

## 8つの意識

---

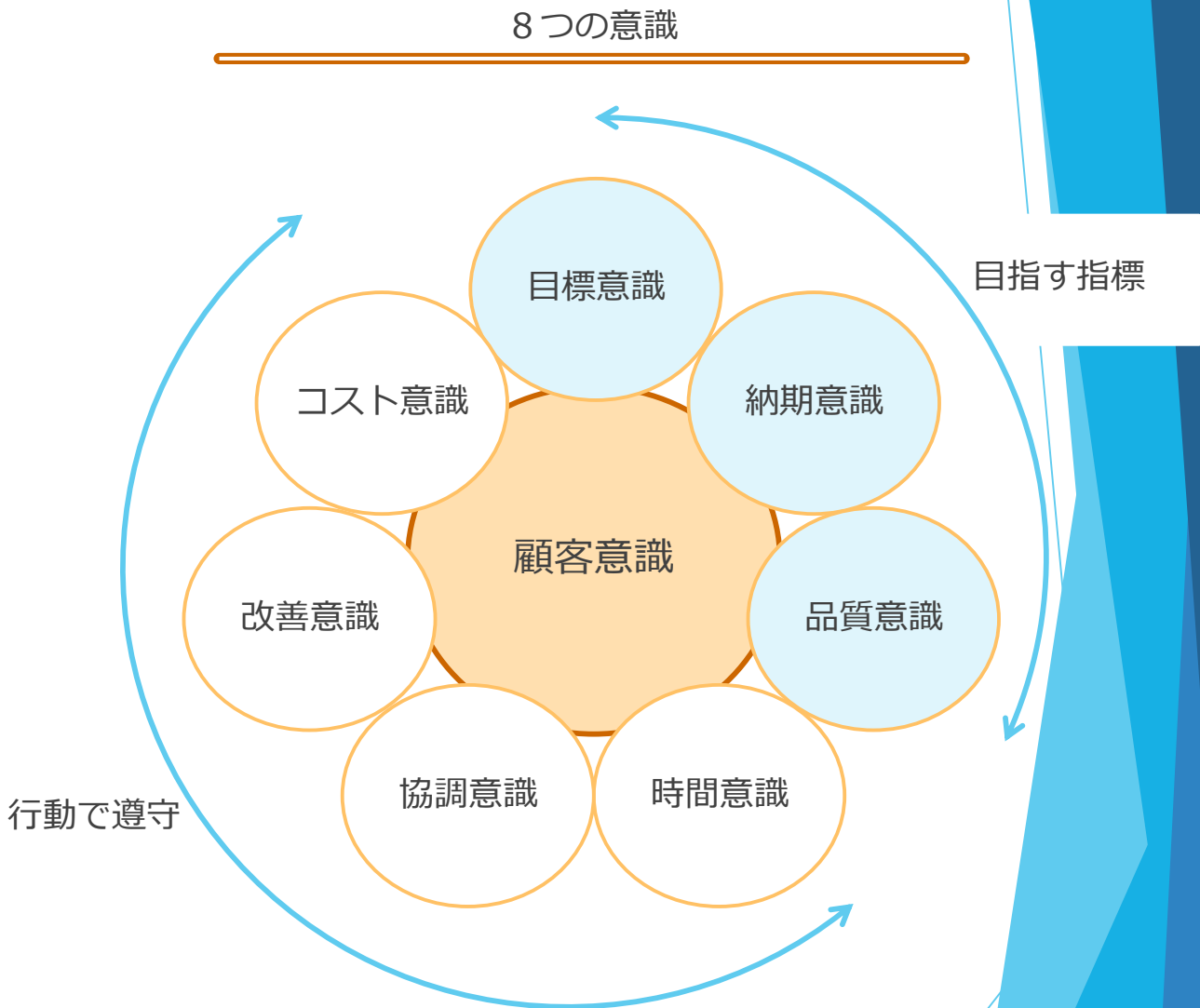
# 1. 仕事の基本姿勢【8つの意識】

仕事では、様々な動作や、技術を覚える必要があります。

また社会の変化やお客様のニーズ（要求）の変化と共に、お客様に向けて行うサービスも変化してきます。

そのような中で、手順は変わっても、[ \_\_\_\_\_ ] としての、変わらない「8つの意識」があります。

ここでは「8つの意識」について学び、サロンの仕事の関連性を確認します。



- 最も大切なもの・根底にあるものは [ \_\_\_\_\_ ] です。
- 仕事の時と場合に応じて、8つの意識の中でも優先するもの、最低限維持するもののバランスが異なります。

