

お出迎えからお見送り

1. 接客の重要性

サロンにいらっしゃったお客様の“満足度”に影響するのは、施術力だけではありません。

お客様に満足してお帰り頂くには、どのような接客サービスが提供できたかということも重要なポイントになります。

サロンでは常に“見られている”ということを忘れずに緊張感を持つことが大切

お客様の
ご来店

お客様の
お帰り

お出迎え

お荷物のお預かり

ご案内

カウンセリング

施術

雑誌出し・お茶出し

お荷物の受け渡し

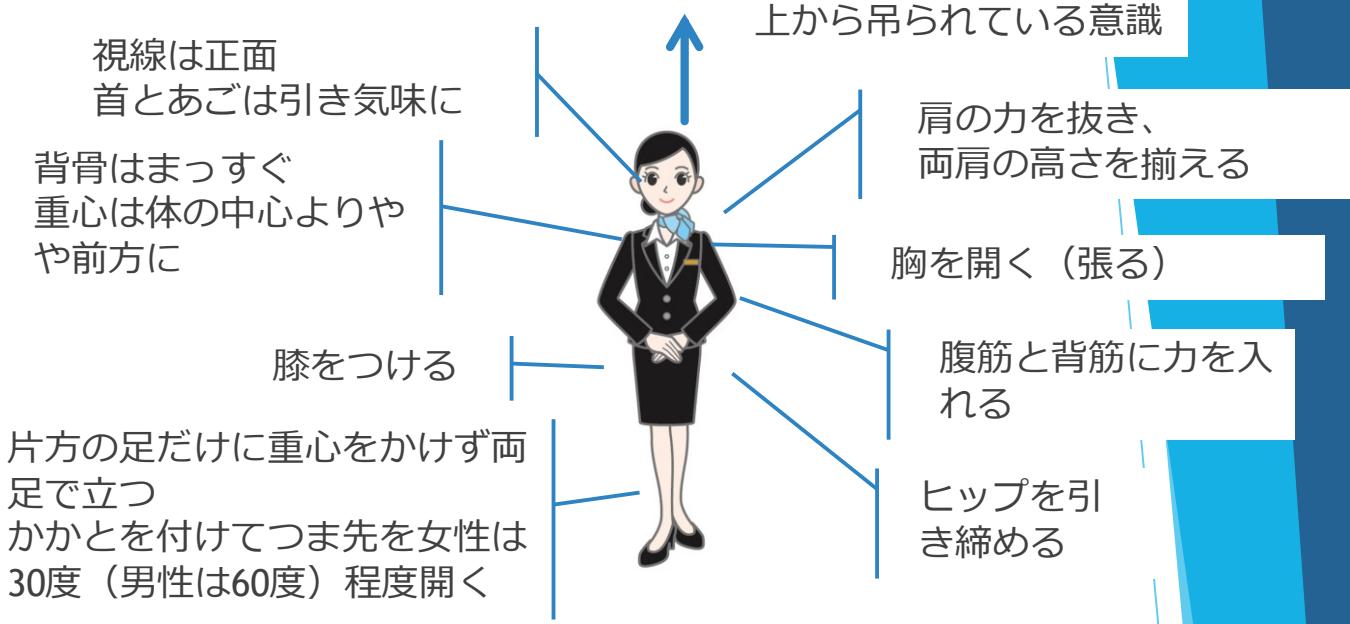
お見送り

凡例：接客サービス業務

- サロンの仕事内容には、施術（技術）以外にも、お客様の満足度に影響する重要な業務があることに気づかせることが狙い。
- 図のように、施術時間を取り囲むようにして、様々な接客業務がある。
- サロンで提供する美容業務は、お客様と対面し会話なども出来る距離感でサービス提供を行う接遇的サービスであることから、お客様と接点を持つすべての時間、お客様が目にし耳にする全てのものが、“サロンの評価”に影響する。
- お客様の満足度に繋がるサロンの評価は、（お客様が意識していようと無意識であろうと関わらず）ご来店した瞬間から始まっている。
 - ✓ 場合によっては、予約を受け付けた電話の応対から、既に始まっているとも言える。
- お客様は、施術の結果だけを購入しているのではなく、「サロンで過ごす心地よい時間」 자체を購入していると考えた方が良い。

