

* カウンセリング・クロージングの流れとポイント *

～お客様からの問い合わせ電話～

<聞くこと>

「お電話ありがとうございます！〇〇(サロン名)の〇〇(名前)です。」(明るく・口角を上げて)
何を見ての問い合わせか・年齢・名前・電話番号・持病・妊娠授乳中でないか・何か薬を服用しているか・アレルギーはあるか・気になる箇所はどこか・脱毛の経験はあるか、などを聞いて、ご都合の良い日時を伺い予約を取ります。

～カウンセリング・ご来店～

1.カルテ・同意書記入→同意書の確認、カルテチェック

①自己紹介

「本日担当させていただきます〇〇と申します。よろしくお願いします。」

＋**労いの言葉**などアイスブレイク（自分なりのお客様をなごませる一言）

労いの言葉・・・寒い時は→寒い中ご来店いただきありがとうございます。

雨の日は→足元の悪い中ご来店いただきありがとうございます。

その他→お店はすぐにおわかりになりましたか？

②お客様のお名前の確認と共感（和ませる／警戒心を解く）の言葉

「〇〇様ですね。＋**共感の言葉**」

共感の言葉・・・〇月生まれなのですね。私も一緒です。〇座ですよ？

〇〇にお住まいなのですね。友人が住んでいてよく遊びにいきます。

可愛い洋服ですね！いつもどちらでお買物されますか？

など。

③カウンセリングカルテを記入していただき、カルテに沿って話をしていきます。

カルテチェック項目があればその内容について伺います。※別紙：赤入れカルテ参照

POINT：コミュニケーションをしっかりととりながらお話を進めましょう。

2.お客様情報リサーチ

POINT：お客様に興味を持ち、たくさんお話を聞きだしましょう。

POINT：コミュニケーションをとりながら、後のアピール材料に繋げましょう。

例 ・お休みの日は何をすることが多いですか？

「旅行が好きです」→剃刀を持っていなくても大丈夫になりますよ！

「スポーツをします」→蒸れかゆみが軽減されますよ！

・ご職業について

「接客」→お客様と会話する際、お顔の毛や手指〜お腕の毛が気になりますよね。印象が変わりますよ。

「事務などパソコンを触るお仕事」→ずっと見ている手元が気になりますよね。

「看護師や保育士など触れ合うお仕事」→肌が触れることへの不安がなくなります！

「忙しい…」→毎日の処理の時間が無くなるだけでもとても楽になりますよ！

・何をみてのご来店か？どこに興味を持ったか？ →何を(価格・効果・立地・接客等)重視しているか把握できるポイント

・なぜ脱毛しようと思ったか？ → 脱毛の必要(重要)度が把握できるポイント

※今始めるメリットをお伝え→カウンセリングに来て良かったと思っていただく。

春：夏が始まるまでに準備ができますね！

夏：近いお日にちの予定も安心ですね！

秋：乾燥も日焼けもしにくい時期で脱毛に一番適している時期です！

冬：お洋服で毛が隠せる今が脱毛にぴったり！来年の夏の準備がしっかりできます！

・脱毛を行うに当り、どれくらい綺麗になりたい？

※脱毛を行っているスタッフ(自身)の肌とおお客様の肌を比べながら(可視化)、お話しするとお客様も目標が決めやすいです。

→だいたいの必要な回数やおお客様の脱毛に対する意欲がわかります。

・脱毛は初めて？初めてでないなら今も通っている？止めてしまったのなら、なぜ止めたのか？

→初めての方は、不安もあるはずです。聞き出して不安要素を解消してあげましょう。

→サロンを変更するのには、以前のサロンに不満があったから。その不満を聞きだして、ここなら大丈夫と思わせてあげましょう。

3.毛の仕組み・脱毛の説明

ラミネートなどをお見せしながら脱毛について説明します。

※必ずお伝えする重要点↓

・毛には周期があり、成長期という時期の毛に反応しやすい為1～2ヶ月の間隔で効率よく通っていただくことが重要。(毛周期合わせて通っていただくことが効果的なことをしっかりご理解いただく)

・今実際に目に見えている毛は体の中にある全ての毛の20～30%程度。さらに成長期の毛はその中の数%なので、8～12回は通っていただくこと。

・満足度(効果実感)には個人差があること。

・THRの良さ：幅広い成長期の毛に反応するので最短脱毛が可能！濃く太い毛から産毛まで効果実感！肌に優しく毛にはしっかり届く光の特性！脱毛と同時に美肌効果抜群の光！

