



日本かっさ協会公認

# 接客マナー講座

日本かっさ協会編著

# 目次

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 第1章 マナーの基礎                 | 2 |
| 第2章 マナーの基礎を身につける           | 3 |
| 第1節 挨拶                     | 3 |
| 第2節 表情                     | 4 |
| 第3節 動作                     | 5 |
| 第4節 歩き方                    | 5 |
| 第5節 お辞儀                    |   |
| 1) 三つの礼                    | 6 |
| 2) 目礼                      | 6 |
| 第6節 身だしなみ                  |   |
| 1) ユニフォーム                  | 7 |
| 2) ヘアスタイル                  | 7 |
| 3) メイク                     | 7 |
| 4) 爪                       | 7 |
| 5) その他                     | 7 |
| 第7節 言葉遣い                   |   |
| 1) 敬意には尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類がある  | 8 |
| かっさセラピストとしてのマナーチェックシート<付録> | 9 |

## 第1章 マナーの基礎

日常生活において必要となるマナーは  
TPOに応じて様々なものがありますが、次の6項目が基礎となります。

挨拶

表情

動作

お辞儀

身だしなみ

言葉遣い

それぞれについて細かく学んでいきましょう。

## 第2章 マナーの基礎を身につける

### 第1節 挨拶

コミュニケーションの第一歩。そして社会生活の潤滑油

#### 【ポイント】

- 気が付いたほうから声をかける。
- 事務的でなく心をこめた挨拶は人間関係をスムーズにする。
- 人に言われてするのではなく思いやりと感謝の心を表わす。

#### 1) 職場では挨拶で仕事は始まる

職場での挨拶はすべて仕事の一部と心得る。

お客様に対して……

「毎度ご来店いただきありがとうございます」という感謝の気持ちを込めて。

先輩、上司に対して……

「今日もよろしくご指導ください」という素直さと謙虚な気持ちを込めて。

#### 2) 挨拶の種類と返事

朝……「おはようございます。」

昼……「こんにちは。」

夜……「こんばんは。」「さようなら。」

退店するとき……「お先に失礼します。」「お疲れ様でした。」

呼ばれたとき……「はい。」と相手に聞こえるように返事

用事を頼むとき……「よろしくお願いします。」

お客様がいらっしゃったとき……「いらっしゃいませ。」

お礼を言う時……「有難うございます。」

遠くの人に気づいたとき、大きな声を出せないとき

……少し目を見合い軽く会釈を送る程度

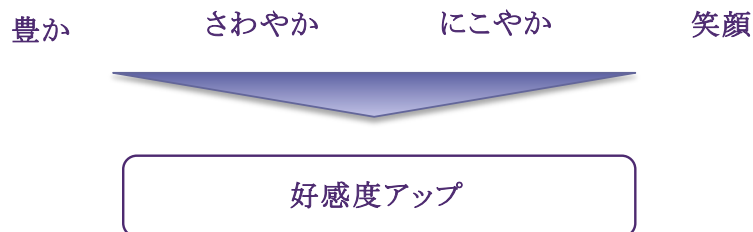
## 第2節 表情

豊かな表情が豊かな人間関係を築く

### 【ポイント】

- 基本的には微笑み(にこやか)であること。
- 相手やその場の状況、会話の内容に合った表情が自然にできること。

### 1) 微笑みにまさるきれいな化粧なし



※口はへの字、眉間のシワ、不自然な笑顔はお客様に良い印象を与えません。

### 2) お客様と会話するときの表情

お客様が楽しそうにお話をされているときやお出迎え、お見送り、ご案内のときなど

……笑みを浮かべた和やかな表情で

失敗をしてしまったとき、ご予約をおことわりするときなど

……申し訳なさそうな表情で

※その場の状況や会話の内容によって変わってきます。

## 第3節 動作

ひとつひとつの動作はその人の心や人柄を表す

### 【ポイント】

- 胸を張ってあごを引き、背筋を伸ばす。
- 上体から踵までまっすぐになっているのが望ましい。
- 両手は横か女性は前で合わせてもよい。

### 1) 美しい立ち姿

- その人の印象を決める
- 背筋をしっかり伸ばす
- ※自分で意識しなければならない
- ※望ましくない立ち姿は・・・
- あごが出ている
- 猫背
- 胸を張りすぎている
- 手を後ろで組んでいる

## 第4節 歩き方

正しい姿勢で歩くと生き活きとした印象を与える

### 1) 美しい歩き方

### 【ポイント】

- 背筋を伸ばす
- 手足以外の部分がよけいな動きをしない
- 視線は前に
- つま先は進行方向に向ける
- かかとを引きずらない
- ※望ましくない歩き方は・・・
- 極度の内股、がに股
- 上体が前かがみになっていたり  
そり返っているもの
- 腕の振りが大きすぎるもの

