

8つの意識

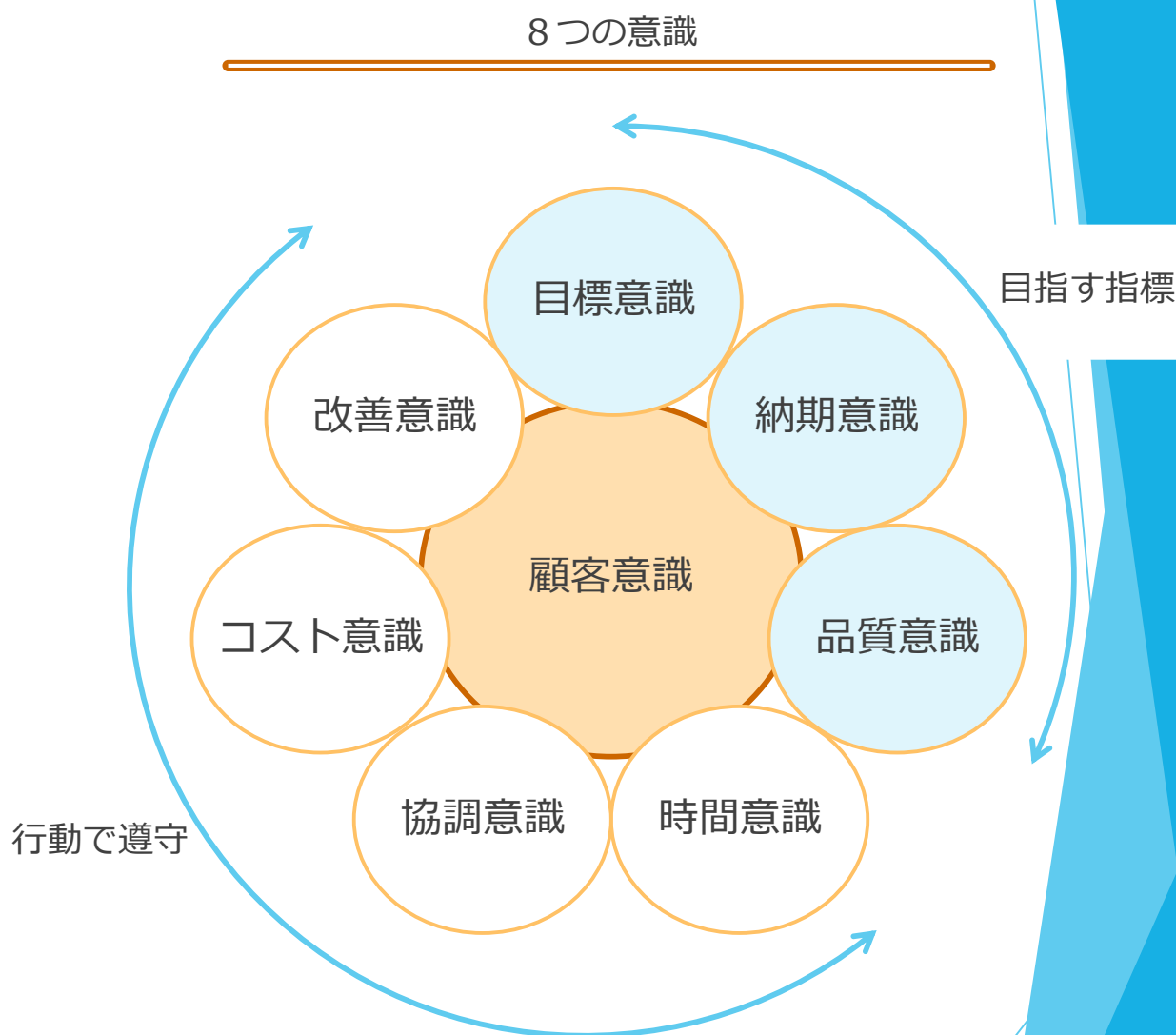
1. 仕事の基本姿勢【8つの意識】

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、**仕事をする基本姿勢**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**顧客意識**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。

