことばかりではなく、厳しいこともたくさんありました。特に、ここ数年のコロナ禍においては、サロンの休業を余儀なくされたり、入社式や新人研修をオン

ラインで開催するなど、お客様にお目にかかれぬ、社員に直接指導できない状況に、正直不安に思うこともありました。しかし、私の後を継いだ松浦は、お客様と社員を守る対策を素早く講じ、時代の変化に柔軟に対応している様子を見て、やはり彼女にバトンを渡して良かったと安心しています。

会長職に就いてからは全サロンを順に回り、お客様への感謝の気持ちを込めて、足のサービスマッサージをしています。私の役割は、そうして社員に「お客様第一」の精神を行動で示すことだと思っています。

キャロリーヌには、親子3代に渡って通ってくださっているお客様もいらっしゃいます。とても嬉しく、有り難い限りです。これからもお客様の期待に応え、末永くご愛顧いただけるよう、社員一同より一層努力してまいります。

「素肌のクリニック キャロリーヌ」を末永くよろしくお願い申し上げます。

株式会社イノス・ジャポン
会長 井野洋子

◆ 沿革

1977年	東京・立川にて創業。「立川ビューティールーム」オープン
1983年	大宮店オープン
1985年	都心出店第1号店を東京・池袋にオープン
1986年	店名を「素肌のクリニックキャロリーヌ」に改名
1987年	代々木にエステ技術研究室を設立 「ニキビ、シミを追放する本」執筆
1989年	新宿店オープン。足のサービスマッサージを開始
1990年	サロン施術の基材としてオリジナルの業務用化粧品誕生 「美人になれてお給料アップ」執筆
1991年	お客様のご要望により業務用化粧品の販売開始（キャロリーヌ化粧品の誕生）
1995年	弱酸性水・アルカリイオン水導入
1998年	横浜店オープン。光脱毛機導入
2001年	リンバ快源』（現 トリプルリンバ）誕生
2003年	お客様のリラックスを目的に、月に1回「アロマデー」を開催。内容を変えながら、季節のおもてなしとして現在も続いている
2004年	自由が丘店オープン
2005年	キャロリーヌ化粧品専用ウェブサイト開設
2006年	『美顔爽快』誕生
2007年	創業30周年。立川店にて関係企業様をお呼びして記念パーティー開催
2008年	新卒採用を開始
2010年	特別養護老人ホーム高松園への出張エステボランティア活動を開始。現在も継続中
2013年	キャロリーヌの姉妹サロンとして「サロン・ド・アルベール」を東京・八幡山にオープン 結婚相談所「サンマリエ」と業務提携
2014年	新技術「筋膜リリース」導入 一流店大図鑑「TOKYO BRAND COLLECTION」（現：JAPAN BRAND COLLECTION）に掲載 新宿本店改装（男性専用施術ルーム設置）
2017年	創業40周年。パレスホテル東京にて約100名のお客様、関係企業様を招待し記念パーティー開催 「週刊ダイヤモンド」に「女性の働きやすさを追求」をテーマに記事掲載 『顔筋リバース』誕生 キャロリーヌロイヤルカスタマーズクラブ（RCC）設立
2018年	『ゴルフアーズエステ』誕生 横浜ベイシエラトンホテル&タワーズと業務提携 ヒルトン東京と業務提携
2019年	念願だった東京・銀座に「銀座並木通り店」をオープン 通販専門番組「ショップチャンネル」にて化粧品販売開始 結婚相談所「IBJ」「良縁ネット」と業務提携 新宿本店に婚活フォトスタジオを併設
2020年	創業者 井野洋子（長女）が会長に、松浦真須美（四女）が代表取締役社長に就任
2021年	キャロリーヌ化粧品の姉妹商品「amie」がデビュー、楽天市場店オープン
2022年	創業45周年を迎える

