



小西愛子さん(24歳)

Profile

専門学校卒業後、一般企業での事務職、洋服の店員、ビジネスホテルのフロントなどを経験。仕事をしながらマッサージなどの専門学校に通う。1年前に現在のサロンに転職した。

「接客の工夫」

とことんお客様のお話を聞くことです。普段、周りの人に話せないようなことも、私たちになら話せるという方もいらっしゃる。誰かに話を聞いてもらうことがストレス発散につながるし、世間話の中から、お客様の求めているものが分かることも多い。相手の話に耳を傾けるのが接客の基本ですね。



施術に入る前にカウンセリング。接客スタッフが作成した。

「どうすればいい」といふサロンにできるか、それはお客様と日々接している私たちだからこそ考えられること。上から仕事をやらされていいのではなく、自分たちのお店だからとよくしたい、と思っ取り組んでいきます」

目標は「自分のサロンを持つこと」

「そのためにも、ここで技術・接客両面をもっと磨きたいと思っています」



● 大阪東区南2-29-8 南有Kビル2F
 ● 06-6338-3188
 ● 11:00~22:00 (最終受付)
 ● www.monchan.jp



一人ひとりのお客様が求めるものを見極める

「本物」にこだわったお店で
技術・接客両面を磨く

足裏、ボディ、フェイシャルなどの中国風マッサージを行う「小町苑」。小西さんは、約一年前からここで働いている。「初めてのお店を訪れた時、一目で『せひ』で働きたい」と思ったんです」

店内の雰囲気は、本場中国そのもの。「異国情緒が味わえるように、家具はすべて中国から取り寄せています。そしてスタッフは全員、中国マッサージの有資格者。技術面でも『本物』にこだわっているんです」

施術を受けた後には、ゆつくりとお茶を楽しめる。

「お客様には施術だけでなく、ここで過ごす時間すべてを楽しんでほしい。心身ともにリラックスしてほしいんです」

入社二年にして、指名が絶えない小西さん。高い技術と的確なアドバイスに加えて、そのコミュニケーション能力が評価につながっているようだ。

「お客様のタイプはさまざま。話を聞いてほしいという方もいれば、黙って静かにリラクゼーションの方もいます。お客様が求めているものを見極めて提供するのが、接

客のポイントですね」

中には、多くのマッサージサロンを渡り歩いて、ここへやって来るお客様もいる。

「マッサージに慣れている方に『気持ちよかったです』と言われると、ホッとします。自分たちの技術に自信は持っていますが、評価するのはあくまでもお客様。一人でも多くの方を癒すことができるように、努力は欠かせません」

スタッフ同士でマッサージをして、お互いの技術を確認することも多い。

「自分では気が付かなかった点を指摘してもらえるので、勉強になります。向上心のあるスタッフばかりなので、刺激になりますね」

店内のPOP作成、キャンペーン、サービスに関するアイデアも、スタッフが提案している。



接客スタッフも心地よく働かれています。

会社の
接客
ポリシー

このサロンの接客におけるモットーは、「お客様がエレベーターを出て、ドアを開いた瞬間から接客」だということ。大切なのは、施術を行っている時間だけではありません。お客様が店内に入り、施術を受け、お茶を楽しんでお帰りのなる時まで、すべての時間を気持ちよく過ごしてもらえるように、自分たちで細い部分まで考えて動くようにしています。