2. 【接客の基礎】美しい立ち方・美しいお辞儀

実践してみましょう。



直接、お客様の応対を担当していない待機時でも、鏡越しも含め、
お客様には見えています

会釈	敬礼	最敬礼
<p>15度</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1、2のテンポ ✓ 日常的な挨拶などに使用 ✓ 首だけにならないように注意 ✓ “静止礼”と“ながら礼” 	<p>30度</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1、2、3、止め、4、5、6のテンポ ✓ 「ありがとうございました」などのメッセージを込めたお辞儀 ✓ 下げるスピードより上げるスピードの方を若干速くした方が、スマート ✓ “分離礼”と“同時礼” 	<p>45度</p>  <ul style="list-style-type: none"> ✓ 1、2、3、止め、4、5、6のテンポ ✓ 「大変申し訳ございました」など謝罪しないといけない時のお辞儀 ✓ 下げきった状態で一旦止まるぐらいのつもりでお辞儀

- ✓ 明るい声を心掛け、表情、視線にも注意する
- ✓ 頭だけでなく、状態からゆっくりと折る
- ✓ 初めと終わりに相手の目を見る
- ✓ 相手との関係や挨拶の目的などにより使い分ける
- ✓ 長々と頭を下げていれば丁寧というわけではなく、美しい姿勢と動作で心を込めて行うことには意味がある
⇒ 視線が定まっていなかったり、妙にせかせかした態度は、相手を不愉快にし、失礼になる

- 「美しい姿を身に付けよう」で、既に学習している内容。
- ここでは、動作の要点を振り返り、後段で行う来店からお帰りまでのロールプレイに備える。
- 時間に余裕があれば、立ち方だけの相互チェックを2人1組で行う。
- 2人1組になって互いにチェックをすることで、
 - ✓ 自分で“出来ている”と思っていることが、果たして周りの人が見て“美しい状態”なのかどうかを確認すると共に、
 - ✓ 立ち居振る舞いの美しさは、「相手が見てどう感じるか」が重要であることを伝える。

- 「美しい姿を身に付けよう」で、既に学習している内容。
- ここでは、動作の要点を振り返り、後段で行う来店からお帰りまでのロールプレイに備える。
- 時間に余裕があれば、相互チェックを2人1組で行う。
- お辞儀という動作が必要（あるいは重要）なのではなく、「気持ちを伝える」ことに意味がある。
 - いらっしゃいませ：来店いただいた嬉しいという気持ち
 - お待たせいたしました：立ったまま待たせてしまって申し訳ないという気持ち
 - ご来店ありがとうございました：また来て頂きたいという気持ち
 - など

表情

⇒ 心がおもてにあらわれる

「表」 = おもて。おもてにあらわるもの。

「情」 = 心（こころ）。

- ✓ 明るい顔は親しみを感じる
- ✓ 表情は伝染する（ミラー現象）
- ✓ 無表情は相手に対して威圧感を与える

笑顔

⇒ 好感・親しみやすさ・柔らかさ・優しさを伝えることが出来る

- ① 歓迎の意味
- ② 感謝の意味
- ③ 明るいイメージを伝える（親しみを感じる）
- ④ 相手を認めていること
- ⑤ 「また来よう」と思わせる 等

- ✓ 笑顔は、目と口と心でつくるもの
- ✓ 心が微笑まなければ本当の笑顔は作れない
- ✓ 笑顔は一銭もかからない高価なおしゃれ
- ✓ 笑顔はお客様の心の窓を開く力ギ
- ✓ 豊かな心を持ってば心にゆとりができ、自然に笑顔が作れるようになる

