

「スタイリストは究極のサービス業」!

お客さまの心に響くサービスで、
オンラインワンのスタイリストになるには・・・



心理カウンセラー・奥園清香
ドゥカカウンセリングセンター代表。
2002年よりサロン・美容関連企業にて
心理学・コミュニケーション・接客・カウ
ンセリングのセミナーを行う。心理学を応
用したワークショップ形式のサロンセミナ
ーは、サロンワークにすぐに使える内容が
多く大変好評を得ている。

いまの感性では
理解できない価値観もある

サロンのスタッフが育たないのは、
「スタッフ教育の不足」もしくは「努
力をしないスタッフのせい」だと思
っていませんか？

現在、さまざまな価値観があふれ、
考え方・ライフスタイルは多様化し
ています。お客さまやスタッフとの
コミュニケーションがうまくいかな
いのは、個人の価値観や考え方が、
あなたの持っている感性(感じ方)
では、理解できないのかもしれない
。だからこそいま、スタッフとの
関わり方、お客さまとの関係性を見
直すときなのです。

独自の感性で、「気づく力」
「察する力」を身につける

お客さまに「ちょっと良い気持ち」
「自分だけの特別感」を感じてい
ただくために、スタッフはどのように
してお客さまの心を惹きつけたらよ
いでしょうか？そのためには、スタ
ッフが意識して「気づいていく力」
をつけていくことが重要です。「気
づく」ためには、「気づく練習」をし

なければいけません。美容技術を本
だけで学び、お客さまの髪をカット
しているスタイリストはいないこと
と同じように、コミュニケーション
力をつけるために練習(トレーニング
グ)が必要なのです。

「コミュニケーションをマニュアル
だけで学ぼうとするのではなく、「気
づく力」「察する力」を身につけま
しょう。身体で覚えて落とし込み、毎
日のサロンワークの中で繰り返して
トレーニングすることで、コミュニケ
ーション力は必ず身につきます。

一人ひとりの顔や考え、ヘアス
タイルが違うように、コミュニケー
ションも一人ひとりに合ったものを
提供することが大切です。いまのお
客さまは、「自分だけに提供される
オリジナルなサービス」「特別感」を
求めているのです。

感動するおもてなし・
サービス体験

あなたはお店に行ったとき、どん
な対応をしてもらおうと嬉しいと感じ
ますか？「自分が特別」だと感じさ
せてくれる対応をしてけると気持ち
が良いとは思いませんか？「特別
を感じさせてくれるサービスを提供

するサロン、スタイリストをお客さ
まは「特別」だと感じます。そしてそ
れが「嬉しい」、「気持ちいい」、「他と
違う」につながるのです。人の行動
や感情は、相手に伝わります。あた
りまえのマニュアル通りのことをし
ていても「感動は生まれないのです。
では、「感動するおもてなし・サービ
ス体験」とはどんなことでしょうか？
例えば・・・

◆ポイント！
あなたはどのようにお客さまへ「あ
なたは特別なのですよ」ということ
を伝えていきますか？

◆ポイント！
あなたは、お客さまの大切にしてい
るものを感じる力を持っていますか？

「よかったメモ」トレーニング実践方法!

●例1・スタッフ佐藤さんとスタ
ッフ田中さんのケース
田中さんは佐藤さんのお客さまへの応
対を見て、「あんなふうに迎え入れら
れたら自分なら嬉しい」と感じたので、
「佐藤さんへ 今日の日〇〇さんのお
迎えのときの挨拶はすごくやさしく
て良かったですよ!」
とメモを渡しました。メモを受け取
った佐藤さんは、

「私が意識して努力したことをちゃ
んと見てくれてくれたんだ!」
田中さんの認めてくれた気持ち嬉
しくて

「気づいてくれてありがとう!」
とお礼のメモを田中さんに返しました。
※このケースでは、田中さんの「気
づく力」がなかなかよいものである
ことがわかります。

●例2・スタッフ山田さんとスタ
ッフ伊藤さんのケース
朝から山田さんは何度も前髪を触っ
ていました。前髪を気にしているん
だと思つた伊藤さんは、
「山田さんへ 今日の前髪は素敵で
すね!」
とメモを渡しました。しかし、山田
さんは困つた顔をしています。山田
さんは今日の髪型は失敗したと気に
していたのです。

※このケースでは伊藤さんは喜ばせ
ようとしたのが、まったくの裏目に
出てしまいました。山田さんの内面
を見ることができず、ハズしてしま
つたわけです。伊藤さんは「感じる
力」をアップすることが必要です。

この「感動するおもてなし・サービ
ス体験」をすぐに提供することは難し
いかもしれません。まずは、サロンワ
ークの中でトレーニングを積んでみ
てください。サロンですぐにできるト
レーニンングとして、スタッフ同士で「あ
なたが特別だと伝える時間」をつくっ
てみてはどうでしょうか。そこで、自
分の考えをさりげなく伝え、それが相
手に受け入れられるかどうかを試し
てみるのです。そして、その言葉に対
して、相手からのフィードバックをも
らうとより良いでしょう。自分を試し、
互いに磨く時間をつくって、トレーニ
ングを行ってみてください。