特集

◆ 真の健康美を追求し続ける



キャロリーヌは、痩身と脱毛がメインのエステティックサロンとして創業しました。その後、トラブル肌でお悩みのお客様のご相談を多く受けるようになり、内面・外面・精神面を同時にケアする「三面美容」に取り組み始めました。そして、たくさんのお客様のお肌を改善できたことを自信に、美肌専門サロン「素肌のクリニック キャロリーヌ」として新たな道を歩み始め、今日に至ります。

これまでに開発した施術メニュー・技術は、フェイシャルとボディ合わせて50種類以上。オリジナルの「経絡リンパマッサージ」をベースに、東洋医学の思想に基づいたツボ・経絡マッサージと、ヨーロッパ発祥の伝統的医学療法リンパドレナージュを融合させ、体の中から健康美をつくり出す「内面美容」を実現しています。

◆ すべてにこだわり抜く



キャロリーヌは、創業当初から「お客様のご要望に応え、結果を出す」ことにこだわり続け、新しい技術の研究・開発に努めています。また常に、お客様のご感想やご要望、エスティシャンが現場で感じたことをヒアリングし、メニューづくり、リニューアルに反映しています。2018年には「エスティック×スポーツ」という新たなチャレンジをし、プロゴルファー富永浩さん監修による『ゴルファーズエステ』を開発しました。

「納得できるまで妥協しない」姿勢は、化粧品の開発でも同じです。より一層お客様の声に応えるため、化粧品の企画・開発、販売に特化した化粧品事業部を2019年に立ち上げました。エスティシャン歴25年以上の経験があり、日本化粧品検定の1級を取得し所定の認定プログラムを修了した「コスメコンシェルジュ」の資格を持つ、ベテラン美容専門家4名が在籍。日頃から美容・医療・健康分野に関する情報収集に努め、お客様とスタッフへのヒアリングを行い、オリジナル化粧品の企画・開発・改良に取り組んでいます。



サロンでは、お客様に心からくつろいでいただくために週に一度、季節の生花を生けています。また、ひな祭りやクリスマスといった季節のイベントには、スタッフ手作りの飾り付けをしています。「季節を感じられるサロンに行くのが毎回楽しみ」というお客様の言葉を励みに、空間演出には日々気を配っています。場所にもこだわり、「お客様が通いやすいように最寄り駅から徒歩5分圏内にあること。女性のお客様一人でも安心して来店できる、安全が考慮された清潔な建物であること」という条件が揃わなければ出店しません。



私たちキャロリーヌは、これからもお客様の「真の健康美」のために、誠心誠意努めてまいります。今後ともよろしくお願いいたします。



技術力一押し！

どなたが担当されても安心して任せられて、満足度が高いです。

お客様インタビュー

長野様 (会社員)

第20号のお客様インタビューは、ご来店歴15年になる長野様にお話を伺いました。



肩コリがひどくて体質を改善したいと思い何軒か体験に行ったものの、自分に合うお店がなかなか見つかりませんでした。そんな中受けた、キャロリーヌさんの『リンパ快源』（現 トリプルリンパ）のワキのマッサージが衝撃的でした！リンパが詰まっていたので痛かったのですが、終わった後はすごくすっきりして、この施術なら体質改善できそうだと感じて通うことを決めました。ボディケアは他に、全身のリンパが流れているのが分かる『筋膜リリース』が好きです。フェイシャルケアだと『顔筋リバーズ』がお気に入りです。気持ち良くていつも寝てしまいます（笑）。

キャロリーヌさんの魅力は、やはり技術力。どのスタッフさんでも安心して委ねられて、満足度が高いです。進化している施術を全員がきちんと体得して、継承されていると感じます。「技術力一押し」と友人や家族に紹介して、みんな満足して通っています。それに、みなさん知識が豊富です。技術の仕組みや体の原理を説明してくださったり、化粧品やサプリなども成分や効能を詳しく教えてくださるので、勉強されているんだと感心しています。

