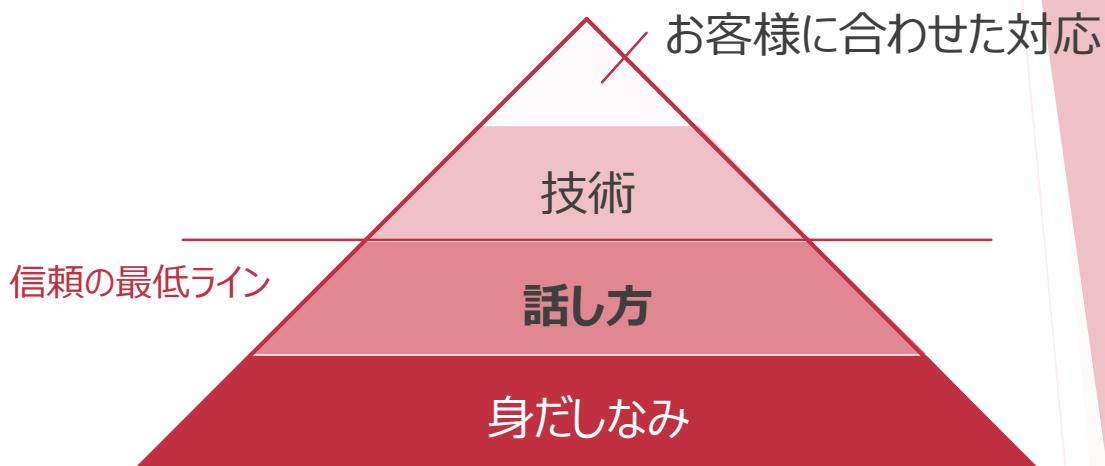


## お客様とのコミュニケーション

---

## 話し方が信用度を強化する

お客様は、身だしなみ(目の情報)と話し方(耳の情報)で、スタッフやサロンが信頼できるかどうかを無意識に判断する。



身だしなみ話し方は、「できているのが自然」な状態。  
できいても「素晴らしい」とは思ってもらえないもの。

できないと…



お客様は違和感を感じ、  
スタッフやサロンに対してマイナスの印象を持つ

- 身だしなみに加え、話し方が、お客様のスタッフやサロンに対する評価にどのように影響するかを理解する。
- お客様は、美容サロン以外でも様々な接客サービスを日常的に受けている。
- 多くの接客サービスでは、整った身だしなみと丁寧な話し方は、基本的な接客行動であり、お客様は特に意識せずにそれが接客の「普通」であると考えている。
- お客様の考える「普通」を下回ると、お客様に取っては、普通でないスタッフ、普通でないサロンであり、信用できないというイメージが付いてしまう。
- 一度マイナスのイメージが付くと、スタッフやサロンの気になる面がより一層際立って見えることは、身だしなみの章でも解説した通り。
- 例えば飲食店の場合でも、「不愛想さ自体が売り」「不愛想でも受け入れられる極端な低価格」というのもなければ、店員の感じが悪い店に行こうというお客様は多くない。
- サービスの技術の高さや、お客様個人に合わせた対応などは、これらの基本的なことができて初めて評価される。

### 新人時代に注意したい話し方のポイント

#### 言葉遣い

- ✓ お客様には原則として丁寧な言葉で話す。
  - ・ ~です。~ですね。~でしょうか。など。
  - ・ お客様は「様」を付ける。
- ✓ 学生言葉が出ないようにする。
- ✓ 必要以上に「お」を付けない。

