



素肌のクリニック  
キャロリーヌ

# Caroline seasonal letter Vol.22

キャロリーヌ・シーズナルレター 第22号

2023.5.31 発行

Contents	Page
特集／キャロリーヌの新人研修	1
お客様インタビュー／S.O様	4
We are Caroline／教育課トレーナー 島田	5
インフォメーション	6



キャロリーヌ・シーズナルレター第22号は、キャロリーヌの新人研修内容をメイン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

## キャロリーヌは、独自の新人研修プログラムを構築し、 お客様に喜んでいただけるカウンセラー、 エステティシャンを育成します。

2023年4月1日、イノス・ジャポンに新しく5名の社員が入社しました。彼女たちは今月、新人研修を終え、来月からサロンに配属されて実際にお客様と接します。第22号では、昨年度入社した2年生社員へのインタビューを中心に、今年度から改良した新人研修について特集します。

### ◆この1年間で感じられた成長

インタビューをしたのは、2022年度入社の伊東、恩田、玉置の3名です。はじめに、この1年間で大変だったこと、自身の成長について聞きました。

**伊東**「最初の頃、化粧品の説明やカウンセリングは、マニュアルをそのまま読んでしまっていたのですが、自分が伝えたい内容やお客様のお悩みに合わせて、ポイントを絞って伝えられるようになり、成長できているかなと思っています」



**恩田**「施術の順序や時間配分が大変だと感じています。

お客様からは施術が上手いと褒めていただくことが多くなり、ツボをしっかりと捉えているのをお客様に感じていただけて嬉しく思っています。初めは施術中にお客様とどう会話をしたら良いか悩みましたが、今はどなたとでもコミュニケーションを取れるようになりました」

**玉置**「お客様へのお手入れの提案が上手いいかないことが多かったのですが、お悩み解決のために必要なこと、その理由をしっかりと伝えることで、お客様に納得いただけるようになりました。お客様の立場になって考えることが、結果に繋がると実感しています。施術後に「気持ちよかった」「しっかりほぐれた」と言っていただくことが増えました。以前は不安だったカウンセリングも、研修や先輩との勉強会での学びによって、今では楽しみになりました」

### ◆コミュニケーション力を強化



キャロリーヌには現在、勤続10年以上の社員が全体の50%以上います。しかしながら、コロナ禍以降、新入社員の離職率が若干上昇傾向にありました。そのため、社会的状況の変化、価値観の変化に対応することが必須であると考え、2023年度の社内研修から内容を見直すことにしました。

ポイントは「コミュニケーション力の強化」です。ここ数年の新入社員は、貴重な学生生活をコロナ禍によるさまざまな行動制限が行われた中で過ごしました。

対面で人と接することが少なく、コミュニケーション力を培う機会を奪われてしまいました。研修において対面・人間観察・対話を重視したプログラムを実施することで、コミュニケーション力の向上を図り、サロンでの接客や、社員間のスムーズな意思疎通を目指します。

キャロリーヌのエステティックは、お客様お一人お一人の肌状態の分析、お悩みをじっくり聞くカウンセリングから始まります。丁寧なカウンセリングに基づいたメニューをお客様に納得いただき、その効果を実感いただくには、初対面のお客様と、この短い時間の中で信頼関係を築くことが大切です。ですから、優秀なエステティシャンであると同時に、お客様のお話にきちんと耳を傾け、最適な施術提案ができる、コミュニケーション力の高いカウンセラーであることが求められます。研修では、基本動作を重視し、個性を生かした対話力、相手を認める・褒める、学生・社会経験を生かす内容にしました。ゼロから学ぶのではなく、今まで培ってきた経験を認めることで個人を尊重し、自信をつけ、相手と対話しやすい環境をつくります。さらに、縦だけでなく横のコミュニケーションも深めるきっかけとして、キャリアの近いスタッフとの座談会を設けます。

