

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

サービス

語源

ラテン語の S e r v u s （奴隷）

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

ホスピタリティ

語源

ラテン語の H o s p i c s （客人の保護）

自分と相手の
関係

対等の関係。
報酬を求めず、“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 ≡ おもてなしの心

- ✓ 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！

ホスピタリティとサービスの違いについて解説します。

- ホスピタリティ = “おもてなし”ということ、
- サービスする（求められているものを提供して、対価を得る）ことは“おもてなし”ではないこと

を理解させます。

Hospicsの逸話

- ギリシャ神話での、ネスターとテレマカスの話に基づく。
- ネスターは、名前も知らない訪問者（テレマカス）を、自宅に向かい入れ、もてなした。
- 食事やワインなどを振る舞って落ち着いてから尋ねたところ、テレマカスはオデッセイの息子だということが分かった。
- その後、テレマカスのそばで寝ていたネスターの子供は怪我や病気に見舞われなかった。
- 万神の神ゼウスもしばしば見知らぬ訪問者に例えられることから、神の加護を受けること = 見知らぬものへのホスピタリティ、とも解釈され、大切なこととされている。
- ネスターは、テレマカスに二輪車と馬も用意したため、テレマカスはスパルタの国まで2日間で行くことができた

※関連語として、 hospesあり、“客”と“主人”と両方の意味を持つ

ホスピタリティに含まれる意味（上記の逸話より）

- ➔①全く見ず知らずの人でも自発的に温かくもてなす振る舞い
- ➔②主従や対価ではない対等・平等の関係
- ➔③神の加護を受けられる行動
- ➔④案内・指南・誘導

2. 本当の“おもてなし”

A : サービス	B : おもてなし (ホスピタリティ)
<ul style="list-style-type: none">✓ <u>お客様に求められたこと</u>を行う✓ お客様の期待に応える✓ 引き換えに対価を得る	<ul style="list-style-type: none">✓ お客様と<u>感動・喜び</u>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

一期一会の心を忘れずに！

「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	<u>A</u>
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を拭いてからクローゼットにしまった	<u>B</u>
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	<u>A</u>
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が汗をかいているので冷たいお水を出した	<u>B</u>
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。	<u>B</u>
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ったなので、好みを考えて別のヘアスタイルを提案した	<u>A</u>

サロンで行われることの具体例を元に、サービスとおもてなしの違いについて、理解を確かめます。

例題を通して、「何がホスピタリティか」について考えさせ、1人1人のお客様との一瞬一瞬の出来事に向き合って、個々のお客様に適した応対をすることにあることを気付かせます。

“サービス”と“ホスピタリティ”を分ける誤った判断基準（例）

- （誤）きめ細かいか否か
 - シャンプーが1回ではなく2回だからホスピタリティだ、といったものではありません。
 - 他店が1回なのに、当店は2回だからホスピタリティが高いお店ということでもありません。
- （誤）高級か否か
 - パーマに値段の高い高級な染料を使っているから“ホスピタリティがある”とは言えません。
- （誤）努力してたくさん話せばホスピタリティか？話さずに楽をしたらホスピタリティではないか？
 - 行っている方が大変かどうか、手間がかかるかどうかは基準ではありません。
 - 「相手にとって喜ばしい応対か」が重要です。

3. ホスピタリティで重視されるもの

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
-



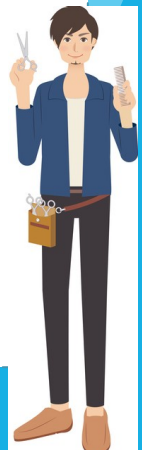
おもてなし（ホスピタリティ） だったら何が必要になるでしょうか

- ○○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
= 人間性・人間力

- ① 人それぞれの考えを尊重し、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



ホスピタリティに求められるものが、決まったマニュアル通りに適切に動けることや技術ではなく、一期一会のお客様に“人と人同士として向き合うからこそ、気づき、対応できる力”であることに気づかせることが狙いです。

ホスピタリティに求められるもの
=人間性・人間力



- ① 人それぞれの考えを尊重し、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

相手をしっかりと認識し、認めるストローク＝心の栄養：

心理学用語。「人が人に向ける関心や認識のこと、または関心や認識を相手に伝えること」

肯定的なストローク：ほめる、なでるなど、相手の存在や行動に対して肯定的に反応すること

否定的なストロークとは、けなす、たたくなど、相手の存在や行動に対して否定的に反応すること

4. 相手を受け止めるには

慌てていると、、、



- ✓ 自分自身に余裕がない。認められない。
- ✓ お客様の様子を観察できない。
- ✓ お客様の気持ちを伺えない。
- ✓ “サービス”を提供することにのみ注力して、お客様を認められない。