仕事は、お客様から対価を得て、サービスを提供するもの。

サロンでの理美容以外にも様々な仕事がありますが、どの仕事にも共通している重要なことが、この8つの意識。

8つの関係性を示す。

原点は**顧客意識**。

- 協調意識
- コスト意識
- 改善意識
- 時間意識
- 目標意識
- 品質意識
- 納期意識

守るべき意識
行動において守ること

指標
行動において目指すこと

1つの仕事を“8つの意識”で行う

8つ全部を同じだけ意識することは難しく、仕事内容に応じてバランスを取る必要がある

- コストはかかっても良いのでスピード（納期）を間に合わせる
- 品質は落としても良いので、まずは予算内のコストで試してみる

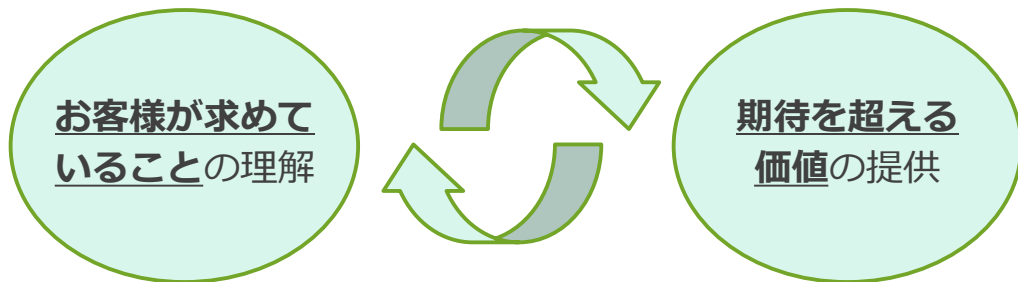
その時の仕事で要求される8つの意識の条件を理解し、バランスを判断することが重要

顧客

- **お客様**
- (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「**お客様第一**」
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
- ✓ “本当はどうしてほしいのか”

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
- ✓ 要望を満たせているか

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

“お客様の本当の望み”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)
サロンの都合を押し付けていないか (自問する)

