2019年度（第10回）

エスグラ顧客満足度調査 エントリーサロン募集中！

●ランキングコース
2調査・2レポート
32,000円（税抜）

●教育コース
3調査・3レポート
38,000円（税抜）

2019年度申込み期限
8月30日（金）

エントリー条件

❶大会理念に賛同する（理念共に学び共に成長し共に輝く）
❷フェイシャルまたはボディメニューがあるエステティックサロンである
＊メニューは、ハンドテクニックを加えた施術であること
❸領収書またはレシートなどの料金明細を発行している
❹アートメイクやまつ毛エクステ等の施術を無許可で行っていない

WEB申込みフォーム

複数サロンのお申込みはWEBフォームが便利です。

エスグラ

ESGRA Salons and Supporters Matching Service

エントリー料金が**最大無料**になる**「マッチング割」**は、公式ホームページより**別途申請が必要**です。

※マッチング割とは、条件を全て満たした際にエントリー料金がキャッシュバックされるサービスです。

一般社団法人エステティックグランプリ事務局
〒192-0072　東京都八王子市南町3-8 第二原嶋ビル3F
Tel. 042-634-9003　Fax. 042-623-2210　info@esgra.jp　【平日10:00～18:00】

全体の流れとスケジュール

※調査スケジュールは、進捗状況によって前後する場合がございます。

ランキングコース

- 調査２回（モニター２名来店）
- ２レポートフィードバック
- 修了証あり
- 基準点以上は優秀賞（賞状・マーク付与）
- ランキング賞状あり（エリア・全国）
- 上位は公式 HP でランキング掲載

調査期間
（10 月～2020 年 1 月）

１回目予約	9月末～スタート	１回目予約
モニター来店（1回目調査）	10月	モニター来店（1回目調査）
フィードバック		フィードバック
改善期間	11月	改善期間
２回目予約	2019年	２回目予約
モニター来店（２回目調査）	12月～1月	モニター来店（２回目調査）
フィードバック		フィードバック
顧客満足サロン部門 ランキング発表	2月	改善期間
		３回目予約
	3月	モニター来店（３回目調査）
		フィードバック

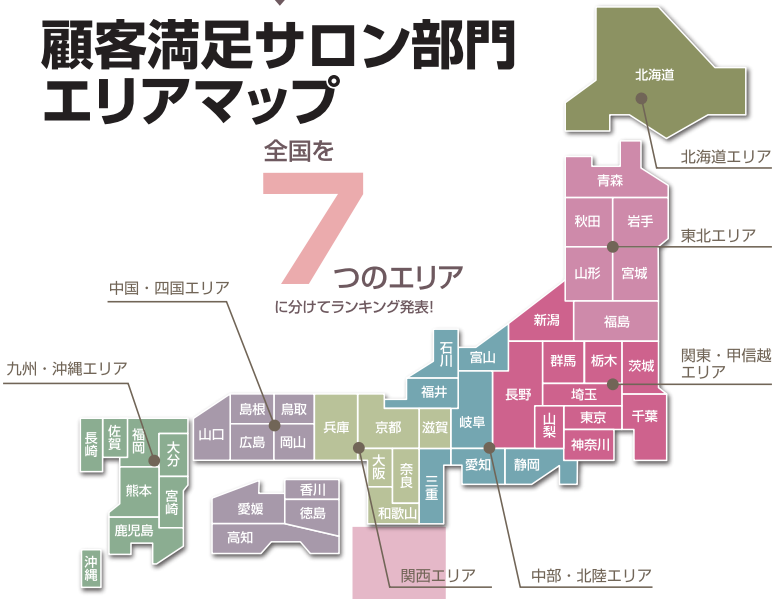
スタッフ教育コース

- 調査３回（モニター３名来店）
- ３レポートフィードバック
- 修了証あり

スタッフ教育コースにエントリーして、モニターの声をサロン改善のヒントとしてご活用ください。また、出来ている点や出来ていない点が明確になることで、ミーティング時などに、感覚的な指示ではなく具体的なアドバイスができるようになります。

顧客満足サロン部門エリアマップ

全国を **7** つのエリア に分けてランキング発表!



上位サロンが進出権獲得

フェイシャル技術部門エリアファイナル

※進出数や詳細は、後日発表いたします。

2020年 6/9（火） グランプリファイナル

会場：グランキューブ大阪

サロン様の声

当初の目的は、サロンの現状を知ることでしたが、これまで４回の調査を受けて、沢山の学びや気付き、そしてサロンの実績アップへと繋げることができました。
●社員一人ひとりがプロ意識を持つようになった。
●ロイヤルカスタマーが増えた
●売上前年比 120% アップ etc...