- 「就業中のマナー」で、既に学習している内容。
- ここでは、動作の要点を振り返り、後段で行う来店からお帰りまでのロールプレイに備える。
- 時間に余裕があれば、相互チェックを2人1組で行う。
- "心"を伴った表情や笑顔のためには、自分自身が健康であり、健全な精神で仕事に臨めることが重要になる。
- サロンの仕事は、お客様と対面する仕事であるため、スタッフが悩みごとを抱えていたりすると、自然とお客様にも伝わってしまうこともある。

「挨拶」 = 心を開いて相手に迫る

「挨」 = (自分の) 心を開く。

「拶」 = 相手に迫る。

[あ] 明るく、愛をこめて

明るく爽やかに声を出す・アイコンタクト。

[い] いつでも

挨拶する習慣を継続。気分次第ではダメ。

[さ] 先に

自分から声をかけて会話の主導権を取る。先手必勝。

[つ] 続けて、次の言葉を

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

接客業に要求される挨拶

①先手必勝

- 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う

②明るく、はっきりと

- 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

③相手にあった挨拶（T P O）

- 上司と友達、子供に対して同じ挨拶ということはない

④サロンの雰囲気にあつ た挨拶

- 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

⑤相手の目を見て挨拶

- [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無視、冷たさ、嫌悪感の表れと捉えられかねない
- 基本は“心を込めて”であることを忘れない

挨拶は、言葉と表情（笑顔）と動作（お辞儀）とが一体となってきちんとした形になる

- 「就業中のマナー」で、既に学習している内容。
- ここでは、動作の要点を振り返り、後段で行う来店からお帰りまでのロールプレイに備える。
- 挨拶は、コミュニケーション（人間関係）の第一歩。
- 相手からの挨拶を待つのではなく、自ら進んで出来るように心がける。
- 言葉だけの挨拶ではなく、心のこもった挨拶を心掛ける
- サロンに限らず、小売店でも飲食店でも、購入しているものそれ自体とは別に、挨拶が心地よかったお店（あるいは不愉快に感じたお店）の記憶が誰にでもあることを問いかけ、不愉快な場合などは購入したものがどんなに良くても、悪い印象が最後に残ってしまうことを説明する。
- 立ち方、お辞儀、表情を踏まえて、挨拶練習を行う。
 - ・ 「いらっしゃいませ」
 - ・ 「失礼いたします」
 - ・ 「申し訳ございません」
 - ・ 「お願いいいたします」
 - ・ 「お疲れ様でした」
 - ・ 「お待たせいたしました」
 - ・ 「かしこまりました」
 - ・ 「ありがとうございました」

6. 【サロンの接客】求められる接客の動作（1／3）

歩き方

ポイント

- 早すぎず遅すぎず、余裕を持ったスピードが重要
- 足取りがさっそうとしている人は、自信があつて前向きな人に見える（お客様から見て安心）
 - ① あごを引く
 - ② お腹をへこませて、胸を上げる
 - ③ 背筋を伸ばす
 - ④ 正面を向く

【悪い例】

- | | |
|--------------|--------------|
| ✓ 猫背 | ✓ カツカツなる靴 |
| ✓ 足を引きずる | ✓ ズボンの裾を引きずる |
| ✓ 下を向いて歩く | |
| ✓ ポケットに手を入れる | |

お荷物の受け渡し

- お客様の持ち物はどんなものであれ、大切なものであると思ってお預かりする
- カウンターがある場合には、カウンター越しではなく、必ずカウンターから出て、受け渡しをする
- 両手で受け取り、丁寧に扱う
- 貴重品、壊れ物を確認する
- お返しする時は、お預かりものが間違っていないか、お客様に確認をする
- 重い荷物は入口まで運ぶ
- お客様によっては、荷物を手元に置きたい方もいるので強要せず、確認する



補足説明。

歩き方

- ◆ 緊張してぎこちない歩きならないように、自然と正しい姿勢で歩けるように練習して身に付ける
- ◆ お客様に向かって歩くときに限らず、サロン内では常に“見られている意識”で歩く