落ち着いていると、、、



- ✓ 明るく、ポジティブに生活して、自分を認めている（成長している自分、頑張っている自分）
- ✓ お客様の些細なことに気づける
- ✓ 気づいたことから行動を変えられる



相手を受け止めるには、

自分自身の思いをコントロールすることが大切！

スタイリストに求められる人間力に重要なことは、

- ① 自己を前向きにコントロールする力
- ② 相手を常に肯定的に認めようとする力

おもてなし（ホスピタリティ）を実現するためには、お客様それぞれに適した行動を取れることが重要でした。

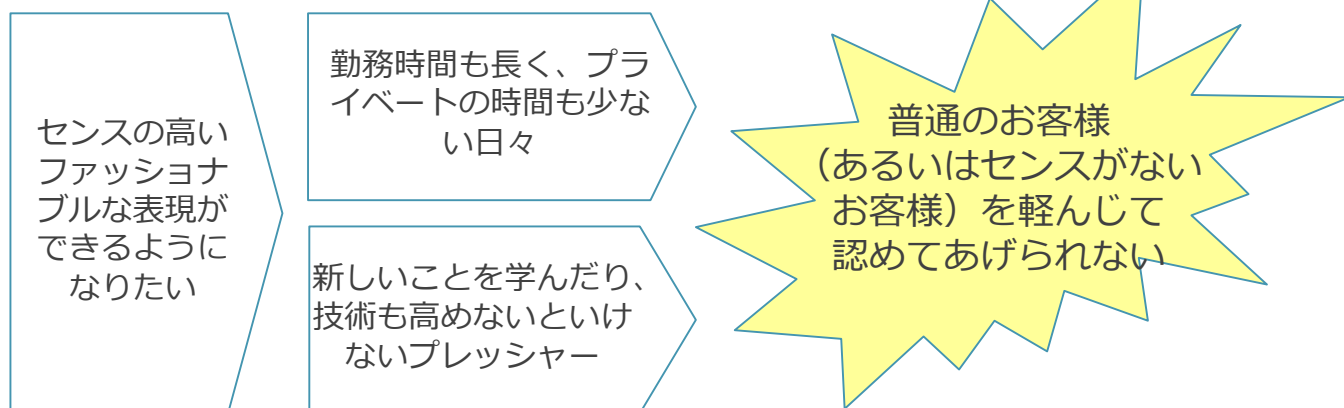
しかしながら（だからといって）、懸命にお客様を理解しようとだけ頑張っている、なかなか実践することは難しいものです。

