

技術に対する考え方

1 はじめに

たとえば、あるお客さまが「○○のようにしてちょうだい」と言ったとしましょう。ご指定の髪型はそのお客さまに似合うようには思えないし、あなたのブロー技術でまとめることはできるが、お客さまが後日ご自分でまとめることができるとはどうてい考えられない場合、あなたは どうしますか？

ふたつの選択肢があります。

- 第一. お客さまのご依頼に対し、「わかりました」と言い、あなたの美容技術をふるう
- 第二. あなたは「ご自身でまとめることが難しいと思われます」と言って別の髪型を勧める。

お客さまは美容を終えた後、恋人にあうのでしょうか、それとも同窓会に出席するのでしょうか。あるいは普通の友達にあうのかもしれませんが。いずれの場合も、あなたがサービスした髪型は相手から「すてき」「似合ってるね」などのように評価されるでしょう。お客様の知人（恋人、同窓生、普通の友達など）の評価があなたの技術です。

2 技術とは

(1) 意味

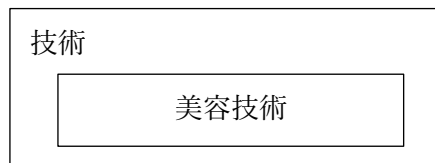
この後、混乱を招くことのないように、次のように区別して言葉を使います。

美容技術：

カット・パーマおよびシャンプーなどを適切に行うわざ。

技術：

美容技術を使ってお客さまの個性（＝美）をあらわす手段&方法



(2) 美容技術

美容技術は美容専門学校で教えられ国家試験で試されます。国家試験に合格したあとも、実務をとおして、あるいは先輩から教えられて、腕をあげることができます。熱意と練習に比例します。

(3) 技術

美容師がみずから習得しようと思ひ、実地にやってみるによって、習得できます。一番になることはなかなか難しいですが、一流になることはできます。

3 技術の習得

お客様の長所を引き出す方法は次の手順で行います。

手順1：社長・店長はお店の目的をつくる。

(例) 年齢50歳代の女性が元気になる美容を提供する

手順2：美容師を含む全スタッフに丁寧に説明する。

(例) 毎月の定例ミーティングでゆっくりと具体的に話す。

同時に意見を求める。適切な意見は取り上げる。

手順3：説明を繰り返し目的が達成されているか確認する。

(例) 月例ミーティングで話し合う

「元気になるって、どういうこと？」

「どうしたら元気か・元気でないか判断できるの？」

手順4：ご来店するお客様が目的に合う方向に進んでいるか確認する。

必要におうじて目的の軌道修正をする。

このプロセスで大事なことを例示します。

例1：始める前にお客様のご要望をゆっくり聞きます。

たとえば「前髪は短く」とおっしゃった場合でも、「どの程度、短いのか」「前髪の範囲はどこからどこまでか」などを聞き出す。

例2：ソファに座って施術を待っている姿をそれとなく見ると、そのお客様がどのような方なのか、わかります。

(1) 軽く目を閉じているか、または静かに雑誌に目を落としている方

- ・安定した生活を送り、人間関係がうまくいっている。
- ・特異な美容を望むわけではない。

(2) きょろきょろ室内を見ている、またはあわただしく雑誌のページをめくりあるいは閉じる方

- ・ご自分の要望を適切に表現することが難しい。
- ・お気持ちをゆっくり確かめる必要がある。

本項おわり