### ◆研修で得たこと



2か月間の新人研修では、エステティック技術と接客に関する研修も行います。初めに、施術に必要な筋肉に負担をかけないようにつくられた、キャロリーヌオリジナルの「MAIR体操」を実施します。MAIRとは、M密着、A圧、I息・呼吸、Rリズムのこと。手の力だけではなく、体を使って手に体重を移し、安定した力加減でマッサージを行うための体操です。全身のストレッチ、体重移動、柔軟、手首、指の運動が主な内容です。以前は、施術時の体の使い方に慣れず、手首や腰

などに痛みが出てしまう社員が多かったのですが、MAIR体操を導入してからは、そうした社員はほとんどいなくなりました。

新人研修において勉強になったことなどについて聞いたところ、

**伊東**「実際に施術するようになって、MAIR体操の重要性を理解しました」

**恩田**「声の大きさや笑顔は、接客において一番大事であることを、現場のサロンで身に染みて感じています。良い印象の接客によって、初めてのお客様はもちろん、長く通ってくださっているお客様とも信頼関係を築けることを学びました」

**玉置**「基本動作研修で学んだことは、エステティシャンとしてだけでなく、社会人として大切にしていきたいことばかりでした」

と答えました。

続いて、将来目指しているエステティシャン像については、

**伊東**「お客様の状況や考えを受け止め、共感して理解することで、深い部分までしっかり聞くことができるカウンセラーになりたいです」

**恩田**「キャロリーヌにずっと通い続けたいと思っていただけるように、お客様に寄り添った提案をして、納得いただける結果を出すまで共に追求するエステティシャンを目指します」

**玉置**「技術、知識、コミュニケーションによってお客様に信頼していただき、私になら任せたい！と思っていただけるようなエステティシャンになることです」

と語りました。

### ◆社員から見た会社の魅力



イノス・ジャポンに入社を決めた理由を聞いたところ、

**伊東**「学校説明会で、イノス・ジャポンだけが“ほかの会社も全部しっかり見てから選んでほしい”と、私の意見を尊重してくれることに魅力を感じました」

**恩田**「一人一人の個性を生かせる環境があり、自分の良さを最大限に発揮していけると思ったからです」

**玉置**「説明会だけでは分からないことも多く、実際に働いている方と接し、施術を受けてから決めたいと思い、実際にほぼ全てのサロンにお手入れを受けに行きました。キャロリーヌは受付の接

客から素晴らしく、カウンセラーの方も緊張していた私に優しく接してくださり、ここで働きたいと思いました」

と答えました。

実際に就職して思った、会社の良いところについては、

**伊東**「家族的な雰囲気ですが、仕事に関してはほとんどん追求する姿勢があり、頼れる先輩がたくさんいるところですよ」

**恩田**「研修制度が充実していること。エステティックに関してゼロからのスタートですが、それでも大丈夫なくらい内容が濃く、理解できるまで、丁寧に分かりやすく教えてもらえます」と話しました。

今回インタビューした3名とも、エステティシャンを目指した理由を「誰かをきれいにする仕事がしたいと思ったから」と答えました。2023年度もこのような、エステティシャンに憧れている人、接客業が好きな人、明るく・謙虚・前向きな言動がある人、目を見てしっかり自分の言葉で話せる人を求めています。

採用した人材は、「自分と相手との価値観の違いを認め、その違いから学ぶ謙虚さを持ち、お客様、社員への感謝の気持ちを忘れずに、成長し続けてほしい」という理念のもと、人間力が高く、お客様に喜んでいただけるカウンセラー、エステティシャンに育てます。そして、会社全体でお客様の美と健康に寄与してまいります。



私の生活に欠かせないキャロリーヌさん。  
いつも質の良い施術をしてくださり、ありがとうございます。

## お客様インタビュー

### S.O様 (会社員)

今号のお客様インタビューは、キャロリーヌサロンに通い始めて3年になるS.O様にお話を伺いました。



毛穴の開きや黒ずみ、ほうれい線などが気になり始め、良いサロンがないかとインターネットで検索してみたところ、キャロリーヌさんが上位に表示され、口コミの評判が良かったので行ってみようと思いました。

『毛穴洗浄』を受けると、毛穴が引き締まって目立たなくなり、肌に弾力が出てトーンアップします。長時間のデスクワークによる眼精疲労は『顔筋リバーズ』で解決。目の疲れが軽減され、視野が開けて世界が美しく感じ、顔の輪郭が鮮明になります。首・