# *Memo*

---

---

## 2. 顧客意識を高めるには

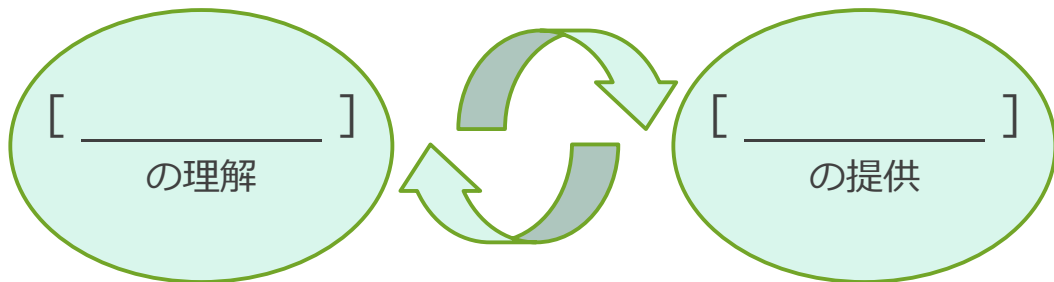
顧客

- [ \_\_\_\_\_ ]
- (サロン内の仕事を上司から頼まれた場合は、上司も期待に応えるべきお客様の存在：社内顧客意識)

すべての基本は [ \_\_\_\_\_ ]

何よりも優先すべきは、“お客様の満足”

## 顧客満足度を高める姿勢や行動



- ✓ お客様が求めているものは何か
- ✓ 不満に感じていることは何か
- ✓ [ \_\_\_\_\_ ]

提供しているメニューからお客様が選んでいるのではなく、

(あくまで) お客様のよくある要望をサービスメニューとして提供している

- ✓ お客様の要求に適した商品・サービスはどれか
- ✓ [ \_\_\_\_\_ ]

言われたとおりのものを提供していたら満足がいくとは限らない

[ \_\_\_\_\_ ] に応えることが重要

(お客様の要求をなんでもかんでも受け入れることはできないが)

[ \_\_\_\_\_ ] (自問する)