4.悩みの聞きだし

不安や悩みを聞きだし、しっかり解消していきましょう。

POINT：しっかり悩みを聞き、解消することで、「このサロンなら安心できる、任せても大丈夫」と思っていただくことが重要です。

POINT：機械やサロンのT-UPをしながら質問にお答えすると他サロンとの差別化も図れるので尚良いです。

5.パッチテスト

照射：スタンプ打ち LV10 を 2～3 ショット、連射打ち LV10 を片道照射で 2～3 ショットほど照射します。

部位：腕の内側や手の甲に照射します。赤み、腫れ、かゆみがでなければ大丈夫です。この時、お客様のお肌を実際に見ることができるので、このタイミングでしっかりお肌や毛の状態をチェックしましょう。

POINT：背面など確認しづらい場所は、お写真を撮るなどして実際の状態を確認していただきましょう。

6.カウンセリングカルテの項目 11 をみて自己処理をしている箇所を伺う

POINT：自己処理をしている箇所は、脱毛に切り替えていただきたい箇所になります。

どこを、何で、どのくらいの頻度で自己処理をされているか聞きましょう。冬期で露出をしないのであれば、夏場はどのくらいの頻度で自己処理をしているのか伺ってください。

別紙「自己処理のデメリット」のラミネートを見せながら、自己処理のデメリットと脱毛のメリットをお伝えし、このまま自己処理を続けてしまうとどのようなお肌になってしまうのか、脱毛すればどのように綺麗になれるのか、しっかりイメージさせてあげましょう。

7.コース提案(クロージング)

聞くことができるお客様には、1ヶ月で美容にかけられる金額や予算を伺います。

コースを提案する際に、お客様が希望していた箇所以外をオススメする際は、「なぜその箇所を脱毛していただきたいと思ったのか」をしっかりと伝えしてください。その際、コミュニケーションをとりながら伺った情報を活用し、提案しましょう。(例：自己処理を続けても、また何日後には毛が生えてきますし、繰り返すことで毛も太くなり、お肌も乾燥して、ブツブツの鳥肌のようになってしまいます…)

※絶対に「何回で終了する」という回数は断定しないようにしてください。(個人差があります)

ワンクールで満足していただけるお客様もありますが、ほとんどのお客様がもっと減らしたいとワンクール以上続けていることもお伝えしましょう。(脱毛に通う過程で満足度が上がっていくため)

STEP1：お客様の脱毛したい箇所でコース提案。

STEP2：お客様の脱毛したい箇所からの境目トークで少し箇所を増やして、コース提案。

STEP3：カルテ項目 9 の「自己処理箇所」にお客様が気になっている箇所ランキングをつけていき、〇〇様特別プランとしてコース提案。

8.契約書・同意書を作成し、サイン(捺印)をいただく

9.次回の来店日予約を決める

- ・お手入れ時の注意事項を説明します。
- ・お手入れ箇所は事前に自宅でシェービングを済ませていただくようお願いしてください。
- ・通うペースの目安間隔をお伝えしてください。

エピレーションカウンセリングカルテの見方

『エピレーションカウンセリングカルテ』を見ながら各項目で伝えておかなくてはならない事、注意すべき点、契約につながるポイントを見極めて、カウンセリング力をUPしましょう！！

1. 当てはまるところに印をつけてください。

脱毛できるかの判断（必ず責任者に確認して下さい）と効果に差が出る場合があることの上承を得る。

チェックがある場合、基本的にお手入れはできません。

現在通院中の方や以前に治療を行っていたという方は、医師に相談の上、判断をしてください。

- ・アトピー・・・問題のない部分（例えばワキなど）から始めたり、ジェルを厚く塗ったり、出力を調整したりする。ただし回数が多くかかる可能性があることを上承していただく。ステロイド使用箇所はお手入れできません。
- ・アレルギー症状・・・今現在アレルギー症状が出ている方は、脱毛することができません。今現在出なくても脱毛を行うと発疹やかゆみが出る可能性があるため、お客様に上承を得て低いレベルから様子を見ながら行うのが良いでしょう。