顧客満足度（お客様の満足）とは何かについて考える。

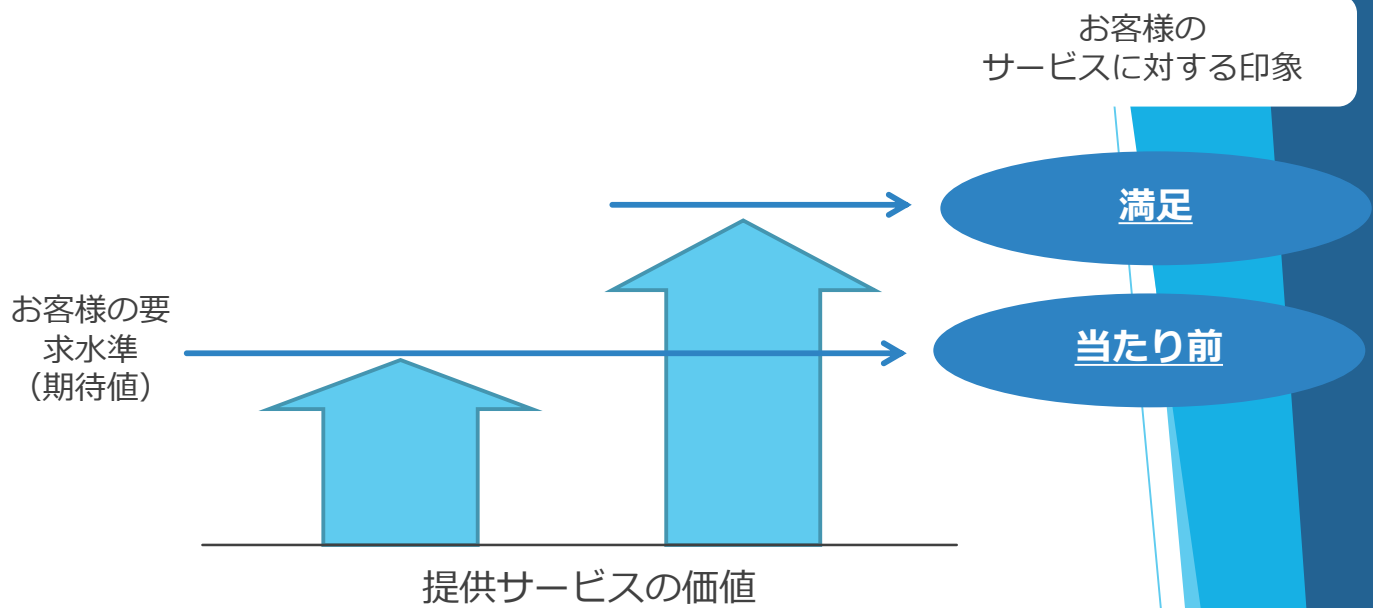
CS・・・Customer Satisfaction（顧客満足度）

- お客様は必ずしも言葉で望み全てを語らない
 - ✓ 本当の望みを言わないこともある
 - ✓ 本当の望みにお客様自身が気づいていないこともある
- お客様を第一に考える（忠実に観察する）ことで、真の要求を捉える
- お客様の意識や行動の変化を繊細に感じ取る感性が重要（五感）
 - ✓ 視覚
 - ✓ 聴覚
 - ✓ 味覚
 - ✓ 触覚
 - ✓ 臭覚
- お客様の期待に沿う商品やサービスを提供する
- 目的はあくまで、お客様の満足
- お客様の期待に沿い、期待を超えることが、真の満足の創出に繋がる

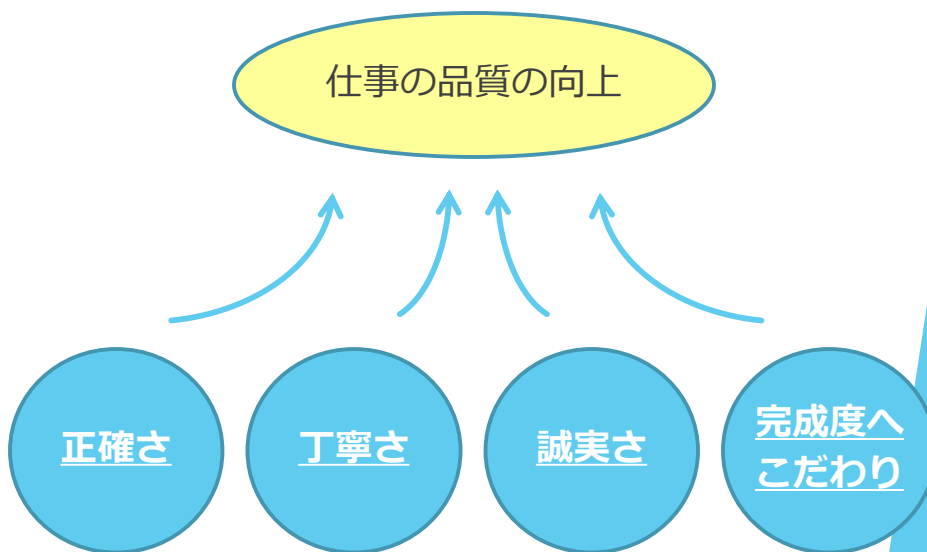
- お客様に直接接する仕事だけが、お客様サービスではない
- サービス業ではすべての仕事がお客様のためにある
- 裏方の仕事も、お客様が来店するまでの準備の仕事も、お客様のためにある（お客様から見えていない仕事もお客様の満足度を上げることに繋がっている）

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、**品質意識**です。



品質を向上させるためのポイント



- 顧客満足度に直結するものとして、要求された条件を満たすことは当然のもの（しかしながら、これは最低限の品質）。
- 顧客から見れば、提供されている商品・サービスを、説明通りに購入できたということは、“当たり前”。
- 期待を超える価値の提供が出来て、初めて顧客にとってサプライズであり、大きな満足に繋がる。

- 広い意味で“顧客”とは、お客様だけでなく、仕事を指示した上司・先輩も、“あなた”に一定の要求をしている顧客（社内顧客）。
- 要求通りのことを行う仕事ぶりなのか、要求されたレベルを上回る仕事ぶりなのかによって、満足度が異なる。

- 「与えられた仕事ができるかどうか」というのが精いっぱい時期もあるが、出来るようになったら、サービス品質を極めていくというのがプロフェッショナル。
 - ✓ ただし、サービス品質はお客様によっても異なり、“より早く正確に”要求水準を満たすことが、品質の向上と受け取っていただけるお客様もいれば、
 - ✓ “より丁寧な言葉遣いで、他では得られない細かな気配りがあったこと”が品質の向上と受け取っていただけるお客様もいる。
- 「お客様が本当に期待するものは何か」を的確に理解することが重要になる。

