

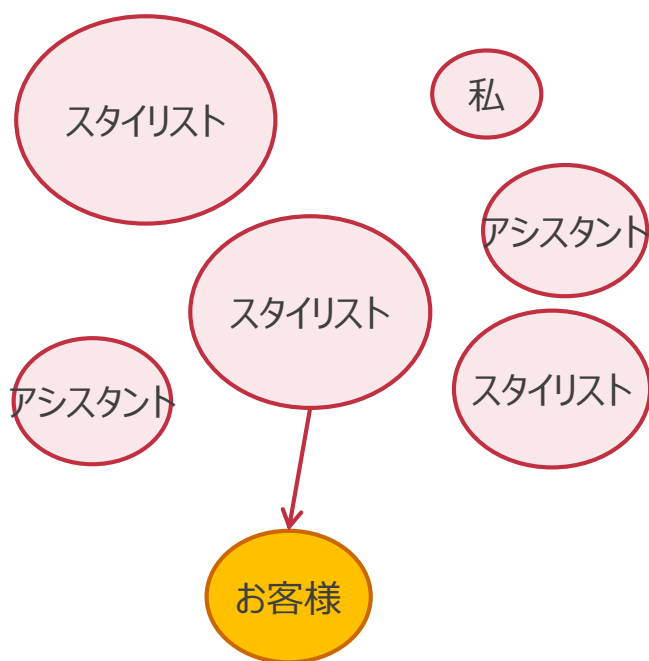
# スタッフとのコミュニケーション

---

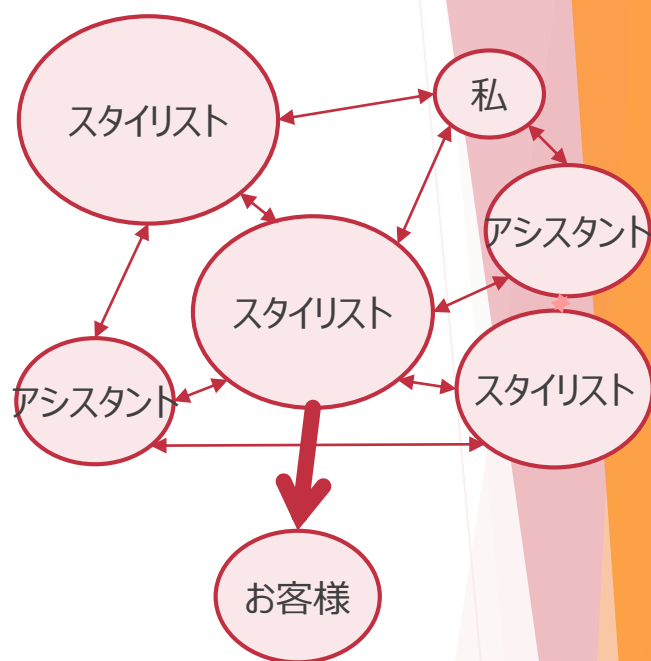
## 1. 職場コミュニケーションが大切な理由

スタッフ同士のコミュニケーションによって  
お客様へのサービスはより良いものになる

### コミュニケーションがない



### コミュニケーションがある



スタッフ間で良いコミュニケーションが取られていることで、  
全てのスタッフの知識・情報・技術を総合した、  
サロン全体としてのサービスを提供することができる。