## 第5節 お辞儀

相手に対して心からの敬意を表すもの  
正しい姿勢で感謝の気持ち、尊敬の心を

### 【ポイント】

- 相手の顔を笑顔で見る。
- 背筋をまっすぐに伸ばす。
- 腰から上をまっすぐに曲げる。
- お辞儀の速度は下げるときよりも上げるときゆっくりと

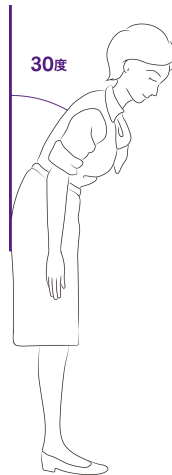
### 1) 三つの礼



○ほんの軽く上体を前に倒す。首だけ倒すのはダメ。

#### 【サロンでは・・・】

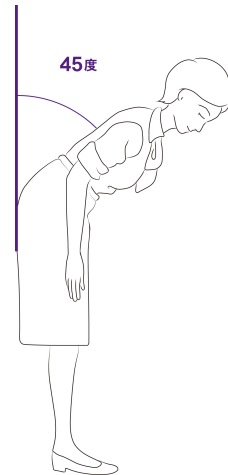
お客様の前を通る時、すれ違うときなど



○腰から上をまっすぐ前に倒す。通常の挨拶で行う。

#### 【サロンでは・・・】

お客様のお出迎え、お見送りなど



○腰から上をまっすぐ前に倒し、首も前に下げる。もっとも丁寧なお辞儀。

#### 【サロンでは・・・】

深い感謝をするとき、謝罪をするときなど

### 2) 目礼・・・目でするお辞儀

- 相手の目を見てわずかに頭を下げる

#### 【サロンでは・・・】

営業中にスタッフ間で交わす挨拶や感謝の気持ちを表すときなど

## 第6節 身だしなみ

### 1) ユニフォーム

いつも清潔に。

しみ、しわ、汚れが無いように。

シューズの汚れに注意。

### 2) ヘアスタイル

美容に携わる者として恥かしくないように清潔で清楚な印象を受けるスタイルにしておきましょう。

施術中邪魔にならないよう、長い髪は束ねてまとめ、前髪は目にかからないようにとめます。

### 3) メイク

エステティシャンらしく清潔に、控えめに。

肌の美しさを引き立てるようなメイクを心がけましょう。

また、ノーメイクは美容にかかわる者として相応しくありません。

### 4) 爪

伸びていたり、汚れていてはいけません。

ネイルは透明または薄い色をつけましょう。

### 5) その他

口臭、体臭にも気をつけましょう。

香水の使用は控えます。

アクセサリーは、はずします。



## 第7節 言葉遣い

身内(家族・友人)ことばは、そのまま社会で通用しない。  
同じことを伝えるのでも、相手によって言葉遣いは違う。

### 【ポイント】

- きれいな発音と正しいアクセントで。
- 語尾に「…よ〜」「…さ〜」などをつけない。
- 基本は敬語。しかしその場の環境や相手によって変えなければならないことも多い。

### 1) 敬意には尊敬語、謙譲語、丁寧語の3種類がある

(1) 尊敬語…相手、または話題になっている人を高めるときに使用

例①その語の前後に敬語表現をつける場合

言われる 見られる お帰りになる お話 ご意見

②特定の語に置き換える場合

いる ⇒ いらっしゃる おいでになる

する ⇒ なさる なさいます

言う ⇒ おっしゃる いわれる

(2) 謙譲語…自分が相手よりへりくだって言うときに使用

例①自分が行う事の前後に謙譲的表現をつける場合

お聞きする ご案内する お招きいただく

ご心配いただく さしあげる 私ども

②特定の語に置き換える場合

会う ⇒ お目にかかる

聞く ⇒ 承る お聞きする

行く ⇒ 参る 伺う

知る ⇒ 存じ上げる

(3) 丁寧語…直接相手にのみ向けられる敬語表現。

尊敬語のように相手を高めたり、謙譲語のように自分がへりくだる機能はない。

例①「です」「ます」「ございます」などをつけて表現する場合

これは川です 元気です 車が来ます 駅まで10分でございます

②接頭語の「お」「ご」をつける場合

お皿 お箸 お元気ですか

## かっさセラピストとしてのマナーチェックシート〈付録〉

### ◎身だしなみについて

| 項目 \ 日付                        | ／ | ／ | ／ | ／ | ／ | ／ | ／ | ／ | ／ | ／ |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ヘアスタイルは清潔感があるか                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| ユニフォームは清潔か<br>しみ、しわ、汚れがないか     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 爪は清潔にし、短く切っているか<br>又、ネイルは濃くないか |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| サンダルは清潔か                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| メイクは清潔感があり、<br>好感が持てるか         |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

### ◎入店まで

|                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 入店までゆとりをもって<br>行動したか |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 入店時の挨拶はしっかりできたか      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 携帯電話はマナーモードにしたか      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### ◎営業中

|                            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| お客さまに感謝の気持ちを<br>込めた挨拶ができたか |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| お客さま、スタッフに対して<br>気配りができたか  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 休憩前後の挨拶はできたか               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| お客さまの年齢に応じた<br>対応ができたか     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### ◎退店時

|                |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 帰る時、周囲に挨拶はできたか |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

### ◎その他

|                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 食事のにおいなどが<br>指に残っていないか |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 口臭、体臭に気をつけているか         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**かっさ通信講座**

**フェイスかっさセラピストコース**

**ボディかっさセラピストコース**

**かっさアドバイザーコース**

2012年1月1日 初版第一刷発行

発行：日本かっさ協会

248-0014 神奈川県鎌倉市由比ガ浜2-11-2-403

[www.j-kassa.com](http://www.j-kassa.com)

監修：島田力・島田淑子

\*無断での複製複写(コピー)禁止。