沖縄県　Y サロン様

毎回モニター調査を受けることで、接客の見直し、レベルアップに役立てています。出来ていると思っていたことが出来ていなかったり、お客様が見ている視点とスタッフの視点の違いに気付くことができました。モニター調査を活用することで、サロン力が上がり、自力がついていくと考えています。接客に上限はありませんので今後も活用していきたいと思います。

兵庫県　P サロン様

取組みを初めて一番の効果は、スタッフたちの能動的な動きです。店長が少しずつ変わっていくにつれサロンが変わっていき、スタッフ自身が考える能力を手に入れることができました。どうすればお客様に喜んでいただけるかを皆で相談しあえるようになり、「ありがとう」の言葉でより一層やる気を増すスタッフたち。こんな実践教育ができるのはモニター調査ならではだと思います。

栃木県　J サロン様

第 10 回大会の変更点

①モデルサロン部門はありません。代わりに顧客満足度ランキングの上位の中から選考をし選ばれたサロンは、成功事例を紹介する VTR を制作させて頂き、グランプリファイナルで上映いたします。※上映サロン数は後日発表

②フェイシャル技術部門は、エリアファイナルからグランプリファイナルへの進出となり、「セミファイナル」は開催されません。

エステティックグランプリとは

理　念

共に学び、共に成長し、共に輝く

エステティックサロン同士、エステティシャン同士で共に学び合うことにより、お互いに切磋琢磨し、成長していきます。エステティシャンたちが成長し輝くことで、これからのエステティック業界に明かりを灯すこと、つまり業界の活性化につながると考えています。

大会スローガン

夢や誇りを持ったエステティシャンが
日本を美しくする

エステティシャンが主役となり輝けるステージや、お互いに学び合える場を提供することで、エステティシャンたちが、自らの仕事に夢や誇りを持ち、向上心と明確な目標を掲げられるようになると考えています。そんな夢や誇りを持ったエステティシャンたちが１人でも増えていけば、エステティック業界はもちろんのこと、日本が美しくなっていくと考えています。

活動目的

エステティシャンが
最高に輝けるステージを

エステティシャンが主役となって輝ける最高のステージや、お互いに学びあえる場を提供することで、エステティシャンたちが、自らの仕事に夢や誇りを持ち、向上心と明確な目標を掲げられるようになる。様々な角度から質の向上につながる環境や取り組み、また、そのきっかけ作りを行うことで、エステティック業界発展の礎となる活動を目指しています。

ESGRAの取り組み内容

取り組み 1

サロンのお客様満足向上

●エスグラ顧客満足度調査（モニター調査）

お客様目線で見た接客やサービスを、具体的な取り組み項目として提供し、一般消費者がモニターとなって評価しています。

取り組み 2

学びの場を設ける

●地域勉強会

売上アップのノウハウや、集客やスタッフの育成など様々なテーマで開催し、業界内外の専門的な講師を招き、サロンワークに活かせる知識を学びます。

●明日グラ（サロンオーナー交流会）

「隣のサロンは、どのように問題を解決しているのか？」「人材育成はどうしているか？」など経営者の方々が、共に話し合うことのできるオーナー向け交流会を実施しています。

取り組み 3

仕事への想いや素晴らしさを振り返る

●エステ感動物語（作文）

エステティックへの想いは人それぞれです。何故エステティシャンになったのか？エステティックの好きな所は何か？などを文字にして想いを表現することで、改めて自分を振り返ることのできる場を提供しています。

取り組み 4

エステティシャンの輝く場を設ける

「地区大会・全国大会の実施」

●フェイシャル技術コンテスト

コンテスト出場を通じて技術や理論をさらに勉強するきっかけにしていただき、業界全体のエステティシャンの技術力向上を目指しています。

●ボディ結果出しコンテスト

痩身結果を競うコンテストを通じて、お客様と共に歩み、モデルとなるお客様を主役に痩身美を競います。エステティックが目指すボディラインの美しさを目標にお客様との絆を深め、信頼の証でもある「結果」を導き出すことによりお客様と向き合えるコンテストを目指しています。