- スタッフ間コミュニケーションが、チームとして、サロン全体としてサービスを提供するために必要なものであることを理解する。
- 新人のうちは知らないことやできないことが多く、それを補い、成長するためにはスタッフとのコミュニケーションは不可欠。
- そして、自分の成長のため以外にもサロン全体としてもメリットがある。
- スタイリスト歴も長くなれば、その分知識や情報が増え、技能も高まっていくが、それはそのスタイリスト1人分の知識や、情報や、技能に限られる。
- また、接客業務以外のサロンのことについては、アシスタントや新人など、接遇を中心に行っているスタッフの方が多くの情報を持っていることがある。
- 新人のうちは、上司や先輩から教えてもらうことが多いが、もらうばかりで何も貢献できないわけではない。
- 自分が所属するチーム、サロンのため、新人でもコミュニケーションを積極的に取っていくことが大切。
- また、スタッフ間のコミュニケーションであっても、サロン内であればお客様にも見られている。
- お客様自身に関わらないため、スタッフの「素」が出やすいものになるので、お客様が見て見苦しくないようなコミュニケーションとなるように心がける。
- 特に、悲しい、腹立たしい、などのネガティブな感情はお客様にも伝わりやすいので注意する。

### 職場コミュニケーションの基本

#### 「報告・連絡・相談」(ホウ・レン・ソウ)

ホウ = 報告

#### 任された仕事を行った結果を伝えること

- ✓ 任された仕事が途中でも、進み具合を伝える必要がある。

レン = 連絡

#### 関連がある人に情報を伝えること

- ✓ 情報は、いつ必要になるかわからない。関係のあるスタッフに幅広く伝える。

ソウ = 相談

#### アドバイスを得るために問いかけること

- ✓ 問題・課題は小さいうちの方が解決もしやすい。  
困ったことは大きくなるうちに相談する。

- 職場コミュニケーションの中心となる、報告、連絡、相談（ホウ・レン・ソウ）がそれぞれどんなものか、どのような点に注意すべきかを理解する。
  
- 報告について
- 勤務中の業務は、自発的に行うものの他にも、他のスタッフからの指示や依頼で行うものが多い。
- 指示者や依頼者は、何の目的もなく仕事を任せているわけではないので、指定されたタイミングで、または自分で適当と判断したタイミングで、実行結果を伝える必要がある。
- また、お客様に言われたことや自分のみが気が付いた・知ることができたお客様に関する情報は、上司や担当スタッフに共有する。
  
- 指定されたタイミングで終わっていなくても、その時点での状況を伝えることが重要。
- 終わっていなければ、あとどのくらいの時間で終わるのか、続行が難しければできない理由なども合わせて伝えると良い。
  
- 連絡について
- いつ、誰に、どのような情報が必要になるかを予測することは難しく、
- また、必要になったタイミングで初めて調べると、時間や手間がかかる場合がある。
- 情報が必要な人がいつでも確認できるよう、関係者全に伝えたり、社内の掲示板等のツールを利用して公開しておくが良い。
  
- 相談について
- 新人であるなしに関わらず、仕事をしていると、自分1人で解決できない問題や課題は必ず出てくるものであり、1人で解決できないことは悪いことではない。
- そのような時には、無理をして事が大きくなる前に他のスタッフに助けをもらうことが大切。

#### 想定されるお客様

- (自分とのコミュニケーションが妨げられなければ)担当者が忙しくても気にならない
- 若いスタッフも自信を持って楽しそうに仕事をしてほしい

#### スタッフとの会話ははっきりと、素直に

- ✓ 同年代である分、新人スタッフへの評価が厳しく、自信のなさを敏感に感じ取り、不安感を抱く。
- ✓ スタッフとの会話は、明るい表情で、自信を持って話をする。

#### 自信を持って仕事をするために

##### 積極的に 取り組む

安心して仕事を任せられるスタッフは、サロンにとっての**財産**。  
上司や先輩は、あなたが頼れるメンバーになることを**期待**している。

##### 「繰り返し」が 自信になる

会話に**慣れる**ことで、  
会話はスムーズになる。  
報・連・相の機会をたくさん作る。

##### コミュニケーションは 正しい姿勢で

猫背の姿勢は、会話の相手や**見ている人**にとって、**自信のなさ**に映る。  
会話の場では、特に姿勢に注意する。

- 若年・OL層向けサロンに来るお客様が、同世代の社会人に対してどのような「あるべき像」を持っているかを理解する。
- この層のお客様は、「自分の子ども」のような、未熟な者を見守り育てるといった経験が浅いため、自分自身の理想を基準に良し悪しを判断しがちになり、スタッフへの評価も厳しい。
- スタッフの不備に対して、その場で大きなクレームになることは少ないが、内心でスタッフやサロン全体に不安感を抱き、次回以降は来店しなくなることも多い。
- また、直接またはSNS等を介して、スタッフやサロンへの不満を伝播する可能性もある。
  