# *Memo*

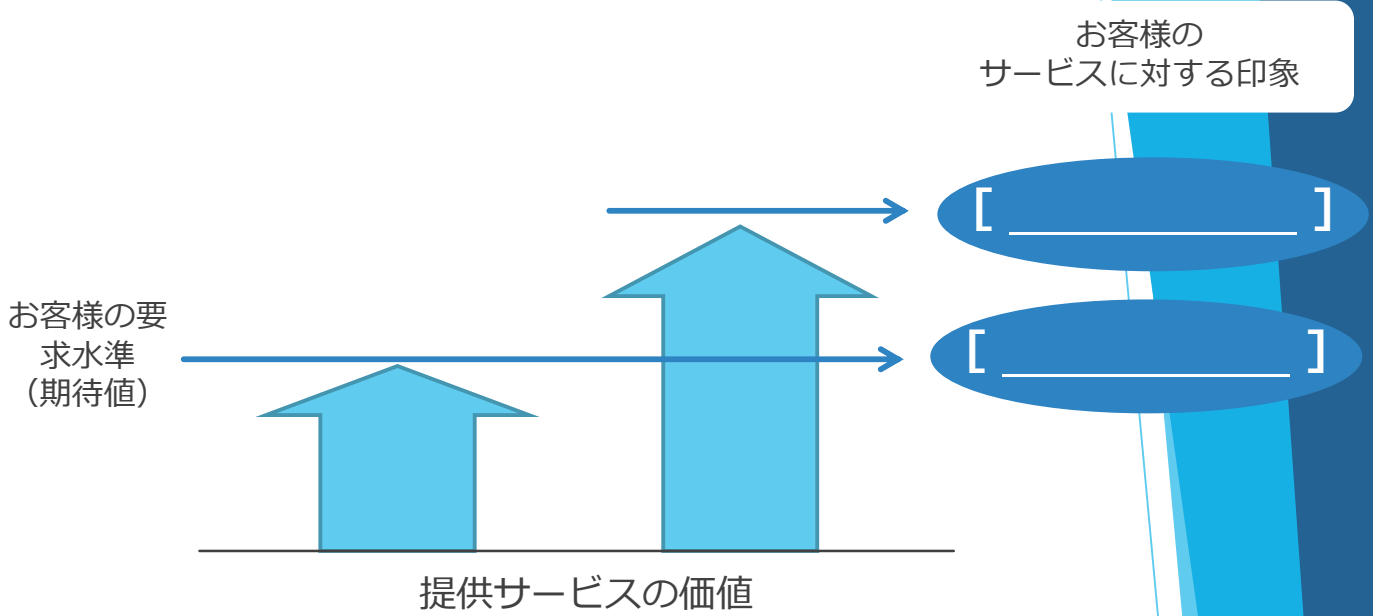
---

---

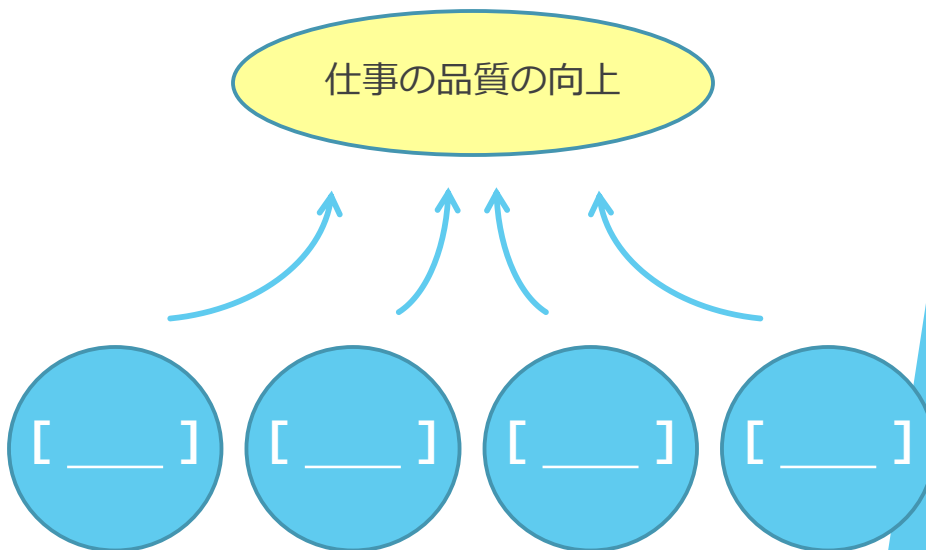
### 3. 品質意識

お客様の要求を満たし、それ以上を提供することが満足に繋がります。

お客様に提供するサービスの質を高めるという意識が、[ \_\_\_\_\_ ]です。



#### 品質を向上させるためのポイント



# *Memo*

---

---

## 4. 納期意識

仕事（ビジネス）は、常に、スピード（期日・期限）の中で、価値を発揮します。

- どんなに素晴らしい内容の仕事でも、必要なタイミングに“間に合わなくては”意味がなくなってしまう
- お客様の要望に合わせ、納期を必達することで、お客様からの [ \_\_\_\_\_ ] を得る

### 納期意識の重要なこと

- [ \_\_\_\_\_ ] が大切
- [ \_\_\_\_\_ ]

納期ギリギリの行動は検討や修正の時間が無くなり、その物事の [ \_\_\_\_\_ ] させる



### 納期を守るためのチェックポイント

- ① どんな仕事でも必ず [ \_\_\_\_\_ ] ・ [ \_\_\_\_\_ ] を確認する（納期の無い仕事は無い）
- ② 納期から逆算して、 [ \_\_\_\_\_ ] 、 [ \_\_\_\_\_ ] 、 [ \_\_\_\_\_ ] （ぎりぎりではなく余裕を持って）
- ③ [ \_\_\_\_\_ ] を考える
- ④ 前もって出来ることは [ \_\_\_\_\_ ]
- ⑤ [ \_\_\_\_\_ ]