#### 声の調子

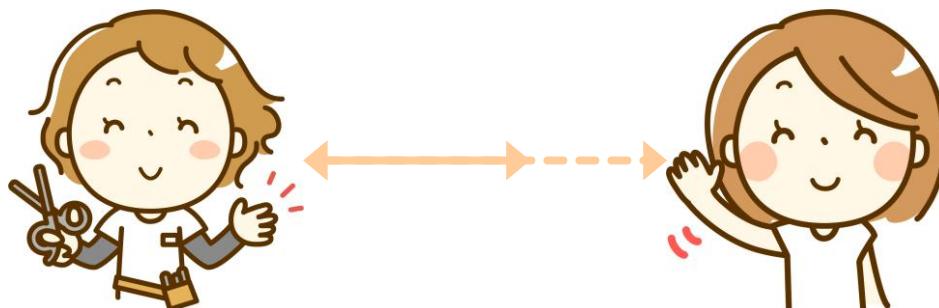
- ✓ 呼びかけの発声だけでも、リラックスした雰囲気、緊張した雰囲気などが相手に伝わる
- ✓ 基本的には、明るく、ハリのある声で、語尾まではっきりと話す
- ✓ 自信がなさそうに聞こえたら、相手は不安に思う

#### 受け答えの方針

- ✓ お客様のお話は誠意を持って最後まで聞く。
- ✓ あいづちを打つ。
- ✓ 肯定表現を使う。（例えば、「できていない」と言うのではなく「変えてほしい」と言うなど、より良い方向に向いて話している姿勢）

#### お客様との距離

- ✓ お話しする際は「ちょうど良い」距離を保つ。
  - ・ 近すぎると驚かせ、遠すぎると聞こえにくい。
  - ・ 50~100cmが目安。初めは遠いところからお客様の反応を見て距離を縮める。
- ✓ お客様の斜め前に立ってお話しする。



- コミュニケーションの要素ごとに、注意すべきポイントを理解する。
- 新人時代は、直前まで学生だったこともあり、社会人としての言葉遣いや接遇に慣れてなく、いつもの言葉遣いや態度が出てしまうことがある。
- ポイントを抑えて心の準備をし、練習することで、失敗を減らしていくことはできる。
- お客様へは、敬意を払って丁寧に接しなければならない。
- 丁寧な言葉遣いの為には、敬語を正しく使えることが基本になる。
- 尊敬語と謙譲語は、使い間違えるとお客様の立場を軽く見ていると捉えられかねないので特に注意が必要。
- 言葉遣いを急に変えるのは難しいので、在学中から、先生や友人を相手に、丁寧な言葉遣いを心がける。
- 自分の感情などは、声の大きさや抑揚、スピードなどの声の調子に現れやすい。
- 不安や怖れなどのネガティブな感情のとき、声は小さく、力なくなりがちになるが、そのような声の調子では話の内容も相手に伝わらない。
- 内容が正確に伝わらなければ意味がないので、「〇〇ですが…。」のような尻切れ言葉にならないように注意して話をする。
- 相手の話が終わる前に自分が話し始めたり、相手の話を否定ばかりしていたりすると、相手は話しにくさを感じ、最後まで内容を伝える前に、「もういいや…」といい気分になり、話をやめてしまうことがある。
- 相手は「高圧的に接せられた」と感じるかもしれないし、お客様相手であれば、クレームになることもあります。
- お客様のお話を聞く際には、話がたとえ回りくどくても、言い終わりまで口を挟まないこと、話を否定しないことが大切。
- 話をするのにちょうどよい距離は、お客様によって異なる。
- パーソナル・スペース(心理学用語)⇒ コミュニケーションをとる相手が近づくことを許せる自分の周囲の空間
  - 1 密接距離：0cm～45cm 身体に容易に触れることが出来る距離  
家族、恋人など、ごく親しい人がこの距離にいることは許されるが、それ以外の人がこの距離に近づくと不快感を伴う
  - 2 固体距離：45cm～120cm 二人が共に手を伸ばせば相手に届く距離  
友人同士の個人的な会話では、この程度の距離がとられる
  - 3 社会距離：120cm～350cm 身体に触れるることは出来ない距離  
あらたまたの場や業務上上司と接するときにとられる距離
  - 4 公衆距離：350cm以上 講演会や公式な場での対面のときにとられる距離
- 初めは不信にならない程度の距離に立ち、お客様が聞こえにくそうにしていたり、1歩前に出たりするのを見て、ちょうどよい距離感を掴むこと。