- 新人時代は、良いことも悪いことも指導を受ける機会が多くなるが、必要以上に気に病むことは、お客様に後ろ向き、根性なし、煮え切らないなどの悪印象を与えることにもなる。
- 指導は前向きに受け止め、素直な受け答えを心がける。
  
- 疲れていたり、暗い表情をしていると、不愉快に思うよりも、心配に思うお客様もいる。
- お客様を不安にさせないよう、スタッフと話す際には明るい表情で話をする。
  
- 自信がないのにあるように見せるのは難しいので、自信を付けるための行動も必要。
  - 「上司や先輩は新人の成長を待っているもの」「新人の仕事を期待しているもの」であることを自覚し、積極的に取り組むことが大切。
  - 会話は、何度も練習することで自分の考えや話し方にも自信が持てるようになる。
  - 慣れるまで練習し、コミュニケーションの際に委縮してしまわないようにする。
  - 猫背の姿勢は、自信があっても、相手やお客様も不安にするため注意する。

### 想定されるお客様

- (自分とのコミュニケーションが妨げられなければ)担当者が忙しくても気にならない
- サロン全体として明るい雰囲気が好き

### 上司や先輩を慕う気持ちで

- ✓ スタッフ間の関係が良好であるサロンは、お客様にとっても居心地が良い。
- ✓ 上司や先輩を身近な存在と捉え、素直な気持ちで元気よく接する。

### スタッフ同士の距離感が近い

業務上必要なコミュニケーションであれば、遠慮せずに話す。

相手が接客中であれば、

接客を中断することに対する気遣いをも必要

お話し中に  
すみません





- 中高年層向けサロンには、スタッフとのコミュニケーションを求めて来店するお客様がいること、スタッフにもコミュニケーションの場づくりが求められていることを理解する。
- 1番の目的は美容サービスながら、馴染みの担当スタッフとのコミュニケーションを楽しみに来店しているお客様も多い。
- 担当スタッフだけと話したい、というよりも、自分と担当スタッフを含めたその「場」のコミュニケーションを楽しみたいと考えている場合も多いので、自分が担当でなくても、コミュニケーションの場作りは意識すべき。

想定されるお客様

- 施術中、担当者は自分へのサービスに集中してほしい。

### スタイリストへの話しかけには注意が必要

- ✓ 高額である分、接客中はそのお客様へのサービスが**最優先**。
- ✓ 接客中のスタッフへの話しかけは、**極力控える**。

スタイリストの時間は**お客様のもの**



接客中の担当者への話しかけは  
お客様の**時間**を奪う行為

- お客様が、高い技術力だけではなく、穏やかに自分のペースで過ごす時間や、それを妨げないサービスをも購入していることを理解する。
- サービス中は落ち着いて過ごしたい、リラックスしたいと考えているとき、お客様は、サービスを提供している担当スタッフ以外とは、積極的に関わる必要がない。
- また、自分が落ち着いて過ごすためには、担当者がサービスを度々中断せざるを得ない状況は好ましくない。
- 担当スタッフがサービスをしている時間は、お客様が購入された時間ということ意識し、サービスの邪魔になるようなことを極力行わない。
- 接客中のスタッフへの話しかけは、スタッフが準備等で席を離れるなど、接客を邪魔しないタイミングをよく見計らって行う。
  - アシスタント以下からスタイリストへの声がけを禁止しているサロンもある。