丁寧な接客、明るくて親切で、フレンドリーなのもいいですね。私はかれこれ15年、仕事に合わせて複数の店舗に通っていることもあって、いつも施術してもらっている銀座並木通り店のスタッフさんのことは、新宿店の新人だった頃から知っているんです。何年かぶりに会って、「久しぶりー！」などと言い合えるのも楽しいなと思っています。どの店舗もインテリアにこだわりが感じられて、柔らかな雰囲気です。



45周年おめでとうございます。スタッフさんの教育や技術の継承、ホスピタリティなどが素晴らしいキャロリーヌさん、長年愛されるのはやはり理由がありますね。これからも、その技術を受け継いでいってください。体のケアはずっとお任せしたいと思っています。今後ともよろしく願いたします。



最先端の美容法を取り入れ進化する。
充実した研修でスタッフを育成。
成長し続ける姿勢が45年の歴史を支えています。

キャロリーヌは現在、都内を中心に8店舗のサロンを運営しています。創業45周年特集の今号では、各サロンのサロンマネージャーによる座談会をお送りいたします。サロンマネージャーとして日頃心がけていること、キャロリーヌの働く環境などについて語っていただきました。

● 驚きと不安、身の引き締まる思い

新宿本店：

始めてサロンマネージャーになったときのことは、だいぶ前のことで覚えていないのですが（笑）、新宿店サロンマネージャーの話をいただいたときは、嬉しさよりも驚きの方が強かったです。訳あって一度キャロリーヌを離れて戻った後だったこともあり、スタッフの苦悩や不満、不安をわかった上での就任だったので、みんなが働きやすいサロンをつくろうと思いました。でも、思うことは簡単で、今もどうすればやりがいを持って働きやすいサロンになるか試行錯誤中です。



自由が丘店：

私も同じです。サロンマネージャーになるなんてまったく思っていなかったので、とても驚きました。当初は、サロンマネージャーはこうあるべきという気持ちが先走って、失敗したこともあります。それからは、どんなに忙しくて大変なときでも、まずは自分が明るく笑顔でいること、スタッフ一人一人の話をよく聞くことを心がけるようにしています。サロンマネージャーになって5年くらい経ってからでしょうか、ようやくその役目を果たしているかなと思えるようになりました。

横浜店：

私もまったく予想していなかったのでびっくりして、最初は聞き流してしまっただけくらいです（笑）。サロンの異動も初めてで不安もありました。サロンマネージャーになったからには、スタッフ全員が働きやすい環境のサロンにしていこうと思い、一人一人が楽しく、やりがいを感じて働いているかを意識しています。



銀座並木通り店：

初めてサロンマネージャーになったときは、私も不安が大きかったですね。サロンだけでなく、お客様とスタッフを守っていかなければという緊張感がありました。とにかく、お客様に「また来たい」と思ってもらえるサロンを目指そうと思い、昨年銀座店に異動したときもその思いはブレることなく、お客様のご要望に応えられるように努めています。



大宮店：

私はいつかサロンマネージャーになりたいという目標が実現できて、素直にとっても嬉しかったです。同時に、歴代のサロンマネージャーが築いてきたものを崩さないようにしなければと、プレッシャーも感じました。お互いが成長できる環境を目指して、コミュニケーションを重視しています。2年目でまだまだ未熟ですが、温かく見守ってくださるお客様が多くて有り難く思っています。

池袋店：

私が最初にサロンマネージャーになったときは閑散期ということもあり、より多くのお客様にご来店いただきたいという思いが強かったですね。なので、スタート時はワンマンなところもありました。今は、スタッフ一人一人に寄り添うことを心がけています。池袋店はスタッフの年齢差が一番大きいのですが、チームワークのいいサロンです。



立川店：

サロンマネージャーになった当時、受付・サポート業務のユーティリティーからエステティシャンになって3年くらいしか経っていなかったため、不安でいっぱいでした。ただ、ユーティリティーだからこそ聞いていたスタッフのリアルな声を思いだし、まずはそういう小さなところから改善していきました。