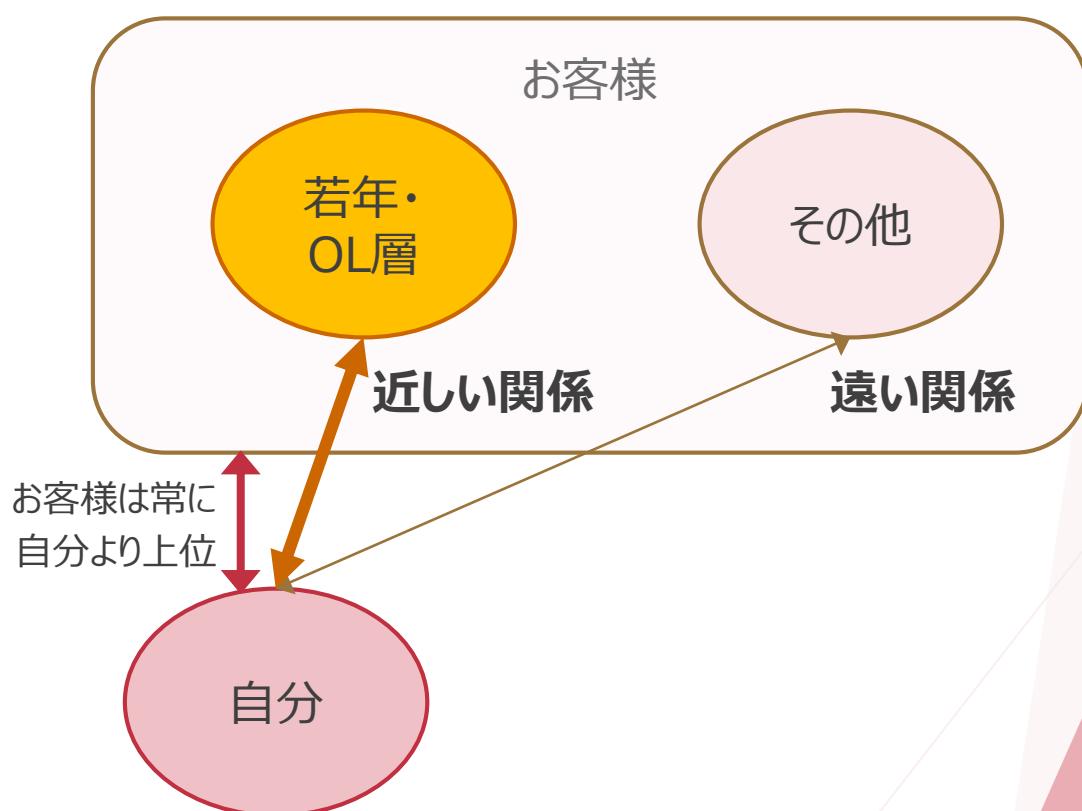
### 3. 若年・OL層向け店舗で喜ばれる話し方

#### 想定されるお客様

- スタッフは「自分に年齢が近い若い人」という認識を持つて来店する。
- スタッフは気軽に接して良い存在。

#### 同世代＝気軽に話しかけられる存在

- ✓ お客様である以上、スタッフはお客様に対しては敬意を払って接することが大切。
- ✓ 一方で、お客様はスタッフが自分と同年代かそれより若く、自分は友人に対するような
- ✓ 気軽さで接することができるイメージを持っている。
- ✓ 丁寧さを失わないようにしながら、親しみを込めた対応が求められる。



