

# スワヌレポート 初夏の号

## クレームから見る対策とは

### 1面

クレーム対策の基本  
ハインリッヒの法則から  
個人情報保護法  
その後の状況。

### 2面

人の話を聞いて  
いますか。  
人の話を聞くには  
どうするか。

### 3面

ランチェスター戦略  
シェア率の算出にITを  
美容室の販促活動一覧図

新規客を獲得するよりも、固定客をしっかりと確保することがこれからの時代では必要である、との掛け声は、どこでも言われていますが、日々行動の中で実践していくとはどのようなことであるか考えて見ます。その際に交通事故の発生確率をあらわしている「交通事故の法則」正式にはハインリッヒの法則を説明します。お客様の固定化を考えるとときに必要なことは、ホームランよりもミスなくすることからはじめるのが基本です。その面でこの法則を適用すれば次のようになります。

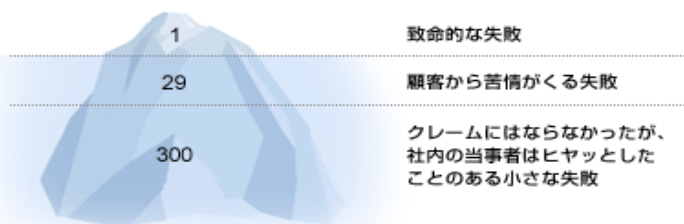
**ハインリッヒの法則**とは下記の図を参考にしてください。クレームにはならないが社内ではヒヤットとする小さな失敗が300あれば顧客から苦情が来る失敗は29あります。そして致命的な失敗が1発生してしまいます。この法則は保険会社で活用されている法則です。固定客を固定化するための行動は小さなことからコツコツと積み重ねていくことが最大の対策であることを念頭において行動を開始します。

サービスの種類には2種類あると考えられます。本質的サービス（美容技術）と表層サービス（店の内装・接客）。本質サービスはレベルを向上しても不満をなくすだけで満足を高めることはなかなか難しい（話をしないうまい技術者）。技術はそこそこだが接客がうまい技術者の方が明らかに固定客を確保している現実を表層サービスの満足感を高めることを実感する現象です。

クレームを減らし・固定客をしっかり固定化するためには接客が第1。美容業界では技術から接客重視に移っていることは高齢化先進地区での繁盛店を見ると理解できます。お客様のために、店内清掃・暖かい挨拶・お客様の満足を得る接客（私のことをよく理解してくれた店）これらのことをもう一度見直すことから満足の300項目を点検します。



スワヌコスメ株式会社



冰山（大きな失敗）は海面下に巨塊（小さな失敗）が隠れている  
「ハインリッヒの法則」仕事における失敗の発生確率は【1：29：300】

## 個人情報保護法その後

個人情報保護法が今年の4月1日より施行されましたが、皆さん対応の方はいかがでしたでしょうか。最低、サロンの受付には個人情報取り扱いについての文面を貼り付けていただきましたでしょうか。データの保管方法などについても店内にて確認していただきましたか。情報を勝手に持ち出すことが犯罪になることをスタッフに厳重に説明しておく必要があります。スタッフがサロンを退店して少したってお客様から、辞めた さんからDMが

来たのよ。といわれたら、個人情報の流出になります。このことは、施行前に情報として皆さんご存知だと思います。今日はその後の情報として、「私の個人情報を削除してください。」との申し出が発生した場合の対処について説明します。まず、個人情報を削除依頼については申し出本人の証明が必要になります。個人情報保護のために、申し出者本人が本当に本人であるかどうかの確認をするため身分証明書の提示

が必要です。免許証等になります。証明について厳密には2つ必要を述べる人もいます。  
(プライベートポリシーはネットにて企業HPを参考にしてください。)