- **品質 = 自分自身**
 - ・ 人間力
 - ・ 技術など

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、お客様からの信頼を得る（任せられる）

納期意識の重要なこと

- 余裕を持った行動が大切
- 期日を守る＝納期を守る

納期ギリギリの行動は検討や修正の時間が無くなり、その物事の質を低下させる



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納期・期限を確認する（納期の無い仕事は無い）
- ② 納期から逆算して、仕事の手順、段取りを決め、スケジュールを組む（ぎりぎりではなく余裕を持って）
- ③ 優先順位を考える
- ④ 前もって出来ることは後回しにせず、すぐにやる
- ⑤ 今日出来ることは翌日にまわさない

常に、納期意識（期限に対する意識）を持つことが重要。

期限に間に合わせることは絶対、という意識付けする。

- 期限が不明確なまま、仕事に着手しない
- 期限を見据えて、工程を細分化する
 - ✓ “明日まで”という期限なら、今日はどこまで到達していなければならないのか
 - ✓ “2時間後まで”という期限なら、30分後、1時間後に何をしているべきか
- 可能な限り、“納期ギリギリ”の計画を立てない
 - ✓ 長い工程ほど、予測不可能な事態が起こるリスクが増える
 - ✓ 何か想定外のことが起きたら間に合わない、という段取りは、納期意識が足りない（絶対に納期だけは守るために、最善を尽くす）
- 必要に応じて周りを巻き込む
 - お客様の要求によっては、時間的に納期に余裕を持って進められない場合もある
 - 「もしかするとギリギリになるかもしれない」ということが事前にわかっているなら、万一の場合は、ヘルプをお願いする可能性があることを、事前に周囲にも伝えておくべき
 - 自分の仕事が他の人の仕事の進行状況にも影響することを理解する

納期を守ることでお客様との信頼関係を築く

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**有効**に使うことが大切
- 価値を生まない**無駄な時間**がないか考える
 - － 物を探す時間（整理整頓の心がけ）
 - － ミスをやり直す時間
 - － 私語
 - －
 - －



時間管理のポイント

- ① あらかじめ**時間を決めて**行動する（勉強・練習・遊び）
- ② **計画**を立てる
- ③ **周りの人にも気を配る**（周囲を手伝う気持ちを大切に）
- ④ **自分一人で出来ないことをいつまでも一人で抱え込まない**
- ⑤ 毎日（毎朝）、仕事の**優先順位**と**スケジュール**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（**今日の仕事を明日に持ち越さない**）
- ⑦ **重要な仕事**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**いつも整理整頓**して、モノを探すなどの時間を取られないようにする
- ⑨ **仕事中の私語**を慎んで、無駄な時間を減らす

有効に時間を使うには、まず、無駄な時間を無くすこと。

無駄な時間＝無くても良かった時間

自分が行った仕事を見直し、減らすことが出来る時間が無かったかを振り返る

次いで、“作業時間の正確な予測”。

「この仕事は30分ぐらいで終わられる」「この仕事は2時間ぐらいで完了できる」といった見込みを正確に立てられれば、

- 優先準備も的確に組める
- 他の人の手伝いをすることが出来るかどうかなども判断できる

そのためには、常々、見込みと実績の相違を確認することを繰り返す。

- 30分で終わると思っていたものが、実際は1時間かかっていたり、もっと早く終わっていたりすることに、まずは気づき、見込み通りに行えるように改善していく。

初めての仕事は、終わらせる自信を強く持つことが出来ないことから、心理的に“多くの時間がかかってしまう”気になってしまう。

- “なんとなく3時間ぐらい”といった見込みを立てずに、作業工程を細分化して見積もる。
- ○○に15分程度、××に40分程度、と細かく見積もってみると、意外に時間がかからないこともある。

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

- ◆ 仕事は目標を立てる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
(達成期日・達成項目・達成水準)
- ◆ どんな状態を実現したいか (未来)を設定することで、そこまでの道筋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人が当事者意識を持ちます