- お客様が自分をどう見るか、また、お客様の立場で、自分と近しい相手にはどのように話しかけられたいかを理解する。
- お客様にとって、若手のスタッフは同世代の近しい存在で、自分とスタッフにあまり差があるとも考えていない。
- また、店舗の雰囲気自体が高級ホテルのようなフォーマルな雰囲気でなければ、自分と近しい人に、かしこまったく態度で接せられると、逆に距離を感じる。
- お客様がスタッフに対して、気さくに話しかけても良い、と感じる雰囲気作りを心がける。
  - お客様との距離を小さくする、歯が見える程度の笑顔でお話しする、身振り手振りなどのジェスチャーを加えるなどの言葉以外のコミュニケーションでも親近感は伝わる。

### 想定されるお客様

- スタッフは「自分よりも若い人」という認識を持つて来店する。
- 「若者らしい」振る舞いを期待。

### お客様が考える「若者らしさ」を体現する

- ✓ スタッフは自分とは大きく年齢が異なる存在。
- ✓ お客様の持つ「若者らしさ」のイメージと異なる態度で接すると、活気がない、よそよそしい、などの印象を与える。

### 「若者らしさ」のイメージと話し方

元気  
滑舌よく通る声で話す

活発  
テンポよく話す

明るい  
ポジティブな感情を表現する

好奇心  
お客様の話に興味を持つ  
(適度なあいづちなど)

素直  
話をよく聞く  
場に応じて反応する

笑顔  
笑顔で話す

どのように話すべきか考えてみましょう

- お客様が自分をどう見るか、また、お客様の立場で、接客をしてもらいたい「理想の若者」とはどのようなものかを理解する。
- お客様によつては、スタッフは自分の子供や孫と同じくらいの年頃。
- 若者には「若者らしく」あってほしい、と考えるのが年配者である。
- 図に記載した、元気、活発、明るい、好奇心(旺盛である)、素直、(常に)笑顔、というのは、一般的に「好ましい若者像」と考えられる特徴。
- それぞれの特徴ごとに、求められる話し方を考えさせる。

### 想定されるお客様

- 丁寧で礼儀正しく話されることに慣れている。
- サロンで過ごす時間はリラックスするためのものであり、静かに過ごしたい。

### 丁寧な敬語を自然に使えるように

- ✓ 日ごろから丁寧な接客に慣れており、サロンでも同様の接遇というイメージを持っている。
- ✓ 自信を持って敬語で話せるように、普段から練習する。

### お客様の時間の邪魔にならないようなコミュニケーション

- ✓ 「自分が何もしない時間を過ごすこと」を期待して来店されるお客様も多く、スタッフはそのサポートをする存在となることが大切。
- ✓ 活発なコミュニケーションは求められないので、お客様によく注意を払い、希望・要望を見逃さないようにする。
- ✓ お客様が静かに過ごせるよう、控えめで慎ましい対応が求められる。

- 高級サロンにおけるコミュニケーションに求められることを理解する。
- このサロンに来店する層は、日頃から高品質のサービスを受け慣れており
- 高い価格に見合うような「特別な」扱いも求めてくる。
- 一般的なサロンの「普通の接客」よりもより丁寧な扱われ方が期待されるため、スタッフ側もそれに応じたフォーマルな対応が必要になる。
- ですます調で話す丁寧語だけでなく、尊敬語や謙譲語などについても自然に口から出るように練習をする。
- 尊敬語：話し手が相手や話の内容を高める（上げる）ことで敬意を示す表現。
  - お客様の行動・動作について使う。
  - 例）お客さまが話していました→お客様が仰っていました
  - 例）お客様が座る椅子→お客様がお掛けになる椅子
  - 例）お客様が見る雑誌→お客様がご覧になる雑誌
- 謙譲語：話し手が、自分や話して側の事柄をへりくだる（下げる）ことで、相手を上に見ていることを示す表現。
  - 自分の行動・動作について使う。
  - 例）(私が)再度話します→(私が)再度申し上げます。
  - 例）(私が)お話を聞きます→(私が)拝聴いたします。