## 人の話を聞いていますか。

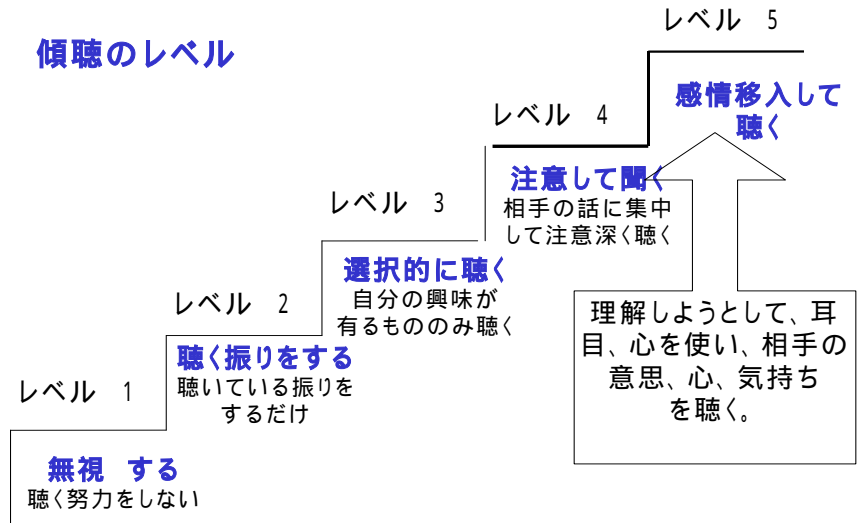
あなたは人の話をよく聴こうとすると、どうしますか？ 耳を傾けて聴きますか？ 実は耳を傾けることによって、逆に聴けていないかもしれません。なぜなら、話が「見えていない」からです。人間は五感を使いながら生きています。コーチ（聞き手）は常に好奇心を持ってクライアント（話し手）に意識を向け続けることが重要ですが、意識を向ける対象として、クライアントが体験している五感をもっとも基本的なものです。**相手の話を見る・聞く・感じる**はコーチングの聴き方の基本中の基本です。

人生の夢を“ビジョン”といいます。言葉どおり、将来の夢を描くとき、多くの人は視覚を使ってイメージを描きます。部下やお客様が描く夢と一緒に見ながら話することはとても重要です。

また、人が持っている信念や思い込みは多くの場合、自分自身の内なる声となっています。自分の内面に意識を向けると、「そんなことできるわけない」「いやできるはずだ」なんていう声が聞こえていませんか？。人はそんな内なる声を聞きながら、自分の行動を進めたり、ストップさせたりします。相手がどんな信念や思い込みを持っているかを知るには、相手が聞いている内なる声に耳を傾けることが大事です。

そして、人の感情は身体感覚と強く結びついています。「胸がワクワクする・ドキドキする」「なにかしっくりこない」「腹の底から出てくる怒り」など、喜怒哀楽は身体感覚のどこかの感覚につながっているのです。相手の気持ちを知るためには、相手が感じている重さ・軽さ、熱さ・冷たさなどを感じようとする

### 傾聴のレベル



ことがとても助けになります。

まずは手始めに自分の見ているもの、聞こえているもの、感じているものに意識を向けていきましょう。自分でも思いがけない発見をする可能性があります。そして、相手や周りの人の見ているもの・聞こえているもの・感じているものに意識を向けていきましょう。そこからコーチングが始まっていきます。

セールスにおいても、美容室での接客においても、まずは人の話を聞く事から始まります。

人の話を聞くとき、相手が「話を聞いてもらっている」と思うことが必要です。美容室で指名客の多い技術者と指名の少ない技術者を比較すると話の仕方の特徴があることに気が付くのではないのでしょうか。

人は皆自分の話しを聞いてほしいのです。そして人の話を聞きたくないのです。

「年老いた子供になる」、相手の状況を理解できる経験と、子供のようなその人に対する好奇心が傾聴の基本として提案されています。

## 人の話の聞き方は

話している相手に向かって、こんなふうに好奇心を向けてみましょう。

**「この人は何を見ているんだろう？ 何を聞いているんだろう？ 何を感**

**じているんだろう？」** そうしていると、これまでよりも相手の話をよく聴いている自分に気がつくでしょう。相手が話していなくて、沈黙しているときでも同じです。好奇心をもって、相手が今体験していることに意識を向けていきましょう。今までは沈黙が怖くて、ついついしゃべっていたあなたが、沈黙を待てるようになったかもしれません。沈黙を味わうといったほう

がいいでしょうか。

これは部下の話を聴くうえでも、お客との商談でもとても大事なことです。人が深く考えたり、大事な意思決定をするときには、だれでも沈黙して考えるものだからです。沈黙をどれだけ待てるかが、トップセールスマンになれるかどうかのカギだとも言われるくらいです。

話を聞くときに、

- 1.相手の目を見る（視線を合わせる）
- 2.体を相手に向けて相手と同じ姿勢・リズムにする。
- 3.声の調子を合わせる。
- 4.相手の話を繰り返して確認しながら進める。

以上の方法はコーチングでの手法ではありませんが、聞き上手の人は自然に行っている動作です。特に、話の途中で聞き手の体験は話さない事が一番重要です。

## ランチェスター戦略 2 市場カバー率

理容の業界は縮小していることは明らかですが、美容にもその足音が忍び寄っているのです。人口減少で明らかなことは、都市部の高齢化現象が明確になっていくことです。これからの戦略としては量の拡大ではなく、質の向上こそが必要です。