これは心理学上の技術ではありません
。最終的には、心のあり方が大切な
のです。気づく力や褒める力をいつも
磨いていなければ、お客さまが求める
ものに気づくことができません。心で
思っていることは無意識に相手に伝わ
ります。「自分がどのような気持ちで
仕事をしているのか」「どのような思
いでお客さまに向かい合っているのか」
その姿勢が非常に大切です。「お客さ
まのオンラインワン」になりたいならば、

これは心理学上の技術ではありません
。最終的には、心のあり方が大切な
のです。気づく力や褒める力をいつも
磨いていなければ、お客さまが求める
ものに気づくことができません。心で
思っていることは無意識に相手に伝わ
ります。「自分がどのような気持ちで
仕事をしているのか」「どのような思
いでお客さまに向かい合っているのか」
その姿勢が非常に大切です。「お客さ
まのオンラインワン」になりたいならば、

これは心理学上の技術ではありません
。最終的には、心のあり方が大切な
のです。気づく力や褒める力をいつも
磨いていなければ、お客さまが求める
ものに気づくことができません。心で
思っていることは無意識に相手に伝わ
ります。「自分がどのような気持ちで
仕事をしているのか」「どのような思
いでお客さまに向かい合っているのか」
その姿勢が非常に大切です。「お客さ
まのオンラインワン」になりたいならば、

トレーニングポイント!

①相手からもらった「よかったメモ」
が自分の気持ち、思っていることと
ハズれていると感じたら、必ず相手
に伝えましょう。それが相手の「気
づく力」のアップにつながります。

②「よかったメモ」に書くことはた
だ一言でいいのです。ハズすことも
最初は怖がらずに、自分の気づいた
「よかったメモ」をできるだけ多くの
スタッフに渡すようにしましょう。

③このトレーニングは、相手を見て、
「良いところを発見しよう」と意識
していきなくてはできません。相手か
ら「よかったメモ」をもらうために
は新しいことを考え、発想していな
いといけません。

スタイリストの「気づく」力

「気づく力」のトレーニングがスタ
ッフ間でできるようにすれば、必ず
お客さまに対してできるようなにな
ります。あたりまえのことや誰でも
言えることを褒められても、お客さ
まの心に「特別感」は残りません。「こ
んなことに気づいてくれた!」とお
客さま自身が気づいていないことに
気づいたり、褒めることができたなら、
あなたは「忘れられない人」「また会
いたい人」「究極のサービスをしてく
れた人」になることができます。

相手の気持ちを「感じ取る力」「気
づく力」を得ることは、相手に「こ
ちらの感じさせたいことを感じさせ
る力」を得ることももあるのです。

気づく人こそが「究極のサービ
ス」であるスタイリストになれるの
です。

「気づく力」のトレーニングがスタ
ッフ間でできるようにすれば、必ず
お客さまに対してできるようなにな
ります。あたりまえのことや誰でも
言えることを褒められても、お客さ
まの心に「特別感」は残りません。「こ
んなことに気づいてくれた!」とお
客さま自身が気づいていないことに
気づいたり、褒めることができたなら、
あなたは「忘れられない人」「また会
いたい人」「究極のサービスをしてく
れた人」になることができます。

ドゥカカウンセリングセンター主催 サロンワークに える心理学セミナー 7月開催!!

「サロンの「コミュニケーション力」で
ていますか?

★求めているニーズを開き出したい!
★スタッフのやる気を引き出したい!
★活気がある、魅力のあるサロンにしたい!
★魅力あるスタイリストを育てたい!
★スタッフをなんとかしたい!

疑問、解決策のてがかりが セミナーで必ず見つかります!!

ベースに理論は最小限にとどめた体験型ワークショッ
クです。グループ・ペアなどのレッスン形式で、知識
のみではない、実際に体感しながら学ぶという効果的
な内容です。グループでの交流、ディスカッション
の前で発言するなどの体験は、今まで気づかなか
つた、自分を発見することができるはず。そこで得ら
れるものは、必ずサロンワークに活かすことができます。

2007年7月2日、23日
PM1:30~4:30 (受付1:15)
トディアパーク デザインセンタービル6F
一人様 10,000円(税込み) 人数:限定20名
サロンオーナー、店長、幹部
もしくは教育に関わるスタッフ対象

※セミナーは各1日コースです

「あなたのセミナー企画させていただきます!
お客様と、現状の問題点、改善点について打ち合わせをさせていただ
き、サロンにマッチしたセミナーの企画・立案をさせていただきます。
ご連絡ください。

ドゥカカウンセリングセンター

052-243-6379
052-243-6378
mail:center@docounseling.com
://www.docounseling.com

Beauty Woo読者の特典として!!

カウンセラー奥園清香が、サロン様へお声がけして無料カウ
ンセリングを行います。現状の問題点などをお聞きし、必要なコミ
ュニケーションスキルなどについて、ご相談いただくお時間を取ら
させていただきます。