肩のこり、足のむくみには『筋膜リリース』ですね。首や肩、腕のたるさ・重さがすっきりとして、可動域が広がります。体の内側からポカポカと温かくなって、気分も晴れやかに。

どのスタッフさんも丁寧で、最高のおもてなしをしてくださいます。特に担当のスタッフさんは私の肌や体の悩みに寄り添い、その都度、最適な施術をしてくださるので安心してお任せしています。



キャロリーヌさんのすごいところは、施術だけでなく、オリジナル化粧品も素晴らしいことです。クレンジングからクリームまで全て使っていて、肌に弾力が出る、毛穴が目立ちにくくなるなど、目に見えて効果を実感しています。敏感肌で市販の化粧品ではすぐに赤みが出てしまうのですが、キャロリーヌ化粧品を使うようになってからは、肌自体が強くなったと感じています。化粧品で効果を実感できたのは初めてなので、ずっと使い続けたいと思います。

キャロリーヌさんは私の生活に欠かせない存在です。これからもよろしくお願ひいたします。

キャロリーヌのこだわり、内面・外面・精神面の三面美容を提供できる  
エステティシャンを育てます。

「ストレス社会だからこそ、エステティックは現代人にとって必要」と話す、教育課トレーナーの島田。  
今号のこのコーナーでは、新人研修を担当する島田に話を聞きました。



私は、1992年に入社してから立川店や池袋店、新宿本店などに勤務し、  
店長、エリア責任者を経て、現在は教育課のトレーナーとして、新人研修  
やスキルアップ研修を担当しています。

キャロリーヌの新人研修は、教育課だけでなく、各サロンのスタッフや  
各事業部長が、技術指導のサポートとして関わっています。技術面ではま  
ず、数ある施術の中で習得しやすい技術、配属直後から任せられるような  
技術から指導するようにしています。そうすることで新入社員の自信にな  
りますし、サロンでは即戦力となって先輩スタッフの負担軽減にも繋がります。

接客面では、「基本あつての応用」という創業者 井野の考えのもと、徹底した基本動作研修か  
ら始めます。その後、お客様に良い印象を与える接客とは何かを自分で考えさせながら、実際  
のサロンをイメージした応用編を行います。年々、SNSなど文章による表現が中心になってい  
るため、電話対応研修に苦労しています。

最近「寄り添う」という言葉をよく聞きますが、寄り添うに  
は相手の立場に立って、その人の気持ちを考えることが大切  
だと思います。研修を通して、相手の立場に立って考え行動  
できる、お客様の要望を先回りして接客できるエステティ  
シャンを育てたいと考えています。

エステティシャンは大変なこともあります。お客様が喜ぶ  
顔を見ることができ、感謝の言葉を直接いただける最高の仕  
事です。



## i information

### オーダーメイドの「ブライダルケア」を発信



去る4月16日、 Hilton東京のブライダルフェアに、5月1日は横浜ベイシェラトンホテル&タワーズのプレミアムウエディングフェアにそれぞれ出展しました。コロナ禍も落ち着き、ブライダル市場は徐々に回復傾向にあります。キャロリーヌでは、ホテルのブライダルフェアへの出展を通じて、積極的なブライダルケアの情報発信を行っています。

出展ブースでは、ご新郎ご新婦のお悩みに合わせた最適なお手入れを組み合わせる、キャロリーヌ独自のオーダーメイド・ブライダルケアについて説明し、首・肩のプチエステを体験いただきました。また、キャロリーヌ化粧品『ホホワイトシルキーマスク』（ミニサイズ）と、ブライダルエステご招待チケットをプレゼントしました。

=お問い合わせ先=

キャロリーヌ・シーズンアルター編集部

担当：丸山 e-mail : [info@caroline-jp.com](mailto:info@caroline-jp.com)

〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷5-23-2 イノスビルB1F  
TEL : 03-5919-0321

株式会社イノス・ジャパン  
<http://www.caroline-jp.com>