# *Memo*

---

---

## 5. 時間意識

テキパキとした無駄のない仕事ぶりは、貴重な時間を有効に使えているだけでなく、見ている周囲にも気持ちの良い印象を与えます。

### 時間意識の重要なこと

- 時間を[ \_\_\_\_\_ ]使うことが大切
- 価値を生まない[ \_\_\_\_\_ ]がないか考える

- \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_



### 時間管理のポイント

- ① あらかじめ[ \_\_\_\_\_ ]行動する（勉強・練習・遊び）
- ② [ \_\_\_\_\_ ]を立てる
- ③ [ \_\_\_\_\_ ]（周囲を手伝う気持ちを大切に）
- ④ [ \_\_\_\_\_ ]
- ⑤ 毎日（毎朝）、仕事の [ \_\_\_\_\_ ] と [ \_\_\_\_\_ ] を整理してから取り組む
- ⑥ 前もって行えることは済ませておく（ [ \_\_\_\_\_ ] ）
- ⑦ [ \_\_\_\_\_ ] にできるだけ多くの時間を割り当て、“限られた時間を有効に使う”
- ⑧ 身の周りを [ \_\_\_\_\_ ] して、モノを探すなどの時間を取られないようにする
- ⑨ [ \_\_\_\_\_ ] を慎んで、無駄な時間を減らす

# *Memo*

---

---

## 6. 目標意識とは

何故、目標意識が大切なのでしょう。

何も目標がなく、ただ、高く飛ぼうという練習は、難しい

- やりがいが無い
- ゴールが見えない

目標となるバーが設定されれば

- 目指すべき指標が明確になる
- 出来ていること、出来ていないことが明確になる



## 目標意識

- ◆ 仕事は [ \_\_\_\_\_ ] ところから始まります
- ◆ チームの目標、個人の目標を明確にします  
( [ \_\_\_\_\_ ] ・ [ \_\_\_\_\_ ] ・ [ \_\_\_\_\_ ] )
- ◆ どんな状態を実現したいか [ \_\_\_\_\_ ] を設定することで、そこまでの [ \_\_\_\_\_ ] を描くことができます (今の延長が未来になるという惰性ではない)
- ◆ 共通の目標に向かって役割分担することで、1人1人が [ \_\_\_\_\_ ] を持ちます

目標意識を持つことによって、

- ① いま、 [ \_\_\_\_\_ ] が明確になる
- ② [ \_\_\_\_\_ ] が具体的に分かる
- ③ 毎日の [ \_\_\_\_\_ ] が分かり、張り合いが出る
- ④ 達成度によって、 [ \_\_\_\_\_ ] できる

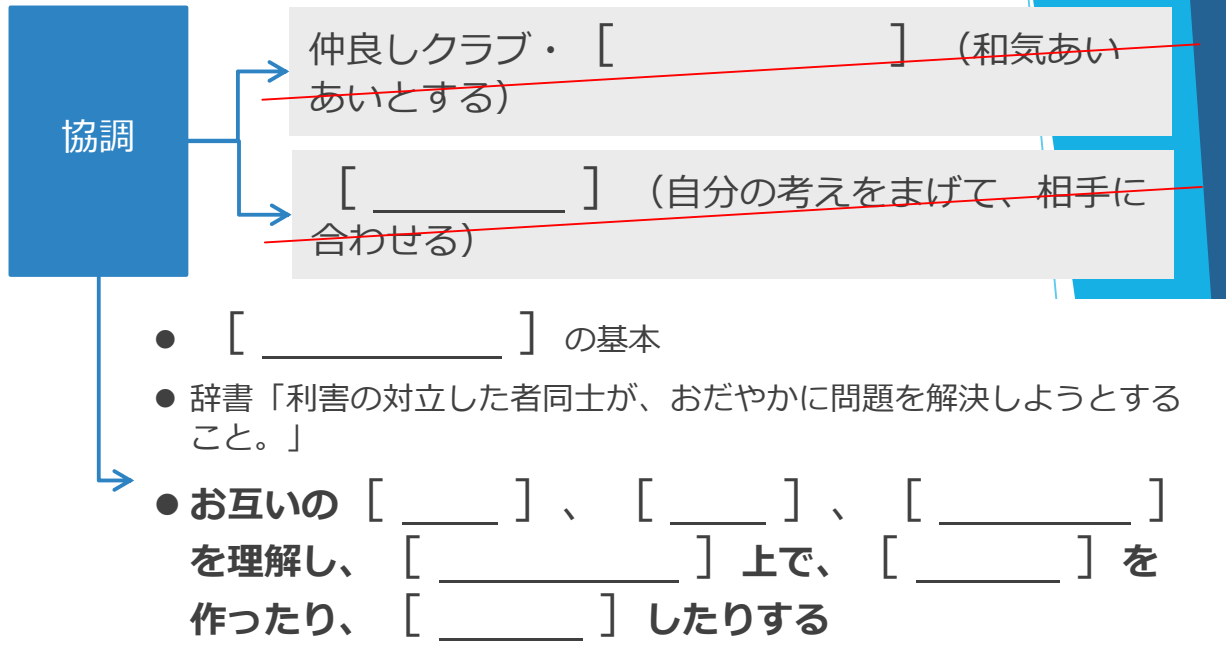
## &lt;ポイント&gt;