アルベール：

サロン・ド・アルベールが新規オープンしたときにサロンマネージャーとして配属されて以来久しぶりに戻りました。キャロリーヌとは違うコンセプトで生まれたアルベールはゼロからのスタートで、すべてが手探りでした。今またその場所で、当時のことを思い出しながら、新鮮な気持ちで取り組んでいます。



● 厳しい美容業界において45年続いている、その理由は？

池袋：キャロリーヌのコンセプトは「健康美」です。このベースは創業以来ずっと変わらないまま、その時代やお客様のニーズに合わせたメニューを取り入れて、進化し続けていることがキャロリーヌの強みだと思います。昔、まつげケアをしていたこともありましたがね。

アルベール：ありました！ それも、お客様のためという思いからですね。お客様にだけでなく、私たちスタッフに対しても愛情を感じます。たくさんの研修や充実した制度に表れていて、人として、女性として成長してほしいという会長の思いが、社長に受け継がれているなと思います。

新宿：お客様やスタッフを大切にする、結果を出すことに貪欲、最新技術や情報を取り入れる姿勢に私たちも刺激され、会社全体が成長し続けた結果だと思います。

立川：立川店は第1号店ということもあって、長く通ってくださっているお客様が多いのですが、新しい技術や美容機器を積極的に導入したり、常に中身をアップデートしていて、お客様を飽きさせないことが45年続いている一番の理由ですね。

銀座：世界の美容トレンドの動向にアンテナを張って、情報収集する力はすごいと思います。

自由が丘：集めるだけではなくて、『リンパ快源』を『トリプルリンパ』にアップグレードさせたように、すでに完成しているメニューに取り入れたり、自社開発の化粧品の配合に加えたりして情報を生かしていますよね。最先端の技術に触れられること、お客様に提供できることは、エステティシャンとしてやりがいにつながります。

横浜：スタッフ自身もキャロリーヌの施術が好きなんですよ。実際に私自身が感じた効果をお話すると、施術への理解や安心感につながるようです。

●「働きやすい」がやりがいに

大宮：エリアマネージャーが、スタッフのちょっとした変化に気づいて声をかけて、必要があればすぐに改善に動いてくれます。そういうサポートがあると安心して働けますし、向上心を持つこともできます。上司と相談しやすい環境は、キャロリーヌの働きやすさの1つですね。

池袋：「人を大切にする」というのが根づいていて、スタッフは全員女性の職場ですが、ドラマにあるようなドロドロした雰囲気はないですよ。休日に街中で、当時社長だった会長に偶然声をかけられたことがあったのですが、気さくな人柄の代表の下で働けるって幸せだなと感じました。

アルバーン：姪が他のエステティックサロンを1年で辞めたことがあったのですが、理由を聞くと、「給料などの待遇面は良かったけれど、仕事の目標がなくてやりがいを感じられなかった」と言っていました。エステの仕事は体力が必要で大変なこともありますが、キャロリーヌのように、それぞれの立場でしっかり目標を持って働けるのは有り難いことなんだと改めて思いました。

自由が丘：仕事をする上で目標を持つって大事ですよ。美容学校の同級生のほとんどが、やりがいを見出せずに他の職業に転職していて、続けているのは私を含めて3人くらい。キャロリーヌは、技術に関する研修以外にもサロンマネージャー向けの研修など、普通なら費用を払って受けるようなセミナーを無料で受けさせてもらえたり、研修が充実しているのが大きいですね。

新宿：何もできなかった私がサロンマネージャーになれたのは、間違いなくキャロリーヌの研修のおかげです。感謝しています。

銀座：25年くらい通ってくださっているお客様が、「スタッフの技術や接客が統一されている。教育がきちんとされているのね」と話されたことがあります。他のサロンではスタッフが変わると違うサロンに来たみたいに感じられるそうで、キャロリーヌのスタッフは理念のもとにみんなが同じ方向を向いていて、会長のDNAがきちんと受け継がれているんだなと思いました。

