

美容技術の向上

1 はじめに

どのようにしたら美容師の技術は向上するでしょうか。

美容師は人間を相手にします。機械とか自動車などを操作する仕事とは違います。お客様の好みをかなえます。与えられた業務をやっている人ではありません。他の職業とはちがった難しさがあります。

2 ある美容師の言葉

ある地方で働いている美容師(70歳代)に「技術を高めるにはどうしたらいいでしょうか?」と質問したところ、次の回答をいただきました。

回答

その人が持っている感性です。

感性豊かな人が高い技術を持つことができます。技術を高めるには感性しかありません。

ま、性格とか根性も多少ありますかね・・・

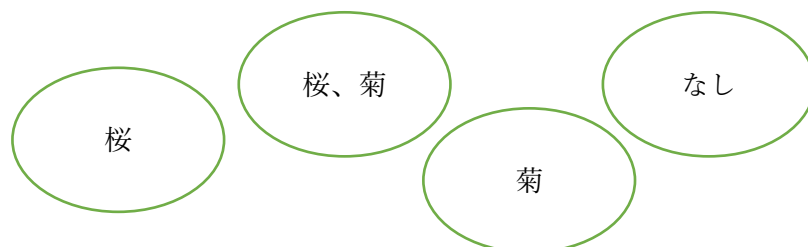
彼女は、中学を卒業して美容室に就職し、お店をもち、子供を姑にあずけて働きました。現在、この地方では美容室の数が減少していますが、彼女の二人の息子は美容師になり、その地方でそれぞれの美容室を経営しています。彼女はその一つで働いています。

3 感性

感性とは、感受性と似た意味でして、「桜の花が美しい」「やさしさが身にしみる」「そのベージュがあなたに似合うわよ」と思う心です。

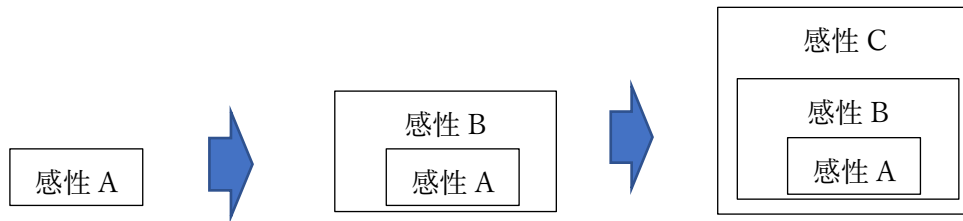
(1) 個人差

感性は一人ひとり違います。たとえば、桜の花が美しいと思う人が、菊をきれいだと思うこともあり、思わないこともあります。



(2) 成長

感性は成長します。すなわち、その人が努力すれば、子供のころの感性は大人になって豊かになり、さらに年齢とともに質が深まります。



4 感性を磨く方法

感性を磨く方法を三つ紹介します。

第一は、先輩・同僚、お客さまなどと話し、その話を聴くことです。聴くとは傾聴ともいいます。いささか体を相手の方向に傾け、相手の話を心で受け止めます。同意する部分もあるでしょうし反対する部分もあるでしょうが、いったん全体を受け止めます。聴くことによって相手の考えに触れることができるでしょう。

第二は、質(クオリティ)の高いものを見ることです。博物館、美術館へお金を払って入り陳列されている・掲げられているものを見ます。映画館に入場料を払って入り、映画を見ます。。有料の庭園にお金を支払って入り、庭園をじっくり散策し、もし喫茶コーナーがあれば、そこでお茶をいただきます。いつもより時間が遅く流れることを感じ心が静かになります。

第三は、観光に行くことです。そもそも観光とは「光を観る」という意味でして、旅先には光があります。国内でも海外でも、その地方ならではの景色、朝日・夕日、温浴、人情(お祭り)、食べ物などに触れることができます。もしお金に余裕があれば、ファーストクラス、グリーン車に乗ることによって質(クオリティ)の高いサービスに触れることもできます。

5 結論

お客さまは一人ひとりが違います。それら一人ひとりに対応します。まずお客さまの一人に気に入っていただき、次にもう一人に気に入っていただき、さらに三人目に気に入っていただきます。ひたすら「足し算」です。

この足し算を可能にする力(駆動力。ドライビング・フォース)は感性です。すなわち、感性のない人は(まぐれで一人のお客さまに気に入っていただけただとしても)次のお客さまを満足させること(=足し算)はできないのです。

本項おわり