

お荷物の取り扱い(お預かりとお渡し)

お客様のお荷物は「全てが大切な物」

- ✓ お出迎えの後は、予約の確認を行い、**お荷物をお預かり**する。必要であれば待合スペースにご案内する。
- ✓ 汚れたり壊れたりしないよう、**丁寧**な取扱いを心がける。

お荷物の扱い方

- ✓ お荷物の受け取り、受け渡しは**両手**で行う。
- ✓ バッグ等である程度の大きさのあるものであれば、**持ち手と底**に手を添える。
- ✓ 荷物が複数ある場合などは、1つずつ受け取る。
- ✓ 所定の場所への保管は、お客様に荷物をお預かりした直後に。荷物をカウンターに置いたままご案内のために移動するなど、荷物を**放置**しないこと。

貴重品の取り扱い

- ✓ 貴重品はサロンによってお預かりするケースとしないケースがある。
- ✓ 貴重品をお預かりしないサロンであれば、お預かりする際に貴重品の有無を確認し、手持ちしていただくように促す。

- サービスの前後という違いはあるものの、お荷物の取り扱いという点で重複することも多い、お荷物のお預かりとお渡しについて、合わせて解説する。
- 自分が大切にしているものを雑に扱われたり、大したことがないもののように扱われたりすると、誰でも嫌な気分になるものである。
- 相手がお客様であっても同じで、持ち物を雑に扱うことは、お客様にとっては、お客様自身が軽く見られている、雑に扱われているのと同義であり、とても失礼な行為である。
- どのようなものであっても、お客様の大切なもの、という意識を持って丁寧に扱うことが大切である。
- 自分が大切にしているものを片手で振り回すように持たないのと同じように、お客様の持ち物の受渡しも基本的には両手で行う。小さなものでも同様。
- どこかに置いたり掛けたりするなど、自分の手から放す場合には、傷んだり汚れたりしない場所かどうか、お客様の視点で見たときにきれいな場所かどうかを気に配る。
- お渡しの際にクレームにならないよう、汚れや傷、破損がないのかもさりげなく確認しておく。
- 貴重品の扱いはサロンによって異なるので、サロンの方針に従うこと。
- 手持ち用の小さな袋などをお渡しするようなサロンもある。

強制感のないお声かけ

- ✓ 荷物を手持ちしたいお客様もいる。
- ✓ 「お荷物お預かりします」ではなく、「お荷物はお預かりいたしますか？」のような、お客様の希望を確認するようなお声かけをする。

お渡し時の注意点

- ✓ お荷物お渡しの前に、埃や汚れ、しわなどがいないか確認する。
- ✓ また、お渡しする前、お客様に荷物の間違いがいないかも確認する。
例) 「こちらの荷物でお間違いないでしょうか？」
- ✓ お渡しは、コート類、お手荷物の順番。
- ✓ コート類の着脱をサポートする場合は背中側に立って行う。
- ✓ 大きな荷物、重い荷物は出口までお持ちし、お見送りの際にお渡しする。

- (お荷物のお預かり・お渡しの基本動作の続き)

- サロンの方針で、お客様のお荷物を預かることになっていても、荷物を預けるかどうかはお客様の判断を尊重することが大切。
- お預かりを断りにくい雰囲気サロン側から作らないようにする。
- 預からせてくれなくても、嫌な顔、不満な顔、不思議な顔をしない。お客様の気持ちが最も大切。

- お渡しする前、余裕があればクロークからお荷物を出して準備しておきたい。
- 保管場所が見えた状態でお渡しするのは、不用心にも見えるし、保管場所が整理されていなければお客様の心象も良くない。
- お渡しする前、お預かりの際には気が付かなかった汚れ、目だった傷、破損があるようであれば、お客様に元々あったものかどうか確認する。
 - 保管中のものであれば、弁償も含めた対応も必要になるので、店長や上司に相談する。

2. 若年・OL層向け、中高年層向け店でのお荷物の取り扱い

想定されるお客様

- 荷物は丁寧に扱ってほしい
- セキュリティ面で安心できる管理をしてほしい
- 荷物は自分の傍に置いておきたい

セキュリティ面での安心感を求める

- ✓ 「勝手に持ち出せそう」な印象を与える場所（お客様から丸見えの場所、常時人がいない場所）での保管は極力避ける。
- ✓ 貴重品を手持ちしていただくための小さな袋を貸し出しているサロンもある。
- ✓ 荷物専用のロッカーを設置しているサロンも多い。
 - 「お荷物はロッカーをご利用ください」などのお声がけをし、
 - ロッカーまでご案内する。
- ✓ 荷物を手持ちしたいお客様には、施術席の横に荷物置き用のカゴを用意する。