お荷物の受け渡し

- ◆ バッグであっても、高い位置で両手で持つことで、大切に扱っていることをお客様に伝えることが出来る
- ◆ お帰りの際には、次の予約であったり、施術の感想など、お客様と技術者が会話をしながらことも多いため、お荷物の取り違えの確認をちゃんとしてもらえるように注意する

6. 【サロンの接客】求められる接客の動作（2／3）

ポイント

上着の
着せ方

ご案内
お見送り

雑誌出し

- お客様が袖を通しやすいように、後ろから着せてあげる
- 『お召しになりますか？』と一声かけることも重要
- お名前分かるお客様は、名前をお呼びしてご案内する
- 案内する方向をきちんと指示する（指先まで意識を巡らせ、揃える）
- 周囲のものに気を付けながらご案内する
- 姿勢を正してご案内する
 - ① 前かがみにならない
 - ② 足を引きずらない
 - ③ お客様の歩くスピードに合わせる
- お客様の年齢を考えて、雑誌2～3冊を選ぶ
- 技術者の邪魔にならないように出す
- 施術が長時間に渡って続いた時は、途中で再度、雑誌をお持ちして変更したくないかを伺う
- メガネのお客様への対応に注意する



補足説明。

上着の着せ方

- ◆ 黙って上着を持って立っていても、着せようとしていることは伝わるが、ちゃんとお声掛けすることが重要
- ◆ ご年配のお客様は、肩が上がりにくかったりもするので注意

ご案内 お見送り

- ◆ 動くのは対応しているお客様だけでなく、他のお客様が施術台を移動することなどもある
- ◆ サロン内がどういう動きになりそうかを予測して、適切な経路を判断することが重要

雑誌出し

- ◆ どの年代の方がどういった雑誌を読んでいるのかを知っておく必要がある
- ◆ お客様の服装などからも、ファッションの傾向が分かれれば、適切なものを提案する

基本編

ポイント

- 『お茶を出す』 = お客様を『おもてなし』する
- 手順の注意点
 - ① 茶碗を温める
 - ② お茶の分量は茶碗の7分目
 - ③ 茶たくと茶碗を別々に運ぶ
 - ④ 右側から出す
 - ⑤ 絵柄が正面になるように出す
 - ⑥ お菓子を出す場合は、お菓子をお客様のほぼ正面、その右側に飲み物を出す



【コーヒーの場合】

- ✓ カップの持ち手が右
- ✓ ミルクは右
- ✓ スプーンの上にミルクやシュガーを乗せない

サロンでの注意点

- 施術中、またはお待ちいただいているお客様へお茶を出す
 - お客様が落ち着いて飲める時にお出しする
- 技術者の邪魔にならないように出す
- 毛髪や薬液が飛ばない場所へ置く
- お客様の手が届く所へ出す



補足説明

基本編

- ◆ お茶にするかコーヒーにするかなどを伺う時に、砂糖やミルクの好みについても確認すればスムーズ
- ◆ 自然な所作で出せるように身に付けておかないと、緊張がお客様にも伝わって、こぼすのではないかと恐れられてしまう

サロンでの注意点

- ◆ 出すタイミングや置く場所には、技術者との意思疎通が重要になる
- ◆ 分からない場合は、確認する

7. 接客のロールプレイ

声の表情の3要素

大きさ

トーン

テンポ

- お客様にとって“聞きやすい”大きさ
- 相手に合わせることが大切
 - ✓ ゆっくりの方に早口・・・威圧感
 - ✓ せっかちな方にゆっくり・・・イライラ
- 言葉で返すのではなく、テンポで会話する

