

まとめ
～ ホスピタリティの重要性 ～

1. 特徴的なサロンのタイプ

一言で“接遇”と言っても、サロンのコンセプトやタイプに世手、お客様が期待する接遇サービスには違いがありました。

若年・OL層
向け店

お客様はファッション性を求め、サロンもファッションセンスを発信し、お客様の様々なヘアメイクの要望を実現することが求められる

中高年層
向け店

サロンと永く付き合いたい、という要望が背景にあり、入りやすさや親しみやすさ、常連様としての対応が求められる

高級店

クオリティ（品質）を求めて対価をお支払い頂いているお客様に、施術はもちろん、視界に入るもの、言葉のやり取りなど接点全てで配慮が求められる

郊外店

「若年・OL層向け店」のお客様と「中高年層向け店」のお客様のどちらも受け入れ可能なサロンであるため、多様なお客様を対応することが求められる

福祉サービス
提供店

要介護のお客様に加え、介護のお世話をしているサロンに出向けないお客様にサービス提供するため、事情を理解した対応が求められる

ブライダルサービス
提供店

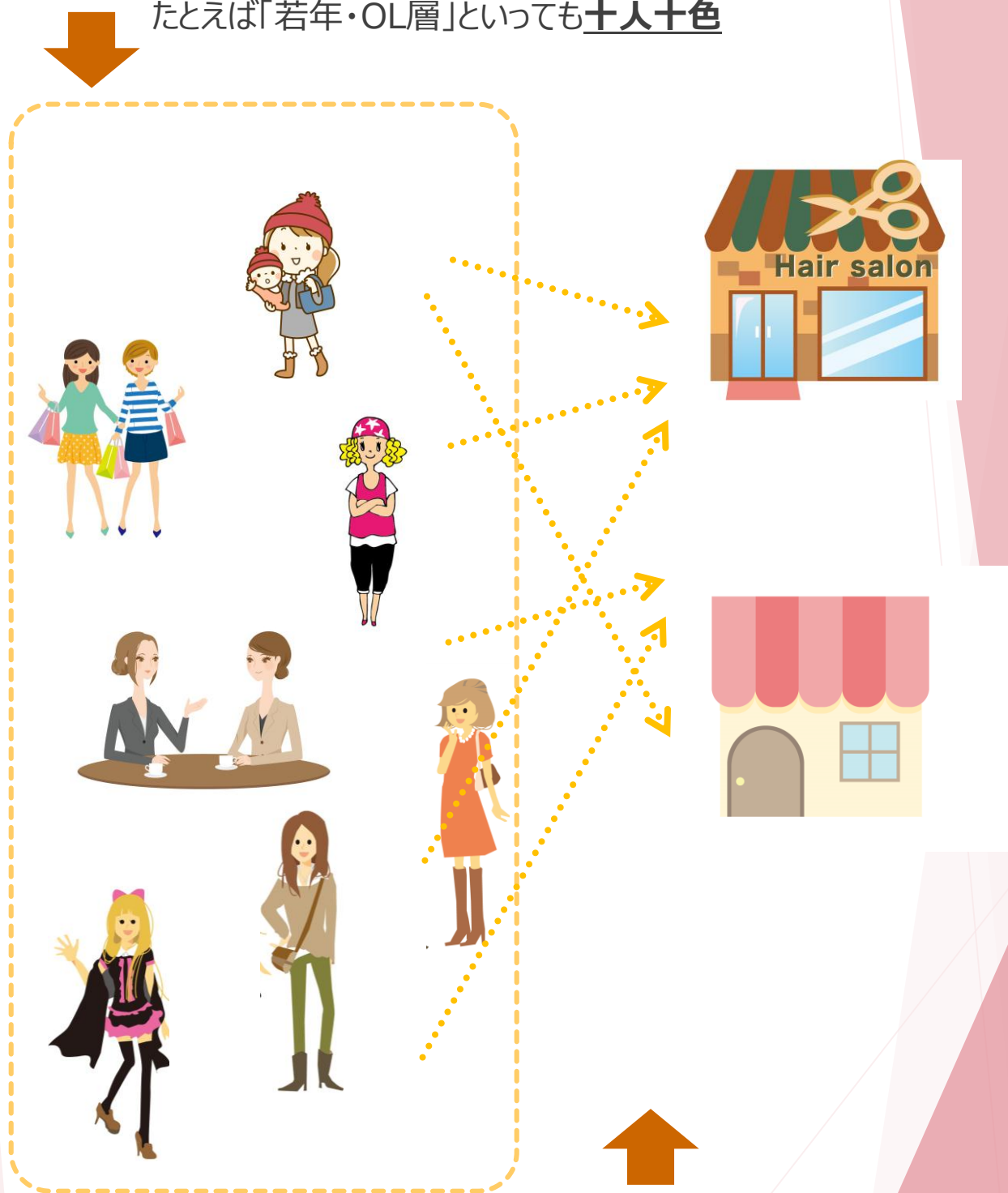
お客様にとって生涯に一度の機会であるため、一期一会の対応、ミスをしない慎重な対応、縁起を意識した言葉遣いが求められる