目標には、 [ \_\_\_\_\_ ] ・ [ \_\_\_\_\_ ] ・ [ \_\_\_\_\_ ] という3要素があります。

達成基準を客観的に測定可能な具体的な数値で示すと分かりやすいです。長期にわたる目標の場合は、中間目標を設定しましょう。

# *Memo*

---



1 + 1 を 2 ではなく、3 にも 5 にもする力が協調意識

明るく、簡潔に、 [ ] 雰囲気作り

間違いを指摘されたら、 [ ]

相手の誤りを発見したら、 [ ] する

- <チームワークの効果>
- ① 【 [ ] 効果】 お互いの協力が活かされる
  - ② 【 [ ] 効果】 お互いの弱点が保管される
  - ③ 【 [ ] 効果】 各人の力の総和以上の力が出る
  - ④ 【 [ ] 効果】 それぞれの力が集中・統合されて強大になる

チームワークを発揮するためのポイント

①

②

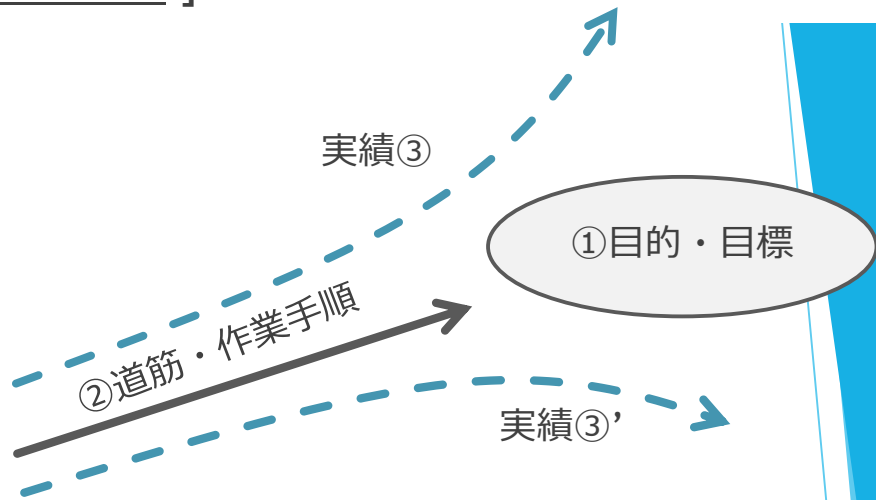
③

④

⑤

## 8. 改善意識

「より良くなろうとする意識」「今よりももっと効率的で効果的な仕事をしようとする意識」が[ \_\_\_\_\_ ]です。



計画に対して結果を振り返るところから改善が始まります  
ズレが生じた原因を考え、[ \_\_\_\_\_ ]・[ \_\_\_\_\_ ]・[ \_\_\_\_\_ ]を取り  
除くことを意識します

今の状態が“あたりまえのこと”と思わずに、常に[ \_\_\_\_\_ ]、  
「このままで良いか」「こうした方が良いのではないか」といった  
[ \_\_\_\_\_ ]ことが重要です

### 改善を行うために不可欠なサイクルP D C A

P [ \_\_\_\_\_ ] : [ \_\_\_\_\_ ]

D [ \_\_\_\_\_ ] : [ \_\_\_\_\_ ]

C [ \_\_\_\_\_ ] : [ \_\_\_\_\_ ]

A [ \_\_\_\_\_ ] : [ \_\_\_\_\_ ]

