

⑤ホスピタリティ～おもてなしの心～

サービスとホスピタリティの違い

[]

語源

ラテン語の *Servus* (奴隷)

自分と相手の
関係

主従関係。
お客様 = (主) サービスを受ける立場
サロンスタッフ = (従) サービスを提供する立場

[]

語源

ラテン語の *Hospicis* (客人の保護)

自分と相手の
関係

対等の関係。
報酬を求めず、“喜んでいただくこと”に重点を置く
「相手の喜びが自分の喜び」と捉える立場

ホスピタリティ ≡ []

- ✓ 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)

相手の要求に応えるだけでは、ただの“サービス提供”です！



Memo

本当の“おもてなし”

A : サービス

- ✓ お客様に[]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[]・[]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



[]の心を忘れずに！



「A : サービス」なのか、「B : おもてなし」なのかを考えて、仕分けてみましょう。

Q	具体例	回答
1	カットとパーマをオーダーされたので、シャンプー後に丁寧にカットし、パーマを仕上げる	
2	ご来店時にお客様のバッグをお預かりした際、雨で濡れていたから拭いてからクローゼットにしまった	
3	カットだけのお客様でも、カット前のシャンプーだけでなく、カット後のシャンプーとコンディショナーも提供している	
4	温かいお茶を出している季節だが、お客様が急いでこられたのか汗をかいているので冷たいお水を出した	
5	いつもシャンプーの際にお話しされるのが好きなお客様だが、目の下にクマがあってお疲れのようだったので話しかけなかった。	
6	要望されたヘアスタイルはお客様の頭の形には適さなかったため、好みを考えて別のヘアスタイルを提案した	

Memo

ホスピタリティで大切なこと

- ▶ お客様に“やってあげている”と思っているような姿勢は、ホスピタリティではありません。

“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薬剤を使っているから“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は基準ではありません。
- ▶ 「相手にとって喜ばしい対応か」が重要です。

【 _____ 】がホスピタリティ

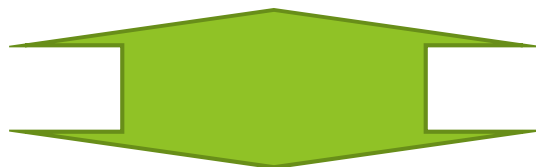


Memo

ホスピタリティで重視されるもの

サービスだったら、、、

- 定められた手順を修得すること
- 手順に従って、技術が備わっていること
- 社会人としての適切な言葉遣い、身だしなみ、マナーが守れること
-



おもてなし（ホスピタリティ）だったら何が必要になるでしょうか

- ○○を知っていなければならない、というような知識
- ○○が出来なければならない、というような技能や技術・スキル
- ○○を意識しなければならない、というような気持ちやマインド
-

ホスピタリティに求められるもの
= [] ・ []

- ① 人それぞれの考えを尊重し、受け止めた上で、
- ② 自分の思いを相手に伝え、
- ③ 互いに高められる力

記入欄



Memo

相手を受け止めるには

慌てていると、、、



- ✓ 自分自身に [] がない。認められない
- ✓ お客様の様子を [] できない
- ✓ お客様の [] を伺えない。
- ✓ “ [] ”を提供することにのみ注力して、
[] を認められない

落ち着いていると、、、



- ✓ []、[] に生活して、
自分を認めている（成長している自分、頑張っている自分）
- ✓ お客様の [] なことに気づける
- ✓ 気づいたことから [] を変えられる



相手を受け止めるには、

自分自身の思いを[]することが大切！

スタイリストに求められる人間力に重要なことは、

- ① 自己を[]にコントロールする力
- ② 相手を常に[]に認めようとする力

Memo

身につける必要がある魅力

- ▶ お客様を受け止めた上で、自分の思いを適切に相手に伝えるには、“お客様を惹きつける魅力”を持つことも重要です。



内面的魅力

- ① []が備わっている
- ② []や[]がある
- ③ あらゆる場面で「[]」ができる
- ④ 人としての[]を楽しんでもらえる

外面的魅力

- ① 目に見える[]の良さ
- ② 美を提案する人にふさわしい[]や[]
- ③ どんな[]のスタイルリストとしてアピールするか
- ④ プロとしての[]をいかに表現するか

お客様を惹きつける魅力

知識的魅力

- ① []を知っている魅力（＝トレンドが変化しても消え去ることが無く生き続けるもの）
- ② 歴史、業界紙などから学ぶ[]

技術的魅力

- ① どうすれば[]なるかを知っている
- ② 美しさを確実に[]できる[]



魅力 = [] + [] + []

[]から[]の気持ちを持っている人の[]から生じる魅力は、相手をも変えてしまう大きな力を発揮する！

Memo

本物の演技力（パフォーマンス力）

- ▶ ホスピタリティは、相手の心に伝えることで実現します。
- ▶ （やり方が正しい、所作が適切というだけではなく、心と心の交流が重要。）

！ 心のスイッチ

- ✓ お客様に[]に、心のスイッチを入れ替えることが大切！
- ✓ お客様に愛情を与え、[]にされているという気持ちを伝える。

！ 本物の笑顔

- ✓ 目には、その人の心が映る
※ []
- ✓ “目力（めぢから）”が大切（お客様に氣を送る）
 - ・ プロとしての自信にあふれた[]
 - ・ お客様への[]
 - ・ 愛情に満ちた[]



！ 美しいボディランゲージ

- ✓ コミュニケーションは、五感を通して行われる
 - []（耳）・・・話す内容・スピード・抑揚・大きさ
 - []（目）・・・表情・視線・姿勢・身だしなみ
 - []（皮膚）・・・気持ち
 - []（鼻）・・・匂い・臭い
 - []（口）・・・味
- ✓ 魂の入った“[]”を感じる振舞いを心掛ける
 - ▶ 周囲のすべての反応や動きは、[]して起こる
 - ▶ 自分が変わることによって、相手が変わり、場の雰囲気も変わってくる
- ✓ 心を常に[]にコントロールする
 - ▶ []が整うことは、[]

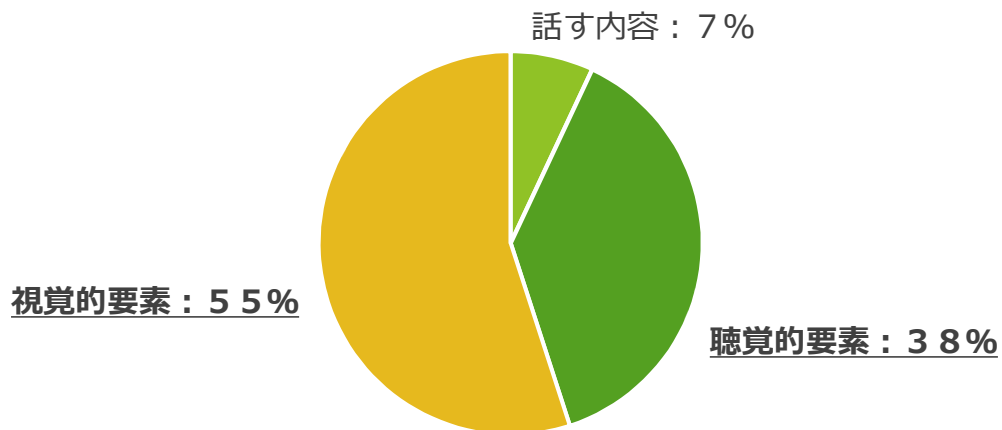
Memo

お客様の印象

- ▶ ホスピタリティを実現するには、心と心を通わせる交流が不可欠になります。
- ▶ “人間力・惹きつける魅力”を備えて、適切に[]ことが重要になります。
- ▶ そのために大切なことが[]。

◆メラビアンの法則

人の行動が他人にどのように影響を及ぼすかについて行ったアルバート・メラビアンの実験結果。



言葉以上に、[]な印象が相手に影響します。

- 言葉は気を付ける必要が無いということではなく、
- 適切な言葉でコミュニケーションをしても、もっと外形的なことが影響の大部分を占めてしまう可能性があります。



適切な立ち居振る舞いには、
自分の気持ちが重要になるため、
“自らの[]をコントロールすること”も大切になります。

Memo