- これまで学んできたサロンのタイプ（類型）に違いをまとめる。
- お客様から求められることの違いをクローズアップして、解説する。
- お客様から求められるものの違いが、新人美容師が担う接客業務のどいつた部分（所作や言葉遣い）で具体的な違いとなったかを問いかけ、適宜、教材を戻って確認する。

2. 実際のサロンと教材で学んだサロンのタイプの関係

実際のサロンは6つに大別することなどは難しく、サロン毎にコンセプトがあり、サロンに応じたお客様層があります。

たとえば「若年・OL層」といっても十人十色



こういった期待を持つお客様が、どのような割合でサロンに訪れるかも様々

- 改めて、教材を通じて学んだ特徴的なサロンのタイプ（類型）と、実際のサロンとの関係について振り返る。

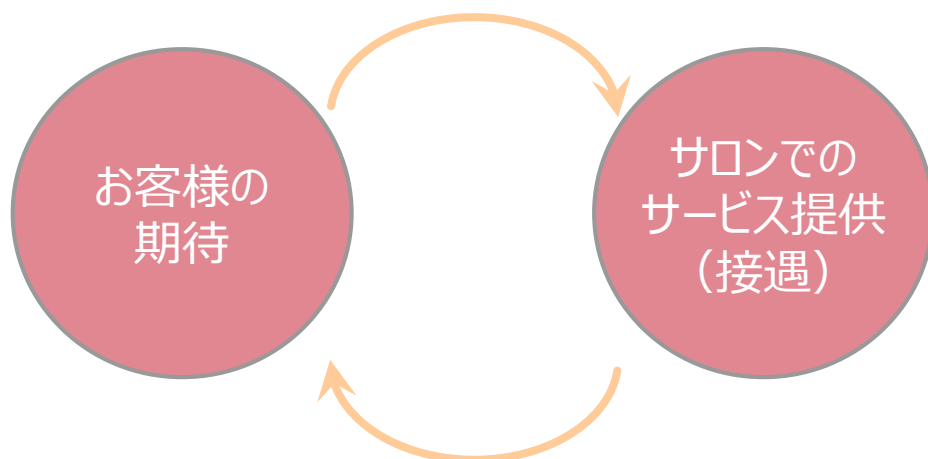
- あくまで“特徴的な違い”で6つに分けているための、個々のお客様のニーズは人それぞれ違うものがあり、またサロンも同様。
 - ・ 実際には、若年・OL層向け店で想定しているお客様と高級店で想定しているお客様がともにいらっしゃるサロンもあることや、
 - ・ 共に来る割合が、8対2のサロンもあれば、5対5のサロンもある。
 - ・ サロンそれぞれは、立地や、周辺サロンとの差別化を図りながら、「他店とは違うオリジナリティ」をコンセプトにしている。