サロンスタッフ役

お客様役

来店

お出迎え

- ドアを開ける
- 「いらっしゃいませ。こんにちは。」
- ドアを開けきって、先にお客様をお通しする（中途半端に開けない）

お荷物・上着等の
お預かり

- 「お荷物をお預かりいたします。」
- 「貴重品や壊れ物はございませんか。」
 - 必ず荷物の底を持って、腰から上のーで預かる（下に提げると雑に扱っているように見える）
 - 両手で丁寧に扱う（お客様の荷物は全て“大切なもの”）
 - カウンター越しではなく、必ずカウンターを出てやり取りする
 - 荷物を手元に置きたいお客様もいらっしゃるので強要せずに確認する

お席へのご案内

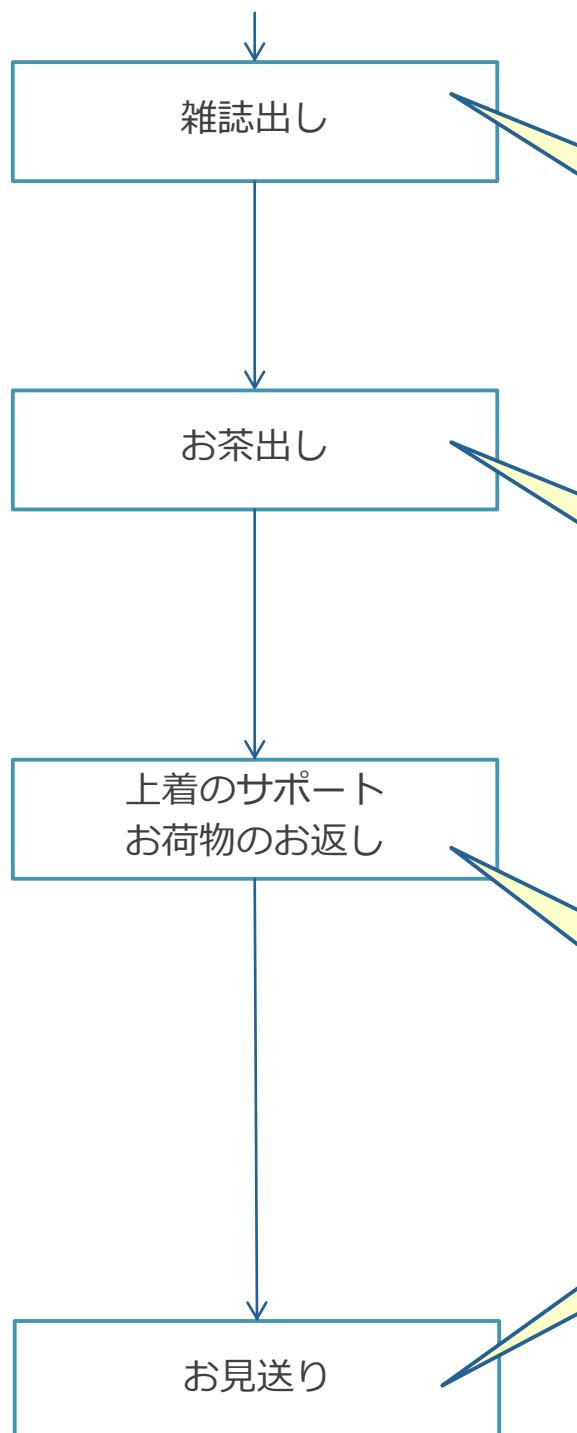
- お席にご案内する
- 「○○さま、お待たせいたしました。△△へどうぞ。」
 - 案内する方向をきちんと指示する（指を揃える）
 - 誘導経路を考える（お客様が歩きやすいように配慮する）
 - お客様の歩くスピードに合わせる

次ページへ

- 手順通りやれるかどうかに加え、接客（相手が心地よいことが重要）なので、"美しく気持ちよく見せられるか"という点も大切になる。
 - お客様の印象に繋がるのは、姿勢や表情に加えて、声も重要な要素。
 - 言葉を発しなくても伝わることであっても、一言、声を掛けて行うことでコミュニケーションが発生する。
-
- 手順を追うことで意識がいっぱいになってしまふと、「お客様にどう映っているか」にまで配慮が出来ず、慌てている感じや緊張している感じなどがそのまま伝わってしまう。
 - まずは、決められた接客サービスに沿って体が動くように手順を身に付けた上で、お客様が好印象を持ってサービスを受けられるように、所作の美しさを注意できることが重要。