2. 現在、病気の治療を受けていますか？

「はい」にチェックがある場合、基本的にお手入れはできません。現在通院中の方や以前に治療を行っていたという方は、医師に相談の上、判断をしてください。

3. お薬を服用されていますか？

「はい」にチェックがある場合、施術前後 24 時間のお薬の服用を避けていただきます。また、医師から処方されているお薬で服用を避けられない場合は、医師同意書を頂いてください。

4. 健康状態は？

脱毛は体調が良くないとできません。健康状態が戻ってから施術を行います。

5. 生理は？

生理周期が順調かを伺ってください。不順の場合ホルモンバランスが崩れていると毛周期も崩れやすく（また肌も厚くなり）効果に差が出てきます。ピルの服用もこの時点で聞いてください。

生理当日は、原則脱毛できないので予約日を変えてもらうよう誘導しましょう。（サロン判断）

6. 以前、肌トラブルがあった事がありますか？

化粧品、ジェルなどのかぶれがないか確認をしてください。

皮膚科に通っているのか、薬を塗ったり飲んだりしているのかもあわせて確認してください。

7. 今までに大きな手術を受けたことはありますか？または受ける予定はありますか？

手術の傷痕や、手術したことによって飲んでいるお薬があるかどうか確認してください。

現在通院中の方や以前に治療を行っていたという方は、医師に相談の上、判断をしてください。

8. 今までに美容整形を受けたことはありますか？または受けていますか？

豊胸やプロテーゼ、金の糸など皮膚の中に何かを入れている場合は、基本的にはお手入れはできません。判断に困る場合は、医師に確認をとるのが良いでしょう。

9. 今までに歯の治療・矯正・インプラントをされていますか？

「はい」にチェックがある場合、唇と歯の間に精製水で濡らしたコットンを挟んで施術してください。

10. 日焼けはしていますか？またこれからする予定はありますか？

脱毛する際に日焼けをしていると光が肌のメラニン色素に反応し、刺激や赤みなどの肌トラブルになる可能性があります。脱毛期間は UV ケアを必ずすることをお伝えしましょう。既に日焼けをしている場合は、シ

ーズンが過ぎてからを目安に、元の肌色に戻ってから通っていただきますよう。

☆10, 11, 12 が契約を取っていただく最大のポイントです！！

この3つの質問事項はしっかりお客様からヒアリングし、共感するようにしてください。

〈質問→共感→感動の繰り返し〉

11. 今までに脱毛の施術を受けたことはありますか？

- ・ 「脱毛は通っていたけど止めてしまった理由」をお客様に伺い、その理由をクリアにすることが大切です。
- ・ レーザーや針脱毛の経験者には、光脱毛はレーザーや針脱毛より回数がかかることをお伝えします。
- ・ レーザーや針脱毛は肌への負担が大変かかるが、光は肌への負担がほとんどなく痛みも感じません。また、目的が毛をなくすだけではなく、お肌自体をきれいに見せるための脱毛だとアピールしましょう。

12. 自己処理はどうしていますか？（重要ポイント！）

☆ラミネートを見せながら、自己処理がお肌にとってよくないことをお伝えし、光脱毛の良さを伝えてください。お客様の自己処理方法に合わせて「肌が乾燥していませんか？」や「ワキはブツブツになっていませんか？」など質問し「私も脱毛する前までは、お客様と同じでした・・・でも当サロンの脱毛機を使って脱毛してからは・・・」などエステティシヤンの自己体験談を話したり、実際に脱毛した箇所をお客様にお見せしたりすると良いでしょう。

- ・ 「当サロンの脱毛機で脱毛すると光で肌も綺麗になっていきますし、施術も速い、痛みや熱さもなく脱毛できる点や、美肌効果もあるので、脱毛しないと損ですよ！」とアピールしていただくと良いでしょう。

13. あなたの気になる箇所は？（契約できる箇所を読む）

- ・ チェックが付いている箇所は、確実に契約が取れる箇所となります。
- ・ チェックが付いていない箇所も契約していただけるように、お客様に想像していただけるようなトークをすると良いでしょう。（塗り絵の例え話などお伝えし「後々、脱毛した箇所としていない箇所の境目」が気になってくる点）

※コミュニケーションをとった際に得た情報を元に、毛が生えていることが嫌だな、恥ずかしいなど思う状況を想像していただき、共感を得ると自然とお客様も他の箇所の契約も考えてくれます。