エスグラ顧客満足度調査（モニター調査）とは？

モニター調査員が一般のお客様として予約後、来店して実際に接客サービスや施術を受け、退店後にエスグラ独自の調査設問（アンケート）に回答し、後日その回答がフィードバックされます。一般的なアンケートだけでは気づけない問題点を、客観的な視点で発見する「**サロンの健康診断**」のようなものです。

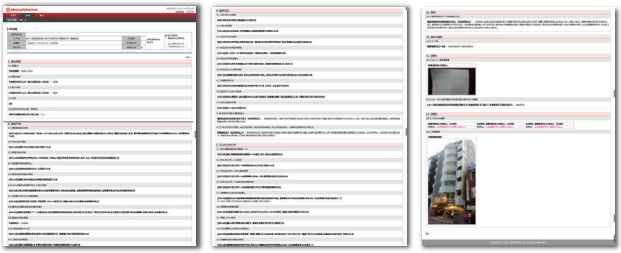
モニター調査で期待できる 4つの効果

フィードバックされた調査レポートを読み解いていくと問題点や課題が明確になるので、スタッフがいち早く改善しようと自主的に取り組めるようになります。また、指摘だけではなく、嬉しかった部分も具体的にフィードバックされるので、自分たちの長所も明確になります。さらに、**お客様のニーズ（必要性）やウォンツ（欲求）も可視化**されることで**より具体的ベネフィット（価値）を伝える**ことができので、提案力が向上し、サロンの業績アップが期待できます。

1. 課題の明確化
2. 接客力向上
3. 提案力向上
4. 業績向上

現場の実態がわかる調査レポート

調査レポートには、選択式の設問に加え記述式のコメント欄を複数設けています。モニターが、客観的な視点で見た状況を**選択式評価で報告**し、モニターが受け取った印象を**コメントで具体的に報告**します。この２つの報告によって現場の実態がわかるだけでなく、お客様によって異なる受け取り方や感じ方の違いも把握することができます。



事実・詳細・印象で構成された「選択式設問」と、詳しい状況がわかる「コメント記述」があるので、店舗状況が判りやすい！

一般的なモニター調査（覆面調査・ミステリーショッパー）の料金イメージ

調査費用 15,000円
調査費用 15,000円
調査費用 15,000円
初期費用
・設問設計費
・システム利用料
200,000円

エスグラを利用すると 245,000円－38,000円
207,000円も お得！

エスグラ 特別価格 38,000円

教育コース
エントリー費用（1サロン）
38,000円（税抜）

全国のサロンと同時に利用することで実現した料金体系

さらに！ ESGRA には、ボリュームディスカウントも！

同一法人（または FCグループ）で
５サロンお申込みの場合、
1サロン分が無料

38,000　38,000　38,000　38,000　0

通常 190,000円 → 152,000円

※エントリー費用に調査時の施術代金は含まれていません。調査終了後に返納していただきます。
※ボリュームディスカウント適用の場合は、連絡窓口を１つしていただき、ご請求先も１箇所になります。

エスグラ独自の調査設問 3つのポイント

1. 予約〜退店までの接客応対を 10 カテゴリーに分類

① 電話応対
② お出迎え
③ プレカウンセリング
④ 施術中の接客
⑤ ご提案 アフターカウンセリング
⑥ お会計
⑦ お見送り
⑧ 清潔感
⑨ 接客全体
⑩ 総合評価

2. さらに細分化された設問では、【選択式】評価で客観的に接客応対をチェック

モニター調査員が見たまま感じたままを報告できるように各設問ごとに選択肢を用意しています。選択肢は、「事実」「詳細」「印象」で構成されており、レポートを見るだけでも改善点が明確になるように設計しています。

Q.【本日の施術内容の説明】施術内容の説明と共に、お客さまが理解しやすい様な工夫がありましたか？		配点	選択肢構成
VeryGood	● 資料や画像を用いた説明があり、施術内容がイメージしやすかった	5	事実＋詳細＋印象
OK	説明があった	1	事実
Bad	説明がなかった	0	事実

調査員が主観で採点するのではなく
当日の状況、受けた印象を
用意された選択肢から選びます。

3. 各カテゴリーに設けたコメント記述欄で、選択理由や受けた印象を具体的にフィードバック

このフリーコメントには、悪ければ具体的な指摘が、良ければ嬉しかったことが報告されます。普段利用されているお客様からは決して聞けない“心の声（本音）”を聞き出すことができるので、お客様のニーズ（必要性）やウォンツ（欲求）が把握できます。