7. 接客のロールプレイ

前ページより



- 「失礼いたします。雑誌をどうぞ。」
 - ✓ お客様が取りやすい高さまで、腰を落として差し出す（立ったままだとお客様が腕を上げなければならないので取りづらい）
 - ✓ お客様の年齢を考えて雑誌2～3冊を選んでお持ちする
 - ✓ 技術者の邪魔にならないように出す
- 「お茶をどうぞ。」
 - ✓ お茶出し＝おもてなし
 - ✓ 施術中、またはお待ちいただいている方へ出す
 - ✓ 毛髪や薬液が飛ばないところで、お客様の手の届くところへ出す
 - ✓ 技術者の邪魔にならないように出す
- 「こちらでよろしいでしょうか。」
 - ✓ お預かりした荷物が間違っていないか確認する
 - ✓ 上着→荷物の順番でお渡しする
 - ✓ 上着は手を通しやすいように、後ろから着せる
 - ✓ 必ず両手で荷物の底を持って、お渡しする
 - ✓ 重い荷物は入口まで運ぶ
- ドアを開ける
- 「ありがとうございました。またのお越しをお待ちしております。」
 - ✓ ドアは先に開けておく
 - ✓ 先にお客様を送り出し、感謝の言葉を述べる

- 手順を追うことで切羽詰まってしまって、歩き方やお辞儀、表情、声など基本的な動作が疎かになっていないかペア（お客様役）に確認させる
- 自分では出来ていると思っていても、相手に違和感が生じていたら、接客としては十分ではない。
- 「お荷物のお預かり」「お茶出し」などの手術とは別に、話し方のスピードや、歩き方のスピード、姿勢などが、お客様の印象に大きく影響することを確認する。

掃除

ポイント

- お客様の目線に立った清掃を行う
- ほこりを立てないように清掃する
- 鏡はお客様を移す大切な道具である
 - ① 指紋を残さない
 - ② 隅々まで拭く
 - ③ 曇りを残さない
- トイレはお店を映す鏡
⇒トイレを見れば、掃除が行き届いているかどうかが分かる



洗濯

- 白タオルとカラータオルを分けて洗う
- 初めに全部伸ばしてから干す



- 全ては、ご来店いただくお客様に気持ちよくサロンを利用してもらうため、にあるという大目的を忘れない。
- 「掃除をするためにサロンで働いているのではない」などとは思わず、「お客様に良いサービスをご提供する」ための重要な要素の1つに、清掃もある。
- 洗濯については、薬液が付着している場合の対処法などサロンによってのやり方があるので確認する
- お客様の目にも触れるものであり、きれいにしておき、清潔感を保つことが重要。

■ サロン内の接客の基本は“5 S”

- ✓ 整理
- ✓ 整頓
- ✓ 清掃
- ✓ 清潔
- ✓ しつけ

■ お客様第一であることを決して忘れない

- ✓ 手順通りに行っていえば良いわけではない
- ✓ お客様それぞれの状況や要望を理解する

■ お客様に好感を持たれる接客を心掛ける

- ✓ 気持ちよく帰っていただくためのおもてなし
- ✓ 期待を超えるサービスを目指す

- 美容の技能レベルを向上させることも重要だが、お客様が“購入”しているのは施術だけではない。
- 「他のサロンではなく、このサロンに来ている」というお客様の選択の中には、施術の技能や価格などに加えて、サロンに入店してから出していくための時間や空間の満足度も大きい。
- お客様によって、心地よいサロンでの時間の過ごし方は異なる。
- そのため、決められたことを全員に行うということが重要なのではなく、お客様それぞれの期待に適切にこたえることが重要になり、接客の根本と言える。