※お客様が聞く体制ではなかったり、スタッフの話に納得がいっていないと無理に勧められたと思ってしまいます。しっかりとお客様の考えに耳を傾け、表情や反応を見て、お客様に合ったプランを提案していきましょう。

14. .今回ご来店いただいたきっかけは？

- ・ どの広告媒体が最も集客できるかを把握することにお役立てください。
- ・ ご来店いただいたきっかけからも、他店との差別化を図るトークにお役立てください。

15. .施術に対してのご要望

- ・ お客様が不快に感じることや期待点をしっかり認識し、施術時の注意点としてください。
- ・ カルテに残し、お客様の情報を他スタッフと共有してください。

脱毛した自身(お客様)のより良い日常生活をリアルにイメージさせ、

楽しみながら通っていただくよう努めましょう

Q & A マニュアル

1. 肌トラブルにならないですか？

お手入れ前後の注意事項を守っていただき、アフターケアをしっかりといただければ、肌トラブルはほとんどありません。中には季節や体調によって、赤みや痒みが出る可能性がある方もいらっしゃいますが、そういった場合は、すぐに冷していただき保湿していただけますとほとんどが治まります。

2. 痛みはありますか？

お手入れする箇所や毛質、お肌状態によっては、多少輪ゴムではじかれたように感じる場合もございますが、回数を重ね、毛質が細くなることによって痛みも感じにくくなります。当サロンの脱毛機は、照射面がしっかりと冷えますので熱さや痛みを和らげながら脱毛することができます。お手入れ中に熟睡される方もいらっしゃるぐらいですから安心してお受けください。

3. 本当に効果があるの？

（脱毛したビフォーアフターの写真を見せたり、脱毛した経験談を話す）ビフォーアフターの写真や実際に光脱毛をされたスタッフさんの経験談を話してあげるとお客様は安心してくださると思います。

4. 産毛にも効果がありますか？

従来の脱毛方法よりも肌内部への光の浸透が良いので、細く薄い産毛にもしっかりと効果が出ます。

5. どうして光を当てて毛がなくなるのですか？

（脱毛の原理を分かりやすく説明する例え話をします。）

「小学生の頃、理科の実験でこんなことしませんでしたか？虫眼鏡と黒い紙を持って校庭にでて、太陽の光を虫眼鏡で集めて、さらにその集めた光を黒い紙に照らすとジリジリ焦げてくるっていう実験しましたよね。光は黒色に反応して熱を発生させる性質があります。光を照射すると毛のメラニン色素に反応し熱が発生します。毛はタンパク質でできているため、熱が加わると凝固する性質があります。（生卵とゆで卵の例え話 卵＝タンパク質でできているから）毛が生成される組織（毛乳頭）に熱が加わることにより毛乳頭を固まらせていくので栄養分が行き届かず、毛の成長がストップすることで老廃物と見なされて減毛していくことができます。

6. 脱毛によってシミはできませんか？

できません。有害な波長を完全にカットし、常に安定した光を出すことができます。ですから、紫外線などの有害な光がお客様のお肌に入ることがないので、シミになることはありません。

7. なぜジェルを使うの？

ジェルを使用しないサロンさんもありますが、ジェルを使うメリットはたくさんあります。

ジェルを塗ると、照射した場所に跡が付くので、当て漏れを防ぐことができます。また、お肌を保湿、鎮静しながら脱毛することができるので、お肌に負担がかかりません。脱毛の光は、お肌の水分に反応するので、ジェル

によって保湿され、さらに脱毛効果も高くなります。当サロンは抑毛効果のある美容ジェルを使用しています。

8. 脱毛はどうして1回で終わらないの？

脱毛が一回で終わらないのは、毛の生まれ変わりのサイクル(=毛周期)が関係しているからです。

今、目に見えている毛は、全体の何%くらいだと思いますか？実は、20～30%程度で残りの毛は皮膚の中に隠れています。(別紙の毛周期のラミネートの資料を使いながら)毛は、栄養をもらってぐんぐん成長する時期(成長期)と、成長が終わって抜けていく時期(退行期)と、抜け終わって生えるのを待っている時期(休止期)の3つの周期を全ての毛穴が独立して絶えず繰り返しています。(毛周期)脱毛はその3つの時期の中で成長している時期の毛、成長期の毛に効果があります。効率的に成長期を狙って、繰り返し脱毛して減毛していくので、ある程度の回数がかかります。