お得意先の絞込み。訪問地域の限定が必要になります。このことから質の向上が始まります。質の向上を目指すことは戦略の策定からはじまります。

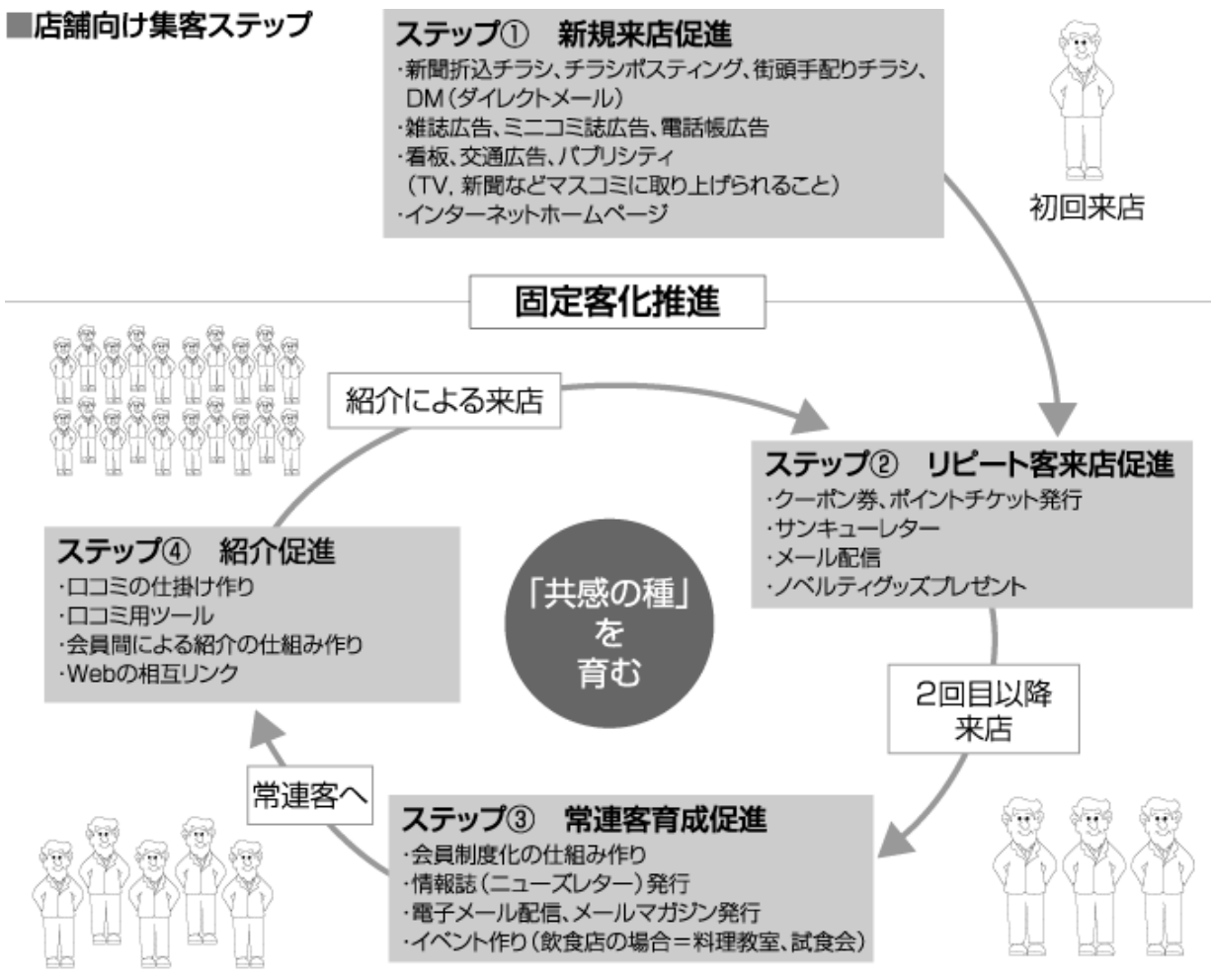
ランチェスター戦略を策定する場合、DL経営においては市場カバー率・個店内でのシェア率算定が必要になります。

市場カバー率は地域のサロン件数に対して、自社の訪問件数の比率です。この比率はその地域での自社の知名度となります。潜在的シェア率です。算出には電話帳でのサロン件数を確認しますが、これはネットから確認することが一番良いです。Yahooの電話帳から地域と業種を限定すれば件数はすぐに確認できます。但し、FAXも1件となりますので、プリントアウトして1件ずつ確認してください。対象件数が多すぎると表示しません。たとえば、大阪府では9897件が検出され、理容業

では5406件が算出されます。大阪市での美容業は3539件、理容業は1828件となります。FAX番号を削除すると件数は更に減少します。現在の美容件数統計は保健所での登録件数ですが、電話帳から見ると明らかに保健所の方が美容室件数は多くなっています。地域を限定して調べてみてください。美容業界で言われている件数より明らかに少ないです。地域を限定してプリントアウトし1件ずつチェックしているDL様もあります。このことを考えていくと、唯闇雲に走り回るのはなく、地域を限定してカバー率を向上してから地域シェアを向上する、そして質の向上ということになります。質は量からしか産まれないのです。