### <問題意識を高めるポイント>

- ① 毎日の生活の[ \_\_\_\_\_ ]を作成し、1つ1つを確認しながら行動する
- ② 友人と自分の[ \_\_\_\_\_ ]を比較してみる
- ③ 今の方法に[ \_\_\_\_\_ ]・[ \_\_\_\_\_ ]・[ \_\_\_\_\_ ]がないかを考える
- ④ ミスをした時は、その[ \_\_\_\_\_ ]を冷静に考える
- ⑤ 身の周りの[ \_\_\_\_\_ ]ことから考える



# *Memo*

---

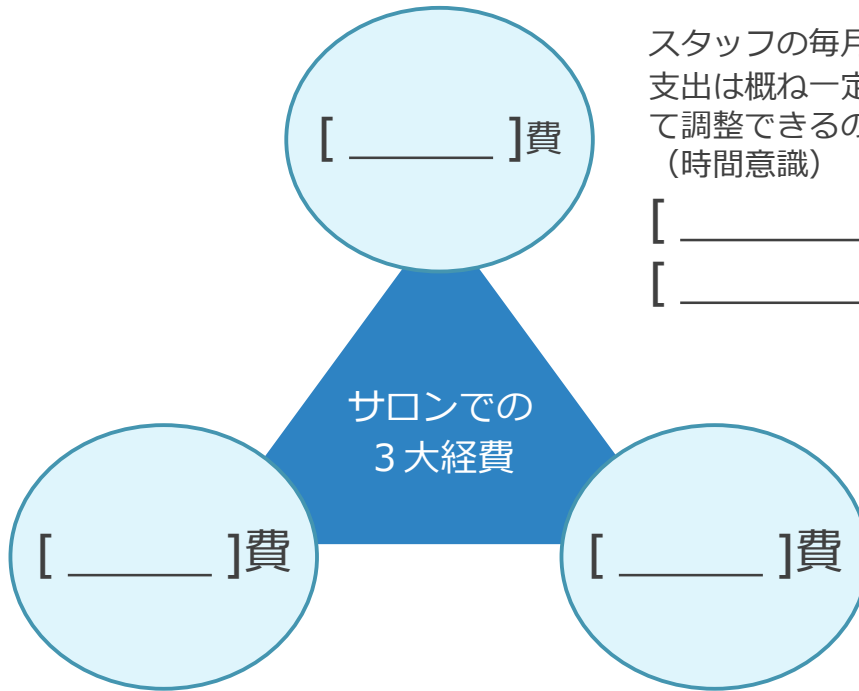
---

## 9. コスト意識①

サービス提供には“コスト(=[ \_\_\_\_\_ ])”が掛かります。

売上-コスト=[ \_\_\_\_\_ ]になりますので、コストが減らせると、利益を大きくすることが出来ます。

逆に、コストが肥大化すると、いくら売上を上げていても利益になりません。



スタッフの毎月の給料やボーナス支出は概ね一定であるため、努力して調整できるのは、作業時間・効率(時間意識)

[ \_\_\_\_\_ ]=コスト

[ \_\_\_\_\_ ]=コスト

サロンの家賃等や、設備の維持費

- 家賃は一定のため、努力して調整できるのは稼働率(空きを減らす)
- 設備は丁寧に扱い、壊さないようにする

シャンプーコンディショナー、カラーリング剤などの原材料  
リネンや消耗品などの日常経費

コストには『努力をしなければ確実に増える』という特徴がある

スタッフ皆で常に意識できることは [ \_\_\_\_\_ ] と [ \_\_\_\_\_ ] を無駄にしないこと。 [ \_\_\_\_\_ ] に機器や器具を使うこと。

# *Memo*

---

---

無駄なコストの発生を防止するためには、 、 、

- ① [ \_\_\_\_\_ ]
- ② [ \_\_\_\_\_ ]
- ③ [ \_\_\_\_\_ ]
- ④ [ \_\_\_\_\_ ]
- ⑤ [ \_\_\_\_\_ ]



### コストを削減することによって生まれるもの

- 無駄なお金が発生しない
  - [ \_\_\_\_\_ ]に使える、 [ \_\_\_\_\_ ]に使える（国家試験費用・免許申請費用・コンクール費用等）
- 時間とお金に余裕が生まれる
  - [ \_\_\_\_\_ ]ができる（良い仕事ができる）
- コスト＝時間
  - [ \_\_\_\_\_ ]
  - [ \_\_\_\_\_ ]を決める
  - [ \_\_\_\_\_ ]に繋がる