目標意識を持つことによって、

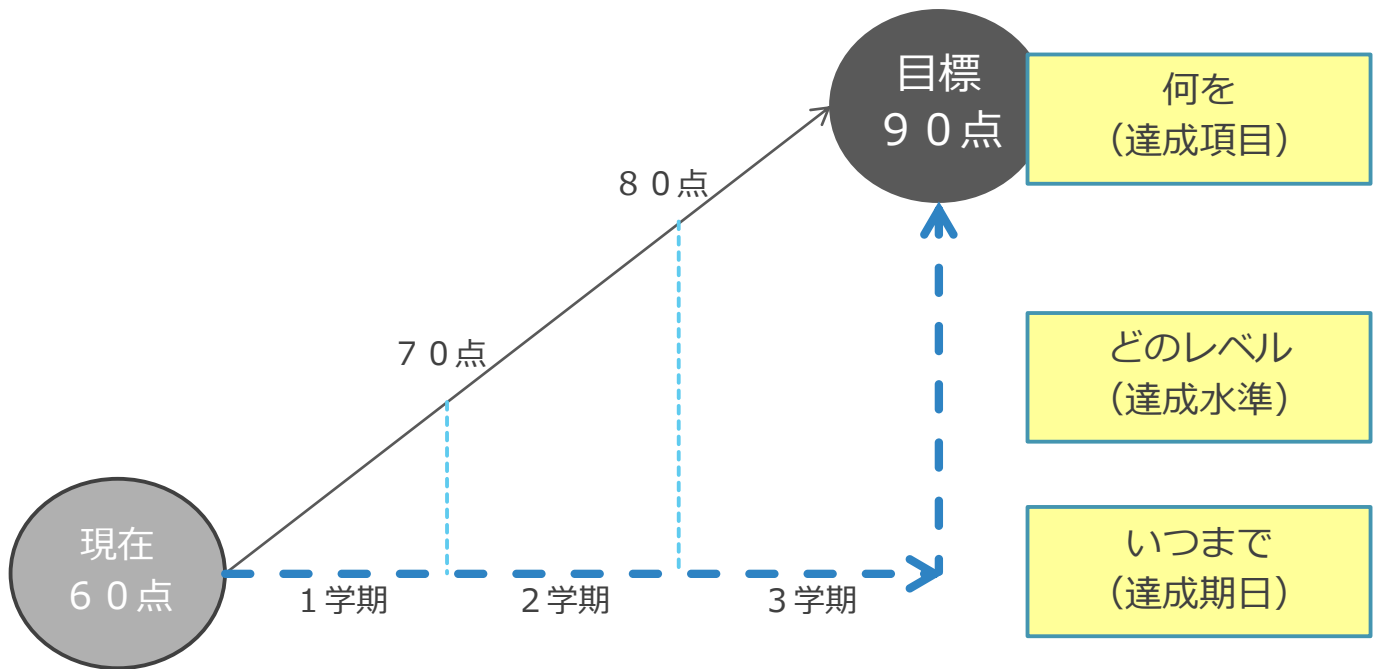
- ① いま、自分は何をすべきかが明確になる
- ② 達成度が具体的に分かる
- ③ 毎日の達成度が分かり、張り合いが出る
- ④ 達成度によって、能力が客観的に評価できる

<ポイント>

目標には、達成期日・達成項目・達成水準という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。

日々、一生懸命に頑張るというだけでは、

- ◆ なすべき仕事になすべき状態に達成できるとは限りません
- ◆ “なりたい自分”にはなれません



大きな仕事（何日～何か月）でも、小さな仕事（今日中に終わる仕事）でも、“目標”から考えていく
“現在”から、頑張ってどこまで到達できそうか、という順番では考えない

協調

→ ~~仲良しクラブ・仲間意識（和気あいあいとする）~~

→ ~~迎合（自分の考えをまげて、相手に合わせる）~~

- チームワークの基本
- 辞書「利害の対立した者同士が、おだやかに問題を解決しようとする
こと。」
- お互いの役割、立場、考えの違いを理解し、認め合った上で、同意を作ったり、協働したりする

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、自由に意見を述べあえる雰囲気作り

間違いを指摘されたら、素直に認める

仲間の誤りを発見したら、率直に指摘する

<チームワークの効果>

- ① **【協力効果】** お互いの協力が活かされる
- ② **【補完効果】** お互いの弱点が保管される
- ③ **【相乗効果】** 各人の力の総和以上の力が出る
- ④ **【強大効果】** 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には「それぞれがチームの一員として機能する」必要がある。