Q.【施術への期待度の変化】プレカウンセリング後、施術への期待が高まりましたか？		配点	選択肢構成
VeryGood	期待が高まり、安心して任せられると思った	5	印象
Good	期待が高まった	3	印象
OK	● 印象は良かったが期待は高まらなかった	1	印象
Bad	プレカウンセリングの印象が悪かった	0	印象
Q.【施術への期待度の変化】の選択理由を具体的な状況や会話の内容を交えて 100 文字以上で記入してください			
記述式	フリーコメント		

この選択肢を選択した理由だけでなく、
改善して欲しい点やより良くするための
ポイントなども記入されます。

実際のフリーコメント例

200 点のサロン

カウンセリングシートの説明とともに個人情報保護方針の確認シートの説明もあり、分かりやすかった。記入を終えた頃にタイミングよくカウンセリングルームを訪れ「ご記入はお済みでしょうか」と声をかけられたのでスムーズに感じた。カウンセリングシートを見ながら、肌で気になっている部分やアレルギーの有無、肩こりや冷え性など体質の確認を行っていたので安心感があった。一番気になっている部分がたるみや乾燥だと把握し「肩が凝っていると、お顔の血行にも影響しフェイスラインやほうれい線が下がる原因にもなりますので、こちらの○○式マッサージというのを取り入れたフェイシャルメニューで、血流をよくしてあげてから乾燥も気になられているということですので、ヒアルロン酸などたっぷり含んだパックで保湿したいと思います」と説明があった。施術内容の書かれたメニューを見せながら、順番の説明もあったのでイメージが湧いた。さらに「冷え性とのことですので、まず温熱ルームで温まっていただくとより効果が上がると思います」と案内もあり、とても期待が高まった。

152 点のサロン

「今一番気になるところはどこですか」と質問を受けクマが気になると答えると「これは確実に血行不良です」と、鏡を手渡し「ここがうっすら青くなっているの見えますか。色素沈着ならもっと茶色くなるんですが、この青みは血行不良から来ているクマなのでこのメニューはとても効果的です」と返答してくれた。一緒に確認しながらだった為分かりやすく説得力があった。「ボディでは」と重ねて質問があり、痩せたいと言うと、カウンセリングシートを振り返りながら「低体温が痩せにくさもクマもすべての根源なので、施術で今回の施術は凄く合ってます。うちのサロンではフェイシャルをするにも必ずお体全体の体質改善から働きかけていきます」と説明を受け、施術への期待が高まった。施術時間の確認と事前に料金を伝えてくれることはなかった為、あると更に良かったと思った。

第10回モニター調査申込み用紙　FAX 042-623-2210

※参加コースに☑を付けてください

送信日　　年　　月　　日

ランキングに参加する
☐ ランキングコース［調査２回］

ランキングには参加しない
☐ スタッフ教育コース［調査３回］

エントリー料金が最大無料になる「マッチング割」は、公式ホームページから別途申請が必要です。

ふりがな 会社名		ふりがな 代表者	
ふりがな 担当者	サロンの窓口となって連絡等を行っていただける方をご記入ください。	TEL	―　　―
		携帯	―　　―
メールアドレス①	なるべく PC アドレスをご記入ください（docomo・softbank・ezweb などの携帯メールは、受信できない場合があります）		
メールアドレス②			
請求書･資料送付先住所	〒　　都 道 府 県		
ふりがな		予約用TEL	（　　）
サロン名		ホームページ	http://
サロン所在地	〒　　都 道 府 県　☐ 請求書送付先住所と同じ場合は☑		
営業時間		定休日	
希望メニュー	☐ ❶フェイシャル　☐ ❷ボディ　☐ ❸どちらでもよい ※技術の優劣を評価する調査項目はありません。	紹介者	

★指定がある場合は、担当者やメニューを指定してご予約のお電話を入れさせていただきます。　※❶を指定すると予約が確定しづらい場合があります。

スタッフ教育コース専用（※任意）	❶接客･施術担当者を指定	ふりがな	❷施術メニューを指定する	ふりがな

同意事項

チェックしてください
☐

右記内容を確認し、
同意の上、
申し込みいたします。

❶ エントリー条件を満たしている
❷ エントリー規約に同意する
❸ モニターが支払う施術代金は後日返納していただきます。
❹ モニターの指定は一切できません。＊過去来店歴があるモニターが派遣される場合があります。
❺ モニターによって評価にバラツキが生じる場合があります。
❻ 調査時の施術によって発生した肌や身体のトラブルに関しては、一切の責任を負いかねます。
❼ モニターだと分かったとしても、肌や健康状態が施術に適していない場合は、施術をお断りください。（別のモニターを派遣いたします）※施術対応後の再派遣（再調査）はできません。
❽ 調査員の遅刻などにより一定のサービスが提供できないと判断した場合は、一般のお客様と同様に施術をお断りください（別のモニターを派遣いたします）※施術対応後の再派遣（再調査）はできません。
❾ 調査レポートの評価やコメントに対しての異議・質問・事実確認等は、一切承ることができません。

