

カウンセリングの重要性を再確認する

顧客満足度を向上させ、且つトラブルを事前に防ぐために何をしなければならないのか

カウンセリングの目的を知る

【なぜ貴重な時間を使いカウンセリングを行うのか？】

- 1.顧客に人工毛を装着可能か判断しトラブルを事前に防ぐため
- 2.顧客のご希望を理解し施術者と顧客の意思疎通を図るため
- 3.カウンセリングを通して自店の改善点や他店との違いを発見するため

※安全性の獲得
※信頼性の獲得
※優位性の獲得



コミュニケーションの必要性

来店された顧客が抱く様々な疑問・不安・不満を理解し解決するのが、目の前で対面している施術担当者の役目です。コミュニケーションは施術前のカウンセリング時だけではなく、施術中・施術後も、顧客との関係が続く限り終わることはありません。人気サロンのリピート率が高い大きな理由として、コミュニケーション能力に優れたスタッフが多いこともよく知られています。もちろん、技術面が優れていることも重要です。

カウンセリングを行う理由

1.顧客に人工毛が装着可能か判断しトラブルを事前に防ぐため ※安全性の獲得

人工毛の装着が可能か否かの判断はサロン及び施術担当者に委ねられています。「絶対に安全」ではなく「トラブルは起こりうる」という認識を持って顧客をお迎えするよう心掛けてください。

刺激に対する反応やアレルギーが生じる可能性は誰にでもあるということを事前に伝えましょう。→目にかゆみや違和感・異常が出た際の不安を減少・サロンへの不信感を取り除くことができます。初来店・リピーターに限らず、顧客の体調は日々変化し、来店の度に異なります。施術前に顧客の体調を把握しておくことを習慣づけておきましょう。また、毎回説明することにより顧客自身に意識づけしていただくことで、顧客自身の我慢や無理な施術によるトラブルを事前に防ぐこともできます。

2.顧客のご希望を理解し施術者と顧客の意思疎通を図るため ※信頼性の獲得

顧客が抱くまつげエクステへの期待や希望にお応えするのはサロン及び施術者だけです。顧客が望むデザインやまつげのボリュームが実現可能なのか、それとも不可能なかどうか。また、それが本当にお客様に似合うものなのかをお互いが理解し、納得するまで施術は控えるべきです。人工毛の「カール」・「太さ」・「長さ」のみを基準にした説明は控えましょう。→サロン及び施術者は仕上がりのデザインをイメージできても、顧客が本当に同じイメージを持っているとは限りません。一方的な説明を続けてしまうと、顧客は混乱しサロン及び施術者の意見に任せてしまいます。既に信頼を得ている場合は理想的な形と言えるかもしれませんが、それに到達していない場合はお客様に不満が残る可能性がありますので、注意が必要です。

3.カウンセリングを通して自店の改善点や他店との違いを発見するため ※優位性の獲得

常に顧客に満足していただくためには、積極的に他店の情報を仕入れ、その取り組みを知ることも必要です。顧客から直接収集する情報は、同業者からの情報とは異なり消費者の視点から捉えた重要なヒントを持ち合わせていることを忘れないようにしましょう。

他店の情報を知り自店の改善に役立てることに加えて、顧客からの率直な指摘・指導を受け止め、自店の改善に役立てましょう。もちろん、理不尽な要求や理解し難い依頼などを素直に受け入れる必要はありませんが、常に前向きな対応を心掛けましょう。

カウンセリングを実施する

実際のカウンセリング時に用いる質問を例題にして、その質問理由と肯定回答への対策をお伝えします。

【カウンセリング時の質問例】化粧品によって刺激を感じたことはありますか？

■この質問をする理由

・過敏体質の方は人工毛装着後にトラブルを招く可能性が高く、予め注意する必要がある。

・体調や生活変化などでかぶれる場合もあるので毎回の施術前に確認する必要がある。

・基礎化粧品（クレンジング・洗顔・化粧水・乳液など）で刺激を感じたり、かぶれ等が生じてしまう顧客の場合、極力施術は避けるべきである。しかし、顧客からの強い要望がありどうしても装着しなければならない時には、パッチテスト等を実施して、その後問題がなければ施術を検討する。

■質問に対する肯定回答への対策

・まつげ（目尻側）にエクステを2〜3本装着（パッチテストの方法例）し、その後問題がなければ施術を検討するという目安にする。

・パッチテストで異常が出た場合は、施術を控え、つけまつげなど目にあまり負担にならないものを勧めてみる。

・顧客が使用している化粧品の商品名などを把握しておく。
※目の周囲でのテストにおいて陽性反応が出た場合は、顧客の負担が大きいため、二の腕部位で行使されるパッチテストユニットを利用したテスト方法が本来は望ましい。

CHECK アレルギーが起きてしまったら…？ プロなら覚えておきたい万一のトラブルを回避するための対処例

- ①あらかじめ、装着後に違和感などがあれば連絡いただくようお伝えする。
- ②目や肌に違和感（かゆみ、異物感、腫れ等）があれば専門医（皮膚科・眼科等）の診断を受けるようお伝えする。
- ③かゆみや・違和感がある部分は「触らない・擦らない」ことをお伝えする。
- ④症状が改善するまでお客様をサポートする。

※異物感、かゆみ、痛み、いずれの場合でも「必ずしもまつげエクステが原因のトラブルだと判断できない」ということを多く聞きますが、そうであってもそうでなくてもお客様からご相談があれば適切な対処をしなければなりません。

絶対に避けなければならないのは「それはまつげエクステとは関係ありません」、「数日すれば治ります」、「それは何か菌がはいったことによる結膜炎です」、「目薬を差せば治ります」、「市販のかゆみ止めを塗ってください」など医療行為的な判断を勝手に行うことです。

※スクール等で本資料及び画像をご使用いただく際は、「提供：株式会社松風」のご記載のみで、ご自由にご利用可能です。是非ご活用下さい。

※本資料は、まつげエクステのカウンセリングの重要性に関する説明の一例を説明したものです。実際の方法については、個々の状況を反映した最善の方法をサロン様のご判断により決定してください。