- そのため、実際にインターンシップで参加するサロンや、就職するサロンにおいては、
 - ・ このサロンはどのタイプに近い
 - ・ あるいは、このサロンは〇〇タイプと□□タイプのお客様が半々ずつといった理解をしたり
 - ・ この“お客様”は、何をサロンに期待しているお客様だといった理解をした方が適切であることを説明する。

- いずれにしても、新人美容師が任される接遇については、お出迎えからお見送りまでそれぞれのサービスがあるが、一通りのやり方を習得して完了するものではなく、「サロンやお客様に応じて変わるもの」であることを強調する。

3. お客様がサロンに期待することに応える

期待の投げかけに対して、



応えられたまたはそぐわなかったという
結果が生まれる



「また来たい」と思う
リピーターになる

「次回は別のサロンを探そう」と失客の原因となる

- 美容サロンにおける提供価値は、「髪をカットすること」や「パーマなどヘアスタイルをすること」ではなく、「お客様の期待に応えること」が根底にあることを再確認する。

- お客様の期待の中に、
 - ✓ ヘアスタイルの調整が中心にありつつも、
 - ✓ 仕事や普段の生活から離れて、リラックスしたいというものもあれば、
 - ✓ 前回施術してもらった時に話した雑談の続きを楽しみたいというものもある。

- また、施術に対しても
 - ✓ イメージ通りにヘアメイクしてほしい
 - ✓ イメージは無いので、自分に合ったヘアスタイルを提案してほしい
 - ✓ 無難な形で早く安く済ませたいなど様々ある。

- 新人美容師が任される接客業務は、このような“サロンに来訪した期待”に応える業務の一部になる。

- 前述のように、サロンのコンセプトによって、必然的に来訪されるお客様の期待値も類似するが、様々な期待値のお客様が混ざることや、お客様によっても違いがあることに注意し、あくまで「お客様の期待に応えること」が最重要であることを説明する。

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≡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）

A : サービス

- ✓ お客様に求められたことを行う
- ✓ お客様の期待に応える
- ✓ 引き換えに対価を得る

B : おもてなし
(ホスピタリティ)

- ✓ お客様と感動・喜びを共有する
- ✓ 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！

- ホスピタリティとサービスの違いについて解説する。
 - 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

- “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？話さずに楽しい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。

ロボットが行うサービスではなく、
人間（サロンスタッフ）が人間（お客様）に対して
価値を提供しています

第1段階

”お出迎え”から”お見送り”までの
基本的な接客業務を修得する



第2段階

お客様の期待に応じた接客業務を修得する



第3段階

サロンやお客様に応じた接客ができる

- ホスピタリティの修得は道のりが長く、深いものであることを説明。
 - ・ ホスピタリティ業務の代表例であるホテルスタッフの接客などでは、5年やっても10年やっても、「まだまだお客様に気づかされることがある」として経験が成長に繋がることも少なくない。
- その上で、いきなり多くを出来る用になろうとせず、基礎から着実に段階を上げていくことを目指させる。
- 修得には、反復が必要であり、失敗してしまうことも避けられない場合がある。
- 成長にとって重要なのは、
 - ・ “お客様それぞれの期待は何か”“期待に応えるにはどうすべきか”を都度、意識して接遇すること。
 - ・ “ホスピタリティを持って接することが出来ていたか”を自問し、振り返ること。
 - ・ 失敗を繰り返さないこと、失敗してしまった場合は落ち度を認め、謝ること。
- お客様が「また来たい」と思っただけかどうかは、ヘアスタイルの施術結果だけではなく、来店から退店までの全ての時間・体験を総合したお客様の判断になる。その中には、新人美容師が担当する接客業務も重要な要素であることから、「いつかできる用になれば良い」ではなく、早く修得することを心掛けることが、サロン全体にとって重要になる。
 - ✓ 逆に施術内容が素晴らしかったのに、接客で気分を害されてお客様が離れていくケースもある。
 - ✓ “下っ端（新人）の仕事”ではなく、施術と同じく、重要な、お客様の期待を満たすための仕事であることを強調する。