第10回エステティックグランプリ　エントリー規約

一般社団法人エステティックグランプリ（東京都八王子市南町 3-8 第二原嶋ビル 3 階・以下主催団体という）とエントリーサロンは、「共に学び、共に成長し、共に輝く」を理念に、「第 10 回エステティックグランプリ」を共に成功させるために、以下の条約に合意する。本約款は、第１条の手続きにより成立する参加契約の契約条項となるものである。

第１条（エントリー）
1．主催団体が開催する「第 10 回エステティックグランプリ」（以下、本大会という）にエントリーを希望するサロンは、以下のいずれかの方法で申込みをする。
（1）公式ホームページ上の所定の申込フォームによる申込み
（2）本紙エントリーシートに記入し FAX 申込み
2．1の方法で主催団体が受付を完了したときに、エントリー契約（以下、本契約という）が成立するものとする。

第２条（支払い）
エントリー費用等は、主催団体の指定する銀行口座に振込にて支払うものとする。また、支払時に発生する手数料はエントリーサロンの負担とする。

第３条（名称の使用等）
エントリーサロンは、主催団体の承認を得た場合本大会のロゴやバナーを使用した広告活動を行う事ができる。主催団体は、エントリーサロンの名称を使い大会プロモーション活動を行うことができる。なお、本大会のトレードマークやロゴについての商標権、所有権はあくまで主催団体に帰属する。

第４条（実行権限）
主催団体は、本大会の企画等全てにつき裁量の自由を持つとともに、本大会実行と管理における決定権を持つ。

第５条（主催団体の大会運営）
主催団体は、本大会につき次の事項を実行するものとする。
1．大会開催の全ての企画と運営に必要なスタッフと運営組織の編成
2．主催団体として、大会ルール等の運営に関する事項の作成と周知
3．本大会の公正な審判に必要な組織の任命
4．財務、収支計画と実行
5．報道関係の対応
6．その他大会実行に必要な関連事項

第６条（著作権等）
本大会において、エントリーサロンの発言に関する著作権は主催団体が保有するものとし、当該著作物に関する著作者人格権については、エントリーサロンはこれを行使しないものとする。また、エントリーサロンを写真または動画撮影したものについては、当該著作物の著作権は主催団体が保有するものとし、エントリーサロンは、このような撮影及び主催団体による当該著作物の使用について異議を述べないものとする。さらに、エントリーサロンが主催団体に提供するエントリーサロンに関する情報については、主催団体がこれをサポーター企業などの第三者に提供すること、並びに主催団体の作成･発行する DVD、出版物及びポスター等において掲載されることを承認する。

第７条（大会メディア使用権）
エントリーサロンは、本大会中に作成された写真・ビデオその他のメディアについて、本大会終了後もその宣伝活動の目的で使用することが出来る。但し、主催団体に対し、事前に連絡するものとする。

第８条（契約の解約）
主催団体の債務不履行を理由とする解約以外の途中解約については、主催団体は受領済みのエントリー費用は返還しないものとする。

第９条（不可抗力）
主催団体は、天災事変等その他の不測の事態により本大会が開催できなかった場合、もしくは開催途中に中止した場合は、エントリーサロンの被る損害に対して、その責を一切負わないものとする。

第 10 条（契約の成立と有効期限）
本契約の有効期限は、2020 年 6 月 30 日までとする。※第６条・７条を除く

第 11 条（情報の伝達）
主催団体からの連絡事項は、公式ホームページ、登録したメールアドレス、FAX 番号、TEL 番号のいずれかで伝達し、エントリーサロンはこれを確認するものとする。

第 12 条（契約の取消し）
エントリーサロンは、コンプライアンスに抵触していることが発覚した場合、ならびに店舗が閉店および統合移転などにより店舗が存在しなくなった場合は、今年度エントリーで得た権利はすべて剥奪されるものとし、別店舗への権利の譲渡はできないものとする。

第 13 条（その他）
本契約に定めなき事項については、双方協議の上決定するものとする。