● 努力を絶やさず ～お客様に向けて～

立川：たくさんあるエステティックサロンの中からキャロリーヌを選び、通い続けてくださっていること、本当に有り難く思っています。お客様のご要望に応えることにやりがいを感じていますし、出会いによって成長できていると感じています。これからもよろしく願いいたします。

自由が丘：定期的にご来店くださることに感謝の思いしかありません。お客様から学ぶことも多くて、一緒にサロンをつくっているように感じています。これからも施術を楽しみにいらしてください。

大宮：コロナ禍でもご来店くださってありがとうございます。スタッフは全員20代ですが、高い技術と心のこもった接客でお客様の思いに応えたいと思っています。笑顔の絶えない大宮店をこれからもよろしく願いいたします。

アルバール：45年もの長い年月続いてきたのは、お客様の支えがあってこそ。必要とされているからキャロリーヌは存在している、そのことに改めて思いを致せています。常にお客様に満足していただけるように、これからも技術を磨いていきます。

池袋：独身の頃から通い始めて、ご結婚されてお子様が生まれても通ってくださる方がたくさんいらっしゃって、家族のように感じています。これからもお客様一人一人を大切に、ずっと喜んでいただけるサロンを目指していきます。

横浜：いつもご来店いただきありがとうございます。ご満足いただける施術、接客を通して愛され続けるサロンを目指して努力していきます。

銀座：銀座店はオープンして4年が経ちました。今後10年、20年とこの地で続けていけるように、スタッフ全員で努力していきます。

新宿：大変な時代だからこそ、私は人と人の関わりが大切で、人を癒せるのは人しかいないと思っています。結果を出すことはもちろんですが、少しでも癒やされ、笑顔で帰っていただけるようなサロンにしていきます。

一同：ご満足いただけるように頑張りますので、これからもキャロリーヌをよろしく願いいたします！

i information

「働きがいのある会社」認定

今年3月、Great Place to Work® Institute Japan (GPTW) による社員へのアンケート調査を実施し、6月に「働きがいのある会社」として認定を受けました。調査の中の「どのような点が働きがいのある会社だと感じるか」という設問の回答を一部紹介します。

「会社が社員の声を聞き、一人一人の個性を認めている」
「社員一人一人が成長できる教育システムがある」
「自分の技術を通してお客様が喜んでくださること。感謝の言葉を直接いただけること」
今後も常に社員の声に耳を傾け、一人一人が成長できる、働きやすい環境づくりを行ってまいります。



GPTWについて
https://hatarakigai.info/ranking/certified_companies/

2022年度入社の新人スタッフが配属先サロンへ

株式会社イノス・ジャポんに、新しく4名の社員が入社しました。4月1日に中野サンクォーレタワーで入社式を、4月26日にはオンラインにて全社員参加の歓迎会を行いました。例年は春の社内イベント「お花見」を兼ねて歓迎会を行っていましたが、コロナ禍の状況を鑑み、昨年からはオンラインでの歓迎会を実施しています。



新入社員は1ヶ月間の研修を終えて、5月1日に池袋店・自由が丘店・立川店・大宮店の4サロンに配属されました。今後もサロンマネージャーをはじめスタッフ全員で責任を持って、彼女たちの成長をサポートしてまいります。

ブライダルフェア出展報告&告知



去る5月1日、提携先ホテルである横浜ベイシセラトンホテル&タワーズにて開催されたブライダルフェアに出展いたしました。ブースに立ち寄っていただいた大勢のお客様に、キャロリーヌオリジナルの「オーダーメイドブライダルエステ」を詳しく紹介したほか、ブライダルエステ体験として首・肩のマッサージを受けていただきました。

来る8月14日(日)に同ホテルで開催されるブライダルフェアにも出展予定です。

季節のおもてなし

6月21日(火)から7月7日(木)まで、サロンでは「七夕」テーマにおもてなしいたします。スタッフの手作りによる涼を感じる飾り付けで、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・シーズンalレター編集部

担当：大澤奈月 e-mail：info@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>