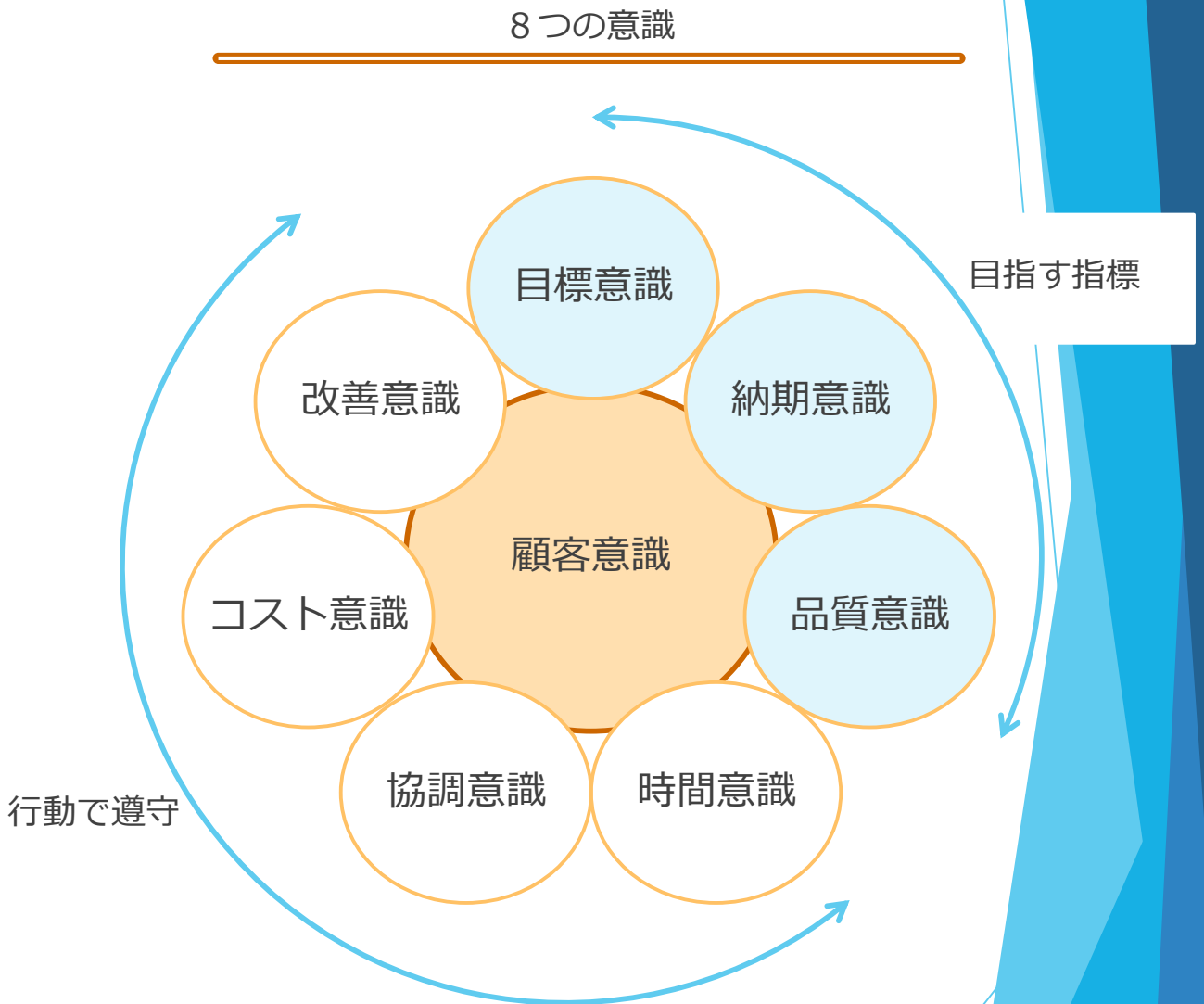
# *Memo*

---

---

最も大切なもの・根底にあるものは[ \_\_\_\_\_ ]です。

仕事の時と場合に応じて、8つの意識の中でも優先するもの、最低限維持するもののバランスが異なります。



毎回、8つの意識を思い出しながら行動することは、仕事のスピード感からすると現実的ではありません。  
日々、気を付けて行動を重ねることで、  
[ \_\_\_\_\_ ] ようになりましょう。

# Memo

---

---