## 美容室での販促企画の整理

### 店舗向け集客ステップ



# スワーヌレポート 初夏の号

大阪府東大阪市新庄638-4

TEL 06-6747-3890 FAX 06-6747-3721

Email user@swarnu.co.jp URL http://www.swarnu.co.jp/

## セフィーヌ化粧品 新製品情報

ビューティプロ  
ハーブクリアジェル  
120ml ¥2,100(税込)

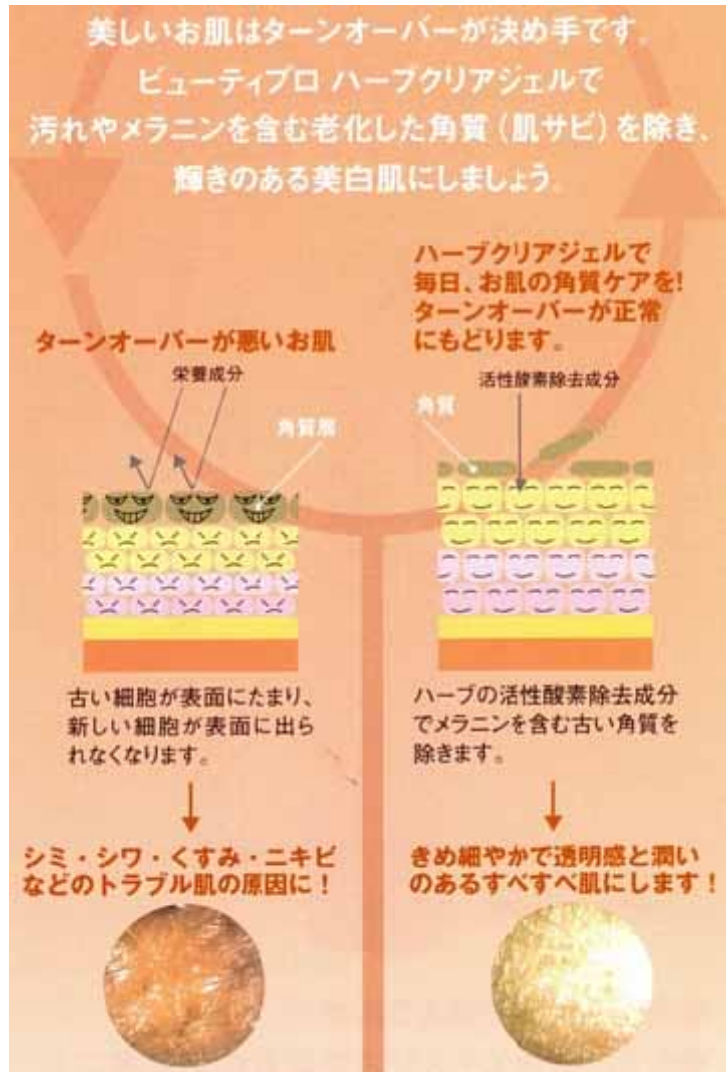


毎日安心して使える新処方。  
5つの植物エキスが活性酸素除去効果により、  
トラブルから肌を守ります。

### 簡単角質ケア ハーブクリアジェルの使用方法

洗顔し、水分を拭き取る。ジェルを3-5プッシュ軽く  
マッサージし、ぼろぼろと出始めたらさらに10秒位マッ  
サージュし、洗い流す。化粧水、乳液、美容液などで仕上  
げる。

注意 強くこすらないようにしてください。



### ポリグルタミン酸とは

日本古来の成分「ポリグルタミン酸」配合により納豆のネバネバが皮膚  
の保湿力・表皮のバリア機能を高め、すべすべとした透明感のある肌にし  
ます



セフィーヌ ビューティプロ  
センシティブソープ  
90g ¥2,940(税込)

優しさへのこだわりを  
追求した新成分配合

**ポリグルタミン酸**  
優れた保湿力・肌の柔軟性

**アロエベラエキス**  
消炎効果

**ラッカセイ種皮エキス**  
活性酸素除去効果・抗炎

### 優雅なふんわり洗顔タイム

敏感肌でお悩みの方にも優しい植物成分で創りました。

洗うほどに肌が喜ぶ。  
ふんわりとしたきめ細やかな泡で肌を包み込む。  
贅沢な洗顔タイム。

スキンケアの基本は素肌を健康に保つことです。  
センシティブソープは敏感肌でお悩みの方にも優しい植物成分を配合。  
酸化防止剤等も全く含まず、アレルギー等の原料を全く使用せず、クリー  
ミーな泡が汚れをしっかりと包んで落とす新製法のソープです。。