9. どうしてお手入れの間隔を空けるの？

効果の出やすい成長期の毛が生えてきてからお手入れを行いますので、毛周期のサイクルに合わせて、1ヶ月～2ヶ月の間隔でお手入れを行っていきます。

10. 早くなくしたいから毎週通ってもいいですか？

毎週脱毛しても毛が早く無くなることはありません。脱毛には、毛周期といって毛のサイクルがあり、そのサイクルに合わせて効率よく光を当てていくことに脱毛効果があります。

11. 毛は何回で無くなるの？

効果や満足度には個人差があるので一概には言えませんが、今までの統計ですと、早い方で6～8回、ほとんどのお客様が8回～12回ぐらいで、ほぼ自己処理がいらない程度になり満足していただいております。

12. どうして毛を剃らないといけないの？ なぜ電気シェーバーでカットするの？

カミソリ、毛抜き、ワックス、除毛クリームなどを使用して自己処理を行うと、お肌を傷つけ、肌を守ろうとしてさらに太い毛が生えてきてしまい、脱毛をする意味がなくなってしまいます。

そして、しっかりとシェービングをしないと、伸びている毛に反応してしまい、光が、毛の生成される組織(毛乳頭)まで届かずに効果が出ません。必ずムダ毛は肌負担の無い、電気シェーバーでカットしてください。

13. レーザー脱毛と光脱毛の違いは？

クリニックで使われているレーザー脱毛機は、医師免許を持っている医師が扱える脱毛機となり、クリニックを含めてエステサロンで使用できる脱毛機が光脱毛機です。その他の違いは、脱毛期間・痛み・美肌効果です。どちらの脱毛方法も毛が抜けるというゴールは一緒ですが、レーザー脱毛は脱毛のみに特化した光を一点集中で照射する為、痛みを伴いますが短期間で終了します。美肌効果はありません。

光脱毛は、痛みや肌トラブルも少なく、美肌効果も含まれていますがレーザーに比べると少し期間がかかります。また光脱毛はレーザーと比較して低価格です。

ニードル脱毛と光脱毛はどう違うの？

ニードル脱毛は、毛穴に針を入れて、電流を流して毛を作る細胞を破壊するので、強い痛みがあり、肌トラブルも多々あります。お手入れ時間も長く、金額も高額です。以前は主流だった脱毛方法ですが、なかなか続けられる人も少なく、最近、行っているサロンはほとんどありません。光脱毛は痛み・肌トラブルがほとんどなく、値段も安いですし、当サロンの脱毛機は美肌効果が期待できます。

14. どうして日焼けしてはいけないの？

日焼けをしている肌は、メラニン色素が多量に含まれているので、お肌にも光が反応してダメージを与える可能性があり、効果も減少してしまいます。脱毛期間中は、日焼けをしないようにしっかりと UV ケアをすることが重要です。

15. どうして脱毛をする前に、肌の水分量を測るの？

肌の水分量に応じて、光のレベル（強さ）を決め、そのお客様に合ったレベルで効果的に脱毛するためです。水分量が少なく乾燥している肌ですと、赤みが出たり、熱く感じてしまったり、お手入れできない事もあります。また乾燥していると、脱毛効果も減少してしまうので、日々のホームケア（保湿）はしっかりしてください。

16. どうして脱毛後は保湿しないといけないの？

脱毛は、体内に光の熱を入れる行為ですので、肌の水分が蒸発し、乾燥しやすくなります。しっかり保湿をして水分を補ってください。肌が乾燥しているとお手入れができない場合がありますし、脱毛効果も減少してしまいます。アフターケアの保湿を必ず行ってください。

（サロンで扱っている保湿ジェルを勧めてください。）

17. どうして脱毛後は半身浴してはいけないの？

脱毛によって体に熱を加えるので、半身浴によりさらに熱を加えてしまうと、痒みや赤みなどの肌トラブルに繋がる可能性があります。その他、飲酒・スポーツ・サウナ・岩盤浴など、代謝を上げる行為は厳禁です。

18. 永久脱毛ですか？

ホルモンバランスの乱れにより毛周期が変動する可能性がありますので絶対に 1 本も生えてこないことを保証することはできませんが、“年単位で自己処理を全くしなくても良い・肉眼で見ても見えない・触ってもチクチクしない”状態にまですることができます！！