

就業中のマナー

1. 人に接した時に伝わること（＝印象）とは

サロンで行うサービスは、お客様と直接、接する [] です。

また、相手がお客様ではなく、店長、先輩や同僚などスタッフであっても、接することで仕事を連携して行っています。

同じ言葉で会話していたり、行動をやり取りしていても、相手に伝わる [] は異なります。

それが個性でもあります。サービス業では（ちゃんと仕事が完了したことに加えて）
[] を抱えていただくことがとても重要です。

印象を形作る重要点

- ① []
- [] 、 [] といった外見
 - [] 、 [] ・ []
など音
 - [] や [] ・ [] 、
[] といった行動

② []

③ []

「お客様の前だけ、しっかりする」というのは有り得ません

Memo

2. マナーとルール

実社会では、マナーとルールに基づいて集団行動が行われています。

マナーとは何でしょうか。

ルールとは何でしょうか。

国語辞書より抜粋

マナー【英語】manner

[] 。 [] 。
[] 。
「-のいい人」「テーブル-」

- 良い・悪いの評価の対象
- 正しい所作を“知っていて”、かつ、それを“行えている”か
- その人の教養が求められる

ルール【英語】rule

[] 。 [] 。
[] 。
「-に従う」「-を無視する」
「-違反」

- 守るべき“決まり事”
- 守れて“当たり前”（できると褒められるマナーと異なり、正しく守ることが当然）

違いは分かりましたか？

マナーなのか、ルールなのか、判別できますか？



Memo

3. 出勤（通学）から退社（下校）までの基本マナー（1 / 2）

1. 通勤・通学のマナー

- 家を出た時から、サロン（学校）の看板を背負っている
- [_____]
- サロン（学校）の [_____] を忘れない
- 時間ぴったり（Just On Time）では間に合ったことにはならない
✓ 制服に着替えたり、仕事や授業の準備を整えたりして、
[_____] 状態で始業時間を迎える
ことで、初めて“間に合った”と言える

2. 開店前・授業前のマナー

- 朝の印象は、[_____] を決める
- [_____]、[_____] 朝の挨拶をする
- サロン（教室）を綺麗に [_____] する

3. 仕事中・授業中のマナー

- 授業や仕事は [_____] とすることが基本
- 呼ばれたら、[_____] 「はい」と答え、すぐにその人のところに行く
- 道具は [_____] 扱う
- お客様は [_____] ほど見ている

4. 休み時間・昼休みのマナー

- サロンは [_____] のペースで回っている
- 明らかに“食事をしてきました”と分かってしまうのは、お客様にとって気分の良いことではない
- 昼食後は歯を磨き、[_____] を心掛ける（接客サービス業としてのエチケット）
- [_____] をすることも忘れてはいけない
- 勝手なことをして良いというわけではない

5. 閉店後・放課後のマナー

- タオルやその他の用具の [_____] を行い、翌日もスムーズに仕事や授業が始められるようにする
- 先に帰る人に対しては「 _____ 」、先に帰る時は「 _____ 」とはっきりと挨拶する
- 他の人が困っていたら手伝う

Memo

3. 出勤（通学）から退社（下校）までの基本マナー（2 / 2）

その他のマナー

遅刻・早退

- 前もって分かっている時は、事前に許可を得て届書を提出する
- 人に頼むことがある場合は、時間を取って前もって依頼内容を説明する
- 遅刻の際は、[] ・ [] ・ 職場（学校）に着けそうな [] を伝える
- [] は絶対にしないこと（前もって予定していない遅刻の場合でも、必ず遅刻することが明らかになったタイミングで速やかに連絡する）

残業・休日出勤

- 上司の指示や了解の元に行く
- 仕事は手際よく終える工夫をする（ [] ）
- どうしても必要な残業や休日出勤は、理由もなく断らない（周囲の負担大、迷惑になる）

休暇

- 周囲の迷惑にならないように十分に配慮する
- 連休やお盆休みなどは、調整をとり、皆が気持ちよく休めるようにする
- 忙しい時期には、できるだけ休暇をとることは避ける
- 休暇中の仕事は、あらかじめ周囲の人に状況を伝え、頼まなければならないことは休暇前にきちんと依頼しておく
- 休暇が終わったら、周囲へ [] （お礼）を伝える

就業中のマナーは多くあるが、

[]

×：失敗を恐れて、できるだけ何もしない

○：失敗から学び、繰り返さないように気を付け、成長する

失敗してしまったら、[]、
[]、次に何をしたら良いかを考える。



Memo

4. 公私の区別

就業が続くと、上司、先輩、同僚とも仲良くなり、仕事だけの関係でなく、プライベートの会話もできる間柄になることもあります。

またサロンに居る時間も長くなり、最初は緊張していたサロンスペースも、知らない部分が少なくなってきた、慣れてきます。

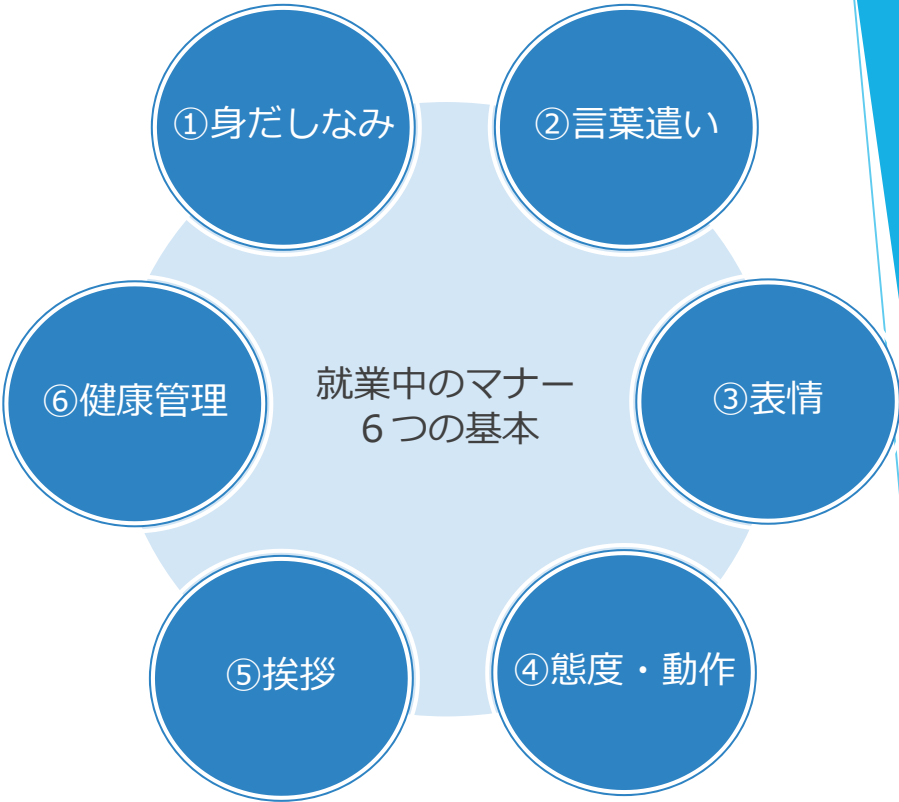
接客業である美容、理容では、職場であっても

- お客様が居ない営業時間帯
- お客様からは見えないバックヤード（スタッフのスペース）

があります。公私の区別について改めて考えてみましょう。

- ✓ サロン（学校）の備品や用具は、サロン（学校）が所有しているものなので [] しない
- ✓ 電気や空調のつけっぱなしも気を付ける
- ✓ [] は個人ロッカーに片付ける
- ✓ [] と [] の区別をする

Memo



①身だしなみ	[1. 人に接した時に伝わること（＝印象）参照]
②言葉遣い	敬語（尊敬語・丁寧語・謙譲語）
③表情	<div><div><p>【A：“表情”の意味】</p><p>「表」＝[_____]。おもてにあらわれるもの。</p><p>「情」＝[_____]。</p><p>「表情」＝ [_____]</p><ul style="list-style-type: none">✓ 明るい顔は親しみを感じる✓ 表情は伝染する（ミラー現象）<p>【B：“笑顔”の役割】</p><ul style="list-style-type: none">• 歓迎の意味• 感謝の意味• 明るいイメージを伝える（親しみを感じる）• 相手を認めていること• 「また来よう」と思わせる 等<p>【C：好ましい笑顔】</p><ul style="list-style-type: none">• 健康：心身共に健康でなければ心からの笑顔にならない• 赤ちゃんの笑顔：計算がなく、純粋な笑顔• 目が優しく笑っている：口元だけの笑顔は作り笑い。目は口ほどにものを言う• 心がこもっている：笑顔は目と口と“心”でつくる。口角をあげる。</div><div><ul style="list-style-type: none">● 笑顔が素敵な人は魅力的● 笑顔はお客様の心の窓を開く鍵● 笑顔は一銭もかからない<p>[_____]</p></div></div>

5. 就業中のマナー【6つの基本】（2／3）

④態度・動作

- 態度⇨目に入る言葉

- 内面的なもの [_____] + 外面的なもの [_____] .
[_____] . [_____] . [_____]

日頃のクセや仕草は、ふとした時に表れてしまいます
日頃の積み重ねがあなたの印象を決める（意識して出来る→自然に出来る）
服装などの外見だけではなく、内面から美しくなれるように心がける

微笑みをたたえた顔・ゆっくりした態度

→ [_____] を与える

リラックスした表情・落ち着いた態度

→ [_____] を与える

自然な表情・節度を保った態度

→ [_____] を与える

⑤挨拶

【A：“挨拶”の意味】

「挨」=（自分の）[_____]

「拶」= [_____]

「挨拶」= [_____]

【あ】 [_____]

明るく爽やかに声を出す・アイコンタクト。

【い】 [_____]

挨拶する習慣を継続。気分次第ではダメ。

【さ】 [_____]

自分から声を掛けて会話の主導権を取る。先手必勝。

【つ】 [_____]

+αの会話（一言）。天気や家族のことを付ける。名前呼びかける。TPOに合わせた挨拶が出来るように！

--- 次ページに続く ---

<p>⑤挨拶</p>	<p>【B：接客業に要求される挨拶】</p> <div><p>①</p><ul style="list-style-type: none">自分から挨拶するように心がける気づいた方から進んで行く</div> <div><p>②</p><ul style="list-style-type: none">暗い挨拶なら、何も言わない方が良い名前を呼ばれたら、明るくはっきり「はい」と答える</div> <div><p>③</p><ul style="list-style-type: none">上司と友達、子供に対して同じ挨拶ということはない</div> <div><p>④</p><ul style="list-style-type: none">一般的なサロンと、高級イメージのあるサロンでは、適した挨拶も異なる</div> <div><p>⑤</p><ul style="list-style-type: none">「目は心の窓」心のこもった挨拶は目に表れる「目は口ほどにものを言う」目に表れる表情は時として言葉以上のものを伝える目をそらした挨拶は【 】、【 】、【 】の表れと捉えられかねない基本は【 】であることを忘れない</div> <div><p>⑥</p><ul style="list-style-type: none">言葉、声のトーン、所作など体全体で表現</div> <div><p>◎ 基本的な挨拶と返事を抵抗なく交わらせられるようになると、社会人として一人前と言える</p><p>◎ 目下の人から目上の人へのねぎらいの言葉は「お疲れ様でした」</p><p>◎ 「すみません」以外の言葉を身に着ける</p><p>◎ 「どうも」のあとを言いきること</p></div>
<p>⑥健康管理</p>	<ul style="list-style-type: none">● 自分の健康は自分で管理することが大人の基本● 自分の健康を管理することは、職場生活（団体行動）の基本 <div><p>健康が損なわれると・・・</p><ul style="list-style-type: none">・自分の【 】や【 】を十分に発揮できない・仕事上で人に【 】をかける・周囲からの【 】が得られない</div> <ul style="list-style-type: none">● 生活環境を脅かす問題<ul style="list-style-type: none">① 生活習慣病：糖尿病、脳卒中、心臓病、高脂血症、肥満、等② 睡眠の問題：不眠、睡眠不足③ 食の問題：欠食、過食、拒食、偏食④ タバコの問題⑤ 飲酒の問題

