

## \* メンズカウンセリングのポイント \*

### 【男性のお客様の特徴・傾向】

- ・あまり長い話を好まない
- ・とりあえずやってみて考える
- ・美意識の高い人ばかりではない
- ・結論を先に知りたがる
- ・細かい事はインプットされにくい

Point 女性と異なり、男性は効果を実感してから契約される方が多いので、カウンセリング時間は短めで上記の特徴を意識して進めていきましょう。

さらに、お客様がカウンセリングを通して「このサロンが自分に合っている！」と思っていただけることが大切です。

### ～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・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・注射などのご予定はないかなどを聞いて、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～

カウンセリングカルテを中心にヒアリング

#### 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)

劳いの言葉・・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→お店の場所はすぐにお分かりになりましたか？

②お客様のお名前の確認と緊張感をほぐすお声がけ

「〇〇様ですね。+和ませの言葉」

和ませの言葉・・・こういうところは初めてだと緊張しますよね？

・ほとんどのお客様が未経験でご来店されるのでご安心ください。

●カウンセリングカルテ(1～9) =カルテ赤字の参考例をもとにヒアリングをしていきます。

●カウンセリングカルテ (10) =これまでに脱毛の施術を受けたことがありますか？

どうして脱毛をしようと思ったのか？脱毛をしようと思ったきっかけはなにか？

- ・毎日剃るのが面倒くさいから
- ・夕方になるとザラザラしてくる
- ・朝の時間を節約したい
- ・青髭が気になる
- ・カミソリ負けをする（電気シェーバーでもたまに荒れるという人は要注意）
- ・毛量が多いのが悩み

《傾聴から共感・信頼を得る手法=バックトラッキング》

お客様のお悩みについて共感する。共感度の差は男性スタッフ、女性スタッフではどうしても出てしまいます。男性と女性の差を埋めるためには、こちらのことを理解してくれているとお客様に思ってもらいたく事が重要です。

Point メンズ脱毛のメリットをお伝えする

＜お客様のお悩みに対して脱毛することで改善できることをお伝えする＞

- ・普段見えている腕などの毛が薄くなることで清潔感が出ますよね。
- ・シェービングにかかる時間や手間が省けますよね。※カスタマーサイトにて提供資料あり
- ・青髭がなくなり、お顔の印象が変わりますよね。
- ・自己処理による肌トラブルが防げますね。

●カウンセリングカルテ (11) =自己処理はどうしていますか？

- ・シェービングにかかる時間は？毎日？
- ・何を使用して自己処理されているか？T字？電気シェーバー？
- ・いつ頃から気になりだしたか？



自己処理のデメリットをスタッフとお客様のお肌を見比べながらお伝えする

お渡しのラミネート資料をご使用ください。

例)

- ・カミソリですと角質まで剃ってしまい、お肌が敏感になって肌荒れしやすくなってしまう

う。また、仕上がりのお肌がごわついてしまう。

- ・カミソリについた雑菌が毛穴に入り込み、脱毛の熱が加わることで毛囊炎になりやすくなる。それが色素沈着して残ってしまうことも...
- ・ピンセットで抜いてしまうと毛周期が乱れて効果が出づらくなってしまう恐れがある。
- ・ピンセットやワックスで無理やり毛を引っ張ることで毛穴が広がってしまう恐れがある。

**Point** お客様が今まで行っていた自己処理を否定するのではなく、自分が間違った自己処理をしていた時の経験談をもとに、デメリットをお伝えするとより納得していただけます。  
※お顔用電気シェーバー、またはトリマー刃付きのシェーバーがお勧めです。

### 毛周期の説明・通い方と料金表

ラミネート資料やビフォーアフターの写真を使用し、お客様に目標や脱毛後のイメージを持っていただけるようご説明する。

※必ずお伝えする重要点

- ① 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約1～2ヶ月の間隔で通っていただくことが重要。(毛周期に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とご理解いただく。)
- ② 今実際に目に見えている毛は体にある全ての毛の内20～30%程度。さらに成長期の毛はその中の数%なので、希望の状態にもよりますが8～12回は通っていただくこと。
- ③ 満足度(効果実感)には個人差があること。
- ④ THRの良さ：幅広い成長期の毛に反応するので脱毛効果が高い！濃く太い毛から産毛まで効果が実感できる！肌に優しく毛にはしっかり届く光の特性なので痛みが少ない！脱毛と同時に美肌効果抜群の光！

**Point** 脱毛理論の説明や機械の特徴のお話からお客様の脱毛に対するお悩みを解決していく。

- ・スピーディーに脱毛ができる
- ・しっかり効果が実感できる
- ・冷却機能で痛みを軽減して脱毛できる

**Point** 脱毛は毛をなくすだけではない

脱毛＝ツルツルと思っているお客様が多い為、毛質をやわらかくしたり、毛量を減らすこともできることをアピール。

例)

- ・無くすだけではなく、少なくすることも出来ますよ。
- ・デザイン髭ができますよ。
- ・薄くなるだけでも蒸れや汗でのべたつきが減りますよ。

## POP の活用方法

### Point 何回目でどのくらい毛量が減るのかイメージできるPOPを使う

例)

・1回目から15回目までそれぞれサロンスタッフまたはモニターの方の写真を並べ、この回数でどのくらいの効果があるかが一目で分かるようにする。

(青髭がきれいになる過程、毛量が減る過程など複数パターンを用意すると良いです)

※上記の内容のPOPを使用しながらカウンセリングを行うことで、お客様が目指すゴールをイメージしやすくなります。

## パッチテスト・体験

### 『パッチテスト』

照射：照射Lv10を2～3ショット、照射します。

部位：腕の内側に照射します。赤み、腫れ、かゆみがでないことを確認します。

**Point 1**：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。(見えない襟足などは写真を撮ってお見せする。)

**Point 2**：自己処理している箇所としていない箇所の肌質、毛量、毛穴のチェックを行う。

**Point 3**：お肌に実際に触れながら、毛質を確認し、自己処理の回数などを詳しくヒアリングする。

※カルテの内容だけではなく実際にお肌を確認したうえでお勧めすると、お客様も納得していただきやすくなります。

### 『体験』

必ずカウンセリング当日にