

ホスピタリティ・マインド

～おもてなしの心～

1. サービスとホスピタリティの違い

[_____]

語源

ラテン語の *S e r v u s* (奴隸)

自分と相手の
関係

主従関係。
お客様 = (主) サービスを受ける立場
サロンスタッフ = (従) サービスを提供する立場

[_____]

語源

ラテン語の *H o s p i c s* (客の保護)

自分と相手の
関係

対等の関係。
報酬をめぐらず、"喜んでいただくこと"に重点を置く
「相手の喜びが自分の喜び」と捉える立場

ホスピタリティ ≒ [_____]

- ✓ 相手の思い、相手の考え、相手の喜びや希望を実現させること
- ✓ 相手の期待以上の満足を提供すること (思いやり、感謝、など)

相手の要求に応えるだけでは、ただの"サービス提供"です！

Memo

2. 本当の“おもてなし”

A : サービス

- ✓ お客様に [_____] ことを行う
- ✓ お客様の期待に応える
- ✓ 引き換えに対価を得る

B : おもてなし (ホスピタリティ)

- ✓ お客様と [_____] . [_____] を共有する
- ✓ お客様と一緒に作り上げていく
- ✓ お客様の心に寄り添う

[_____] の心を忘れずに！

「A : サービス」なのか、「B : おもてなし」なのかを考えて、仕分けてみましょう。

Q

具体例

回答

1

カットとパーマをオーダーされたので、シャンプー後に丁寧にカットし、パーマを仕上げる

2

ご来店時にお客様のバッグをお預かりした際、革のバッグなのに雨で濡れていたので拭いてからクローゼットにしました

3

カットだけのお客様でも、カット前のシャンプーだけでなく、カット後のシャンプーとコンディショナーも提供している

4

温かいお茶を出している季節だが、お客様が急いでこられたのか汗をかいしているので冷たいお水を出した

5

いつもシャンプーの際にお話しされるのが好きなお客様だが、目の下にクマがあってお疲れのようだったので話しかけなかった。

6

要望されたヘアスタイルはお客様の頭の形には適さなかつたので、好みを考えて別のヘアスタイルを提案した

Memo

サービスだったら、、、、

- 定められた手順を修得すること
- 手順に従って、技術が備わっていること
- 社会人としての適切な言葉遣い、身だしなみ、マナーが守れること
-



おもてなし（ホスピタリティ）だったら何が必要になるでしょうか

- ○○を知っていなければならない、というような知識
- ○○が出来なければならない、というような技能や技術・スキル
- ○○を意識しなければならない、というような気持ちやマインド
-

ホスピタリティに求められるもの

= [_____] · [_____]

- ① 人それぞれの考え方を尊重し、受け止めた上で、
- ② 自分の思いを相手に伝え、
- ③ 互いに高められる力

記入欄



Memo

4. 相手を受け止めるには

慌てていると、、、



- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

落ち着いていると、、、



- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

相手を受け止めるには、

[_____] が大切！

スタイリストに求められる人間力に重要なことは、

- ① [_____] する力
- ② [_____] する力

Memo

5. 身につける必要がある魅力

お客様を受け止めた上で、自分の思いを適切に相手に伝えるには、“お客様を惹きつける魅力”を持つことも重要です。

内面的魅力	外面的魅力
<p>① [_____]が備わっている</p> <p>② [_____]や[_____]がある</p> <p>③ あらゆる場面で[_____]ができる</p> <p>④ 人としての[_____]を楽しんでもらえる</p>	<p>① 目に見える[_____]の良さ</p> <p>② 美を提案する人にふさわしい [_____]や[_____]</p> <p>③ どんな[_____]のスタイルとしてアピールするか</p> <p>④ プロとしての[_____]をいかに表現するか</p>
知識的魅力	技術的魅力
<p>① [_____]を知っている魅力 (=トレンドが変化しても消え去ることが無く生き続けるもの)</p> <p>② 歴史、業界紙などから学ぶ [_____]</p>	<p>① どうすれば[_____]なるかを知っている</p> <p>② 美しさを確実に[_____]できる[_____]</p>

[_____]を[_____]から理解している人の
[_____]から生じる魅力は、相手をも変えて
しまう大きな力を發揮する！

Memo

6. 本物の演技力（パフォーマンス力）

ホスピタリティは、相手の心に伝えることで実現します。

（やり方が正しい、所作が適切というだけではなく、心と心の交流が重要。）

！ 心のスイッチ

- ✓ お客様に [_____] に、心のスイッチを入れ替えることが大切！
- ✓ お客様に愛情を与え、 [_____] という気持ちを伝える。

！ 本物の笑顔

- ✓ 目には、その人の心が映る

※ [_____]

- ✓ “目力（めぢから）”が大切（お客様に気を送る）

- プロとしての自信にあふれた [_____]
- お客さへの [_____]
- 愛情に満ちた [_____]

！ 美しいボディランゲージ

- ✓ コミュニケーションは、五感を通して行われる

- [_____] . . . 話す内容・スピード・抑揚・大きさ
- [_____] . . . 表情・視線・姿勢・身だしなみ
- [_____] . . . 気持ち
- [_____] . . . 句い・臭い
- [_____] . . . 味

- ✓ 魂の入った [_____] を感じる振舞いを心掛ける

- 周囲のすべての反応や動きは、 [_____] して起こる
- 自分が変わることによって、相手が変わり、場の雰囲気も変わってくる

- ✓ 心を常に [_____] にコントロールする

- [_____] が整うことは、 [_____]

Memo