チームワークを発揮するためのポイント

① 全体の目標を理解する

② 自分の役割を自覚し、分担している仕事は責任を果たす

③ 周囲の人と協力する

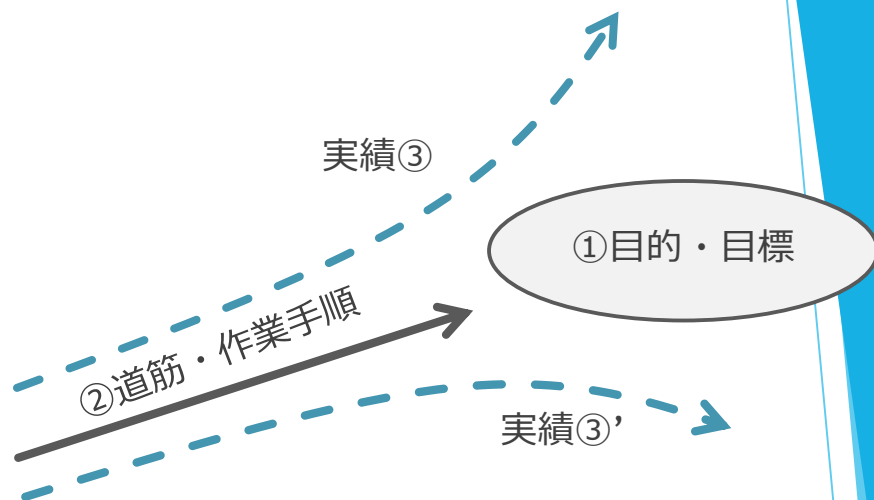
④ 自分の状況を報告・連絡する

⑤ チームのみんなの話をよく聞き、状況を理解する

- お互いに認め合うには、一定の約束事が重要。
- 協調意識の前提として、ルールを守ることや、マナーを実践することが不可欠。
- 同じ仕事を協力し合うことや、同じお客様に分担してサービスを提供するシーンだけでなく、サロンを構成する一員として、サロンを良くしていこうという活動に参加しているという意味で、常に協調意識が求められる

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**改善意識**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、**ムダ・ムラ・ムリ**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**新鮮な目でものを見て**、
「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**問題意識**
を持つことが重要です

改善を行うために不可欠なサイクルP D C A

- | | |
|------------|----------------------------------|
| P (Plan) | : <u>計画する</u> |
| D (Do) | : <u>実行する</u> |
| C (Check) | : <u>計画と実際の行動・結果がずれていないか確認する</u> |
| A (Action) | : <u>結果を振り返り、改善する</u> |

<問題意識を高めるポイント>

- ① 毎日の生活の**チェックリスト**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**行動**を比較してみる
- ③ 今の方法に**ムダ・ムラ・ムリ**がないかを考える
- ④ ミスをした時は、その**原因**を冷静に考える
- ⑤ 身の周りの**小さな**ことから考える