様々な荷物

- ✓ 買い物帰りなどで、複数の荷物を預かるケースがあるため、**タグ**を掛ける、**クリップ**®等でまとめるなど、紛失や混交のないように工夫して管理する。
- ✓ 食料品など、要冷蔵の荷物を預けたいお客様もいるため、サロン内の冷蔵庫などを利用できるか、あらかじめ確認しておく。

- 若年層・OL向け店、中高年層向け店では、お荷物のお預かりにおいて共通する部分が多いので、まとめて解説する。
- 一般的に、お客様が荷物をどのように扱われたいかを理解する。
- これらのサロンは、人通りの多い場所に立地していたり、外から店内が見渡せたりするなど、オープンな雰囲気の中にある。
- また、スタッフや客の数も多く、店内であっても様々な人が「混在する場所」になっている。
- 美容サロンに限らず、様々な人がいる場所では、盗難やスキミングなどに対する防犯性は、程度の大小はあっても、多くのお客様が気にするポイントである。
- お客様がお荷物を預ける際に、不安を抱かせるような管理をしないこと、また、管理の安全性が見えるようにすることで、お客様に安心していただくことが大切。
- お預かりする荷物が多し、1人がたくさんの荷物を預けている、というような場合は、荷物が混ざってしまわないような工夫が必要。
- お渡しする際に「お間違えないですか」と確認するのは当然としても、そこで「それじゃないです」と言われてしまうようなことにはならないように注視しなければならない。
- また、1つのハンガーにいくつもコート類を掛けたり、お客様の荷物の上に別のお客様の荷物を置く、などのようなことにならないように、保管スペースはいつも整理整頓しておく。
- 持ち手をフック等にかけて保管すると形が崩れるので、棚などに「置いて」保管する。
- 万が一ハンガー類が足りなかった時の為に、衣類を丁寧にたためるようにしておく。

3. 高級店でのお荷物の取り扱い

想定されるお客様

- 注意が必要なものであることを前提にした、丁寧な取扱いが当然と考える

取扱いは特に丁寧に

- ✓ 靴や上着など、お預かりするお荷物が、非常に高価なものである場合がある。
- ✓ **繊細**な素材であることも多いため、取り扱いには十分に注意する。
- ✓ 保管の際には、汚れ・埃などが付かないよう、**カバーをかける**など細心の注意を払う。
- ✓ 荷物を複数預かるような場合は、カウンターや荷物置き用の台に一時的に置いて、次のお荷物を預かる。
 - 片手にかけてもう1つを受け取る、などしないようにする。



腕に掛けたままでは
靴の型崩れの原因となる。



先にお預かりした荷物は、一旦置いて、別なお荷物を受け取る。

軽いものであっても
底に手を添える。

個室の場合

- ✓ 個室で施術するような場合はお荷物はお預かりせず、施術室に持ち込むケースもある。
- ✓ その場合でも、「お荷物お持ちしましょうか」などお声がけする。

- 高価なもの、壊れやすいものなどを預かる可能性があることを理解する。

- お客様にとって大切なもの、という以上に、物自体の価値が高い物をお預かりする場合がある。
 - 海外ハイブランドの靴や衣類であれば、数百万円という値段の物もある。
 - また、壊れやすい、破れやすいなど、物として丈夫でない物の場合もある。

- お客様は普段から丁寧なものの扱いに慣れているので、汚損・破損・型崩れのないよう、細心の注意を払い、また、あらかじめそれを防ぐような方法で保管する。

- 個室でサービスを受けるなど、荷物をお預かりしない場合でも、店内ではお客様の手を煩わせないことが基本なので、入口から施術室までは荷物をお運びする。
 - 荷物のお預かり同様、強制はしないこと。

- コート類は入口で脱ぐことが多いため、着脱はお手伝いする。
 - スムーズなエスコートには慣れが必要。講義時間中、スムーズな脱がせ方、着せ方の練習をしてみても良い。