

# 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？】

- 1-1.お客様にエクステーションが装着可能か判断しトラブルを事前に防ぐ為
- 1-2.お客様のご希望を理解し施術者とお客様の意思疎通を行う為
- 1-3.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為

- ※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

サロンにお越しになられたお客様が抱く様々な疑問・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、お客様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に、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

### 1-1.お客様にエクステーションが装着可能か判断しトラブルを事前に防ぐ為 ※安全性の獲得

エクステーションの装着が可能か不可能かを判断するのはサロン及び施術担当者の判断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お客様をお迎えするよう心掛けてください。

刺激やアレルギーが起こる可能性は誰にでもあるという事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事が出来ます。初来店・リピーターに限らず、お客様の体調は日々変化し、来店度に変わっています。施術前にお客様の体調を把握しておく事を癖づけておきましょう。また、毎回説明する事によりお客様自身に意識付けしてもらうことで、お客様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。

### 1-2.お客様のご希望を理解し施術者とお客様の意思疎通を行う為 ※信頼性の獲得

お客様が抱かれるエクステーションを装着することへの期待や、そのご希望にお応えするのはサロン及び施術担当者だけです。お客様が望む目元のデザインやまつげのボリュームが実現可能なのか、それとも不可能なのか。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。エクステーションの「カーブ」・「太さ」・「長さ」のみを基準にした説明は控えましょう。→サロン及び施術担当者は仕上がりのデザインをイメージできても、お客様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、お客様は混乱しサロン及び施術担当者の意見に任せてしまいます。既にリピーターとなり信頼性を獲得し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。

### 1-3.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為 ※優位性の獲得

常にお客様に満足して頂くためには、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。来店されるお客様から聞く情報は、同業者からの情報とは異なり客観的な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、お客様からの率直な指摘・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ることをおすすめします。

## 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、その理由と質問に対する答えの対策をお伝えします。

### 【カウンセリング時の質問例】お化粧品によって刺激を感じたことはありますか？お化粧品によるアレルギーはありますか？

#### ■この質問をする理由

- ・アレルギー体質の方、過敏体質の方はエクステーション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。
- ・自分の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、アレルギーが生じてしまうお客様の場合、極力エクステーションの装着は避けるべきである。しかし、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。

#### ■質問に対する答えの対策

- ・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）を実施し、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、まつげエクステーションの装着を控え、つけまつげなど、目にあまり負担にならないものをすすめてみる。
- ・お客様がお使いの化粧品の商品名などを把握しておく。

### **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）に診断を受けるようお伝える。
- 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、仮に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とらなければなりません。絶対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頂く際は、「提供：株式会社松風」とだけご記載頂ければ、ご自由にお使い頂けます。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、お客様各々に合わせて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。