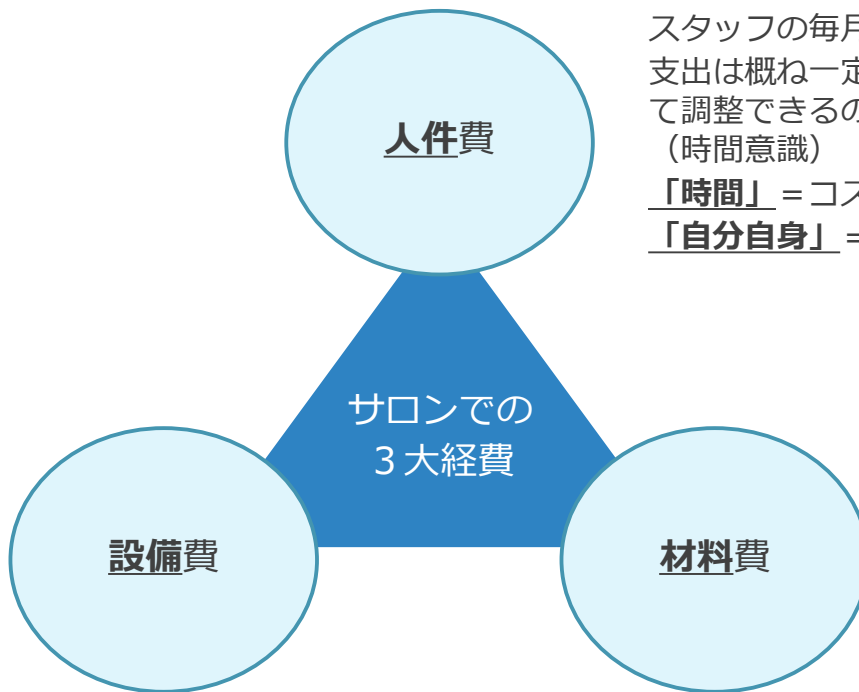
- 目的や目標なく行ったことに関して、改善をしようと思って見つめ直してもなかなか見つからない（失敗を減らすぐらいしかできない）
- ①成し遂げたいことの目標があり、②目標達成を目指した計画があって、初めて検証することが可能な活動になる。
- P D C Aサイクルについては、別途トピックとして扱う
- 改善のポイント（観点）
 - ムダ：時間的な無駄、費用的な無駄
 - ムラ：急に猛烈に忙しくなったりするとミスも起き易い。得に急ぎの仕事がない時間帯が生まれているのであれば、“標準化”することで、効率的に進められる
 - ムリ：失敗は起きていなかったとしても、誰かが時間的な無理をしたといったことが生じていたら、“継続しない”。
- ムダ・ムラ・ムリ以外にも、
 - ✓ お客様の満足度は高まっているか
 - ✓ より多くのお客様を呼ぶにはどうしたらよいかなど様々ある
- 今までのやり方を“当たり前”と思って思考停止せずに、新鮮な目で見つめ直す
- 一般に“変わる”ことに関して、人はネガティブになりやすい（今までやり方がベストだ、前の方が良かった、など）

9. コスト意識①

サービス提供には“コスト（=費用）”が掛かります。

売上－コスト＝利益になりますので、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）

「時間」＝コスト

「自分自身」＝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“時間”と“材料”を無駄にしないこと。“丁寧に機器や器具を使う”こと。

ややもすると、お客様に接して、対価を得る（売上）のシーンばかりが、現金が動く瞬間として目が行きがちになる。

すべての活動に“コスト”が掛かっており、コストを最小化することも、全スタッフに課せられた義務。

ケチになることではない（材料を少なめに使うなど）。

- ◆ 無駄をなくすということ。
- ◆ 効率的に行うということ

コストは、職場以外でも日々意識されていること。

割安な商品、割高なサービス。

コストパフォーマンス（Cost Performance：コスパ）という言葉は、

- ・ コスト（費用）に対して、
- ・ パフォーマンス（成果・品質）

が優れていること

無駄なコストの発生を防止するためには、

- ① 物事の目的をつかむ
- ② 自分の役割（何をどこまでやるか）を明確に理解する
- ③ 手順・計画を立てる
- ④ 完成させるための方法を修得しておく
- ⑤ 自分1人で難しいときは、周囲に指示や協力を求める



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
 - 必要なモノに使える、自分の成長に使える（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
 - 心にゆとりができる（良い仕事ができる）
- コスト＝時間
 - 時間はお金では買えない
 - 一時間一時間の目標を決める
 - 技術の向上に繋がる

コストの無駄をなくすには、自分の動きだけに気を付けるのではなく、

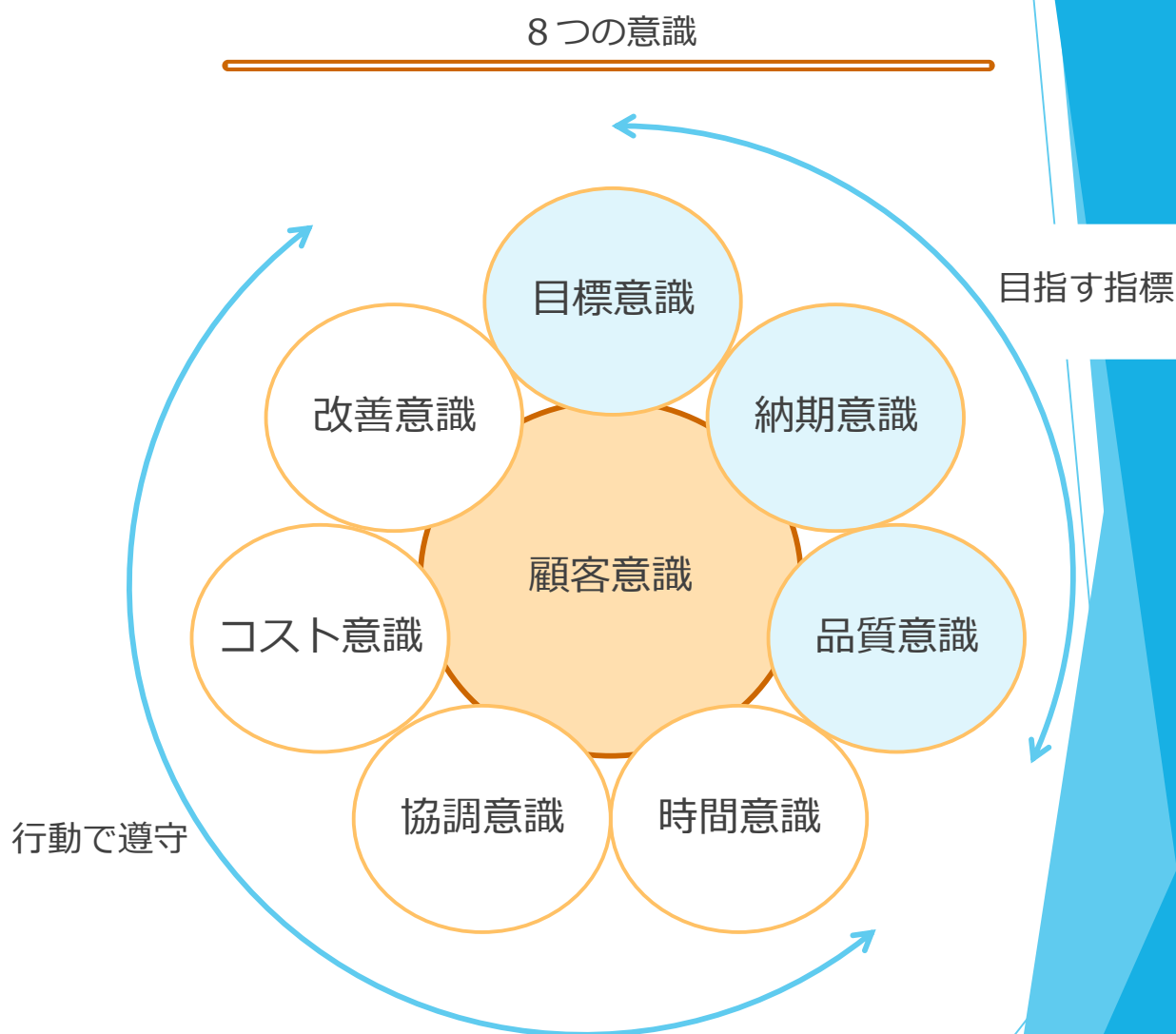
- 目的（何のために行う必要があるのか）＝（やり方の手順以上に）目的が達成できることが重要なので、もっと効率的なやり方がないかを考えられる
- 自分の役割（出来る部分、出来ない部分を識別する。出来ない人が無理して長時間をかけるぐらいなら、出来る人が短い時間でやった方が良い場合もある）

など、仕事の根本を押させることが重要。

ケチでコスト意識やコスト削減を徹底しているわけではなく、コストが下がると“やれることが増える”というメリットがある。

最も大切なもの・根底にあるものは顧客意識です。

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、自然と（意識せずとも）行えるようになりましょう。

- 同じ1つの仕事の中に、全ての条件が求められている。
- 原点はお客様（顧客意識）
 - ・ 目標意識・品質意識・納期意識・→指標
 - ・ 協調意識・時間意識・コスト意識・改善意識→守るべき意識
- 仕事の内容、お客様の要望・要求レベルに応じて、どの意識を最も優先させるべきなのかを考える
- マニュアル的なものではなく“自分で考える”ことが重要
- 変化に敏感な対応をすることが大切
 - ① 自分で考える力
 - ② 新しい方法を工夫する力
 - ③ 変化に対応する力
- 現状維持、変わりたくない、という意識に拘泥しない
- 自分の仕事の点検の観点
 - ✓ 正しく
 - ✓ 早く
 - ✓ 安く
 - ✓ 楽に