

⑦接客ロールプレイ

教師用指導書シラバス

接客ロールプレイの進め方



接客
ロールプレイ

- ✓ 実際の接客シーンと同じように、“成り切って”行います。
- ✓ お客様役、サロンスタッフ役に分かれて、接客を実践します。
- ✓ お客様役は、ロールプレイの接客を受けて感じたことを、サロンスタッフ役にフィードバックします。

ロールプレイの進め方

- ① 2人1組になります。
- ② お客様役、サロンスタッフ役を決めます。
※交代して行いますので、先にやる役を決めます。
- ③ お出迎えからお見送りまでを実践します。
- ④ お客様役は、チェック項目に沿って、受けた接客で感じたことをフィードバックします。サロンスタッフ役は、指摘をワークシートに書き込みます。
- ⑤ お客様役とサロンスタッフ役を交代して、再度、お出迎えからお見送りまでを実践し、フィードバックを行います。

ロールプレイでのポイント（前編）

- ▶ 具体的な言葉、所作だけでなく、ホスピタリティを表現した対応であることが重要です。

サロンスタッフ役

お客様役

来店

お出迎え

- ドアを開ける
- 「いらっしゃいませ。こんにちは。」
- ドアを開けきって、先にお客様をお通しする（中途半端に開けない）

お荷物上着等のお預かり



- 「お荷物をお預かりいたします。」
- 「貴重品や壊れ物はありませんか。」
- ✓ 必ず荷物の底を持って、腰から上の一で預かる（下に提げると雑に扱っているように見える）
- ✓ 両手で丁寧に扱う（お客様の荷物は全て“大切なもの”）
- ✓ カウンター越しではなく、必ずカウンターを出てやり取りする
- ✓ 荷物を手元に置きたいお客様もいらっしゃるので強要せずに確認する

お席へのご案内

- お席にご案内する
- 「〇〇さま、お待たせいたしました。△△へどうぞ。」
- ✓ 案内する方向をきちんと指し示す（指を揃える）
- ✓ 誘導経路を考える（お客様が歩きやすいように配慮する）
- ✓ お客様の歩くスピードに合わせる

次ページへ



ロールプレイでのポイント（後編）

サロンスタッフ役

お客様役

前ページより



お客様のチェック項目①

- ▶ ロールプレイで**感じた印象**に加えて、**何故そう感じたかの理由となる言葉や動作**についても具体的にフィードバックしましょう。

チェック項目		フィードバック内容記入欄
お出迎え	表情は“歓迎の気持ち”を感じたか	
	声のトーンは明るくはっきりしていたか	
	お辞儀の所作は適切で、静止礼ができていたか	
お荷物のお預かり	はっきりした声で問いかけできていたか	
	預けたものを丁寧に扱ってもらえていると感じたか	
	貴重品が含まれていないかの確認がされたか	
お席へのご案内	行くべき方向が不安にならずに案内されたか	
	歩くスピードは適切だったか	
	周りの障害物などに注意を促したか	

お客様のチェック項目②

- ▶ ロールプレイで**感じた印象**に加えて、**何故そう感じたかの理由となる言葉や動作**についても具体的にフィードバックしましょう。

チェック項目		フィードバック内容記入欄
雑誌だし	受け取りやすい位置に雑誌を差し出してくれたか	
	声かけは、はっきりとしていたか	
雑誌だし お茶出し	お茶の出され方は、お声かけと共に行われたか	
	運搬中や置いた場所などに、不安を感じなかったか	
お荷物のお渡し	はっきりした声で問いかけできていたか	
	預けたものを丁寧に扱ってもらえていると感じたか	
	受け渡し間違いがないか、ちゃんと確認していたか	
お見送り	お見送りのあいさつは、ちゃんとなされたか	
	「また来たい」と思えたか	

サロン類型による接遇の違い

- ▶ 基本形を自然に行えるようになったら、サロンの類型に応じた違いも意識したいところ。

	若年OL層向け	中高年層向け	高級サロン向け
お出迎え	- スタッフのセンスおしゃれを感じさせる所作 - 緊張させない配慮	- 常連様に向けた「いつもの店」「あなたの店」の雰囲気 - 元気さ	- 上品さ、静けさ - 過度に近づきすぎない距離感 
お荷物のお預かり	- 若年層<OL層<ご年配のお客様<高級サロンと、高価なものをお持ちの可能性が高い - 物としての“高価さ”に関わらず、お客様にとっての“大切なもの”であることもある - 高級サロン以外ではお客様の数が多く取り間違いに注意		
お席へのご案内	- 歩くペースは様々 - お客様との距離感を相手に合わせて一定に保つ	- ゆっくり歩いて案内する - 急かしているように感じさせない	半身を向けて、常にお客様を視界に入れながらのご案内
お茶出し雑誌だし	サロンのセンスを伝えられる雑誌の提案	流行を追うファッション誌よりも、情報誌、料理誌が好まれる	前回ご来店時に指定のもの
お見送り	- 笑顔で、気軽にまた来られる距離感 “またのご来店をお待ちしている”という感謝の姿勢 		お客様が見えなくなるまでお見送り

『 接客ロールプレイ 』

指導目標 : ①接客において学んだことを、ロールプレイを通して実践する
 ②フィードバックすることによって、自身の不足している箇所を確認し、改善へとつなげる

所要時間 : 100分

使用教材 : テキスト、筆記用具、雑誌、湯のみ、茶たく、コップ、コースター、ティーカップ、ソーサー、お盆、スティックシュガー、ミルク、ガムシロップ

時間	指導項目	指導重点・内容	展開
10分 (10分)	1. 導入	- 今まで学んできたことをロールプレイを通し学習する - 実際のサロンでの流れを考える(お出迎え～お見送り)	講義 質問 (サロンでの流れを考える)
20分 (30分)	1. ロールプレイの進め方	- サロンスタッフ役とお客さま役に分かれて行う - 言葉や所作だけでなく、ホスピタリティを持った対応を心がける - ロールプレイの流れと注意事項、フィードバックについて解説する	講義(TextP.1-5)
25分 (55分)	1. ロールプレイ① 2. フィードバック①	- 言葉や所作だけでなく、ホスピタリティを持った対応を心がける - ロールプレイで感じたことを、具体的にフィードバックする	演習(TextP.2-3) 演習(TextP.4-5)
25分 (80分)	1. ロールプレイ② 2. ロールプレイ②	同上	
10分 (90分)	1. お客さまの違いによる対応	- サロン類型によって対応に違いがあることを学ぶ - どのような違いがあるのか、知識として習得する。	演習(TextP.6)
10分 (100分)	1. まとめ	ロールプレイを通し、自身の不足している箇所に気づき、今後の改善へとつなげる	