ここでは、お客様でなく『まず、自分が変わること』が重要であることを学びます。

人間力は、

- ① 人それぞれの考えを尊重し、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

成長する意欲は高いのに陥りがちな罠



頭ではわかっていても、

日々、繰り返す作業も多い中で（お客様の受付、荷物の預かり、シャン
プーなど）、一期一会の気持ちが疎かになり、

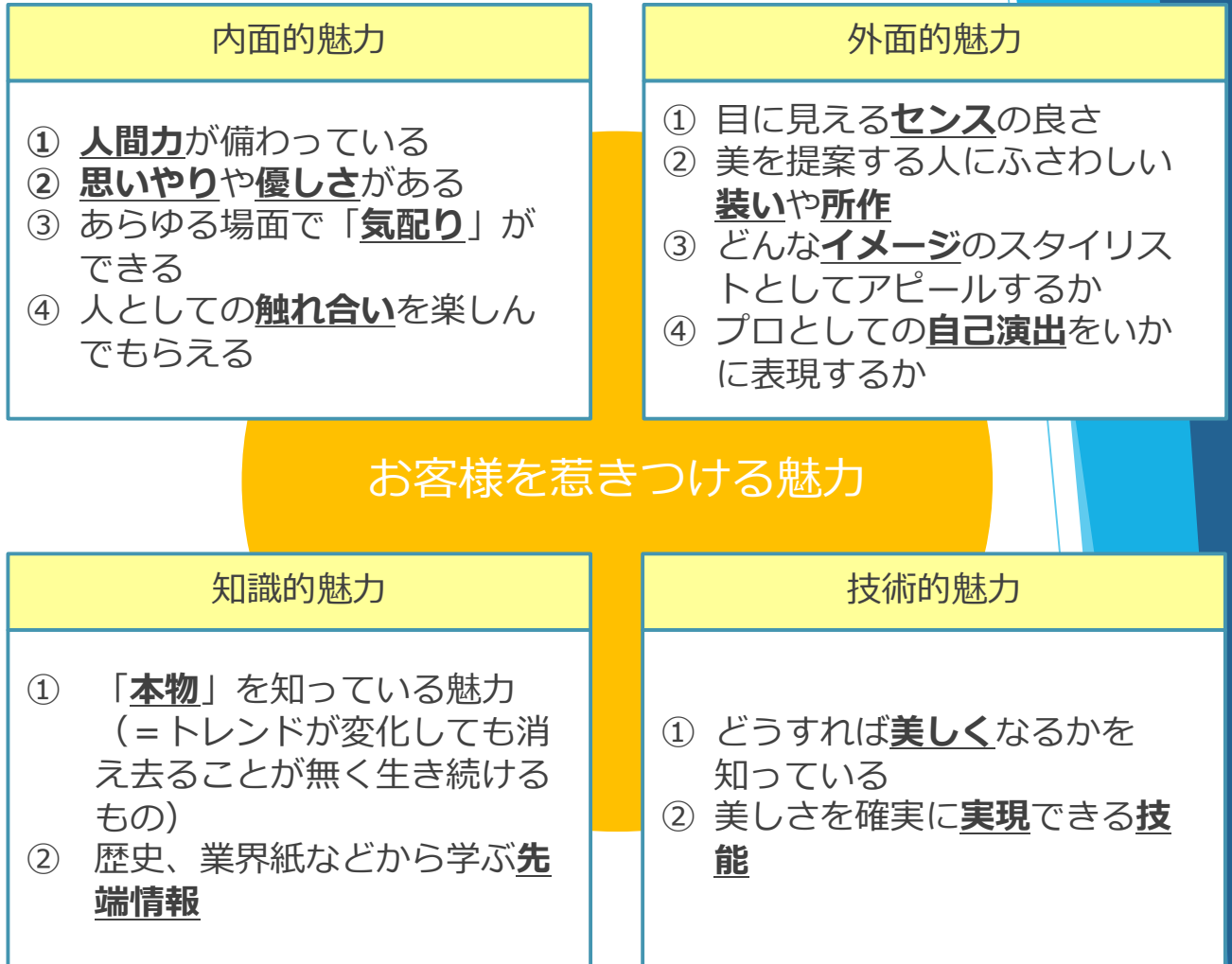
お客様を肯定的に受け止められないことが生じてしまいます。

そのような事態を避けるためには、

“自分をコントロールすること”が重要です。

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。



感謝を心から理解している人の内面から生じる魅力は、相手をも変えてしまう大きな力を発揮する！

内面から相手を惹きつける魅力を身につけることで、おもてなし（ホスピタリティの実現）を適切に伝えることが出来ます。

逆に、相手に信頼され、相手からも認められる存在でなければ、気持ちを察した思いやりある行動をしようにも、相手に受け入れられない可能性もあることを理解させます。

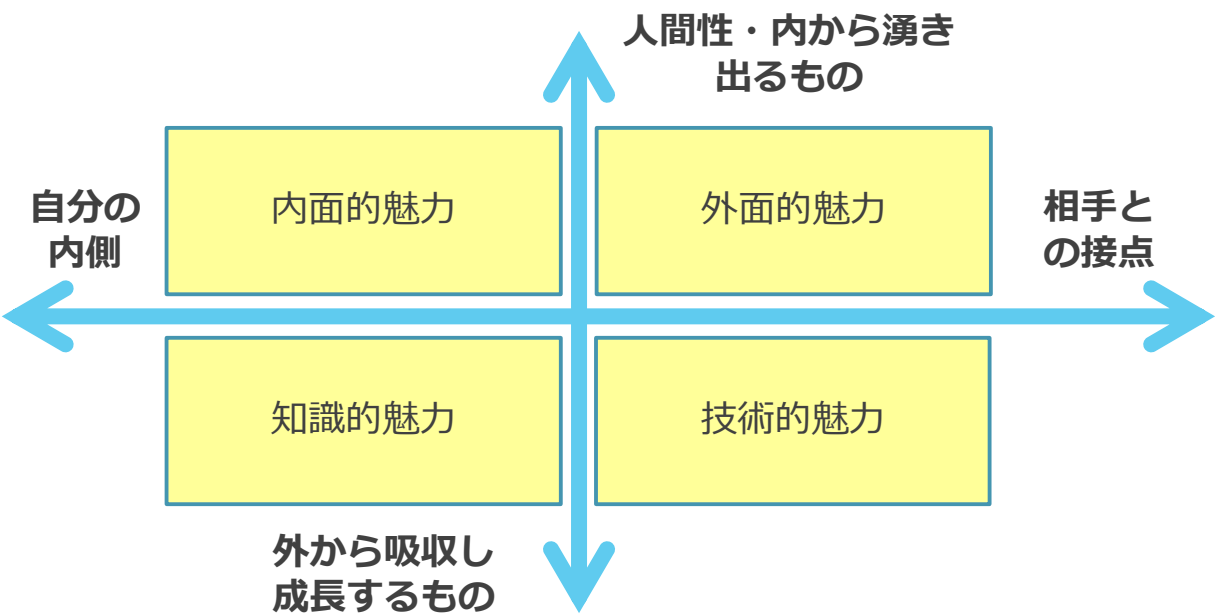
人間力は、

① 人それぞれの考えを尊重し、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

図の横軸は、自分の内と、相手との交流・接点となる面。
縦軸は、人間性に裏打ちされて内から湧き出て来るものと、外から吸収して成長・高めやすい魅力。



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

- ✓ お客様に会う前に、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、大事にされている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
 - ※目は口ほどにものを言う
- ✓ “目力（めぢから）”が大切（お客様に氣を送る）
 - ・ プロとしての自信にあふれた頼もしさ
 - ・ お客さへの安心感
 - ・ 愛情に満ちた優しさ

! 美しいボディランゲージ

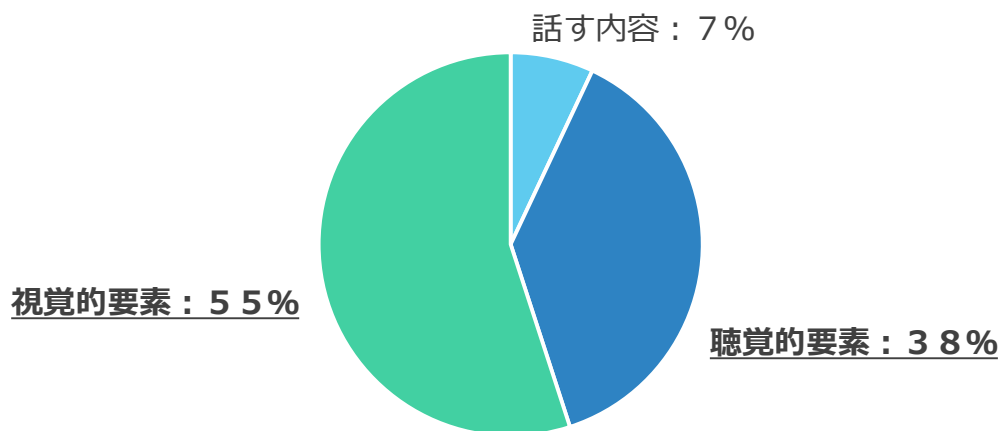
- ✓ コミュニケーションは、五感を通して行われる
 - 耳（聴覚）・・・ 話す内容・スピード・抑揚・大きさ
 - 目（視覚）・・・ 表情・視線・姿勢・身だしなみ
 - 皮膚（触覚）・・・ 気持ち
 - 鼻（嗅覚）・・・ 匂い・臭い
 - 口（味覚）・・・ 味
- ✓ 魂の入った“氣”を感じる振舞いを心掛ける
 - 周囲のすべての反応や動きは、自分が発している思いに同調して起こる
 - 自分が変わることによって、相手が変わり、場の雰囲気も変わってくる
- ✓ 心を常に平常心にコントロールする
 - 所作が整うことは、心も整う

ホスピタリティを実現するには、心と心を通わせる交流が不可欠になります。

前ページで扱った“人間力・惹きつける魅力”を具備することに加えて、適切に“伝える”ことが重要になります。そのため、演技力・演出力を学びます。

◆メラビアンの法則

人の行動が他人にどのように影響を及ぼすかについて行ったアルバート・メラビアンの実験結果。



言葉以上に、より感覚的な印象が相手に影響します。

- 言葉は気を付ける必要が無いということではなく、
- 適切な言葉でコミュニケーションをしても、もっと外形的なことが影響の大部分を占めてしまう可能性があることを理解させます。
- 例えばアルバイト先などで「ちゃんと説明したのに、誤解された」というような経験談を思い出してみると良いと思います。
 - ✓ 自信がなさそうに話していませんか？
 - ✓ 初対面の人にも信頼を得るに足る服装や身なりでしたか？

適切な立ち居振る舞いには、自分の気持ちが重要になるため、“自らの気持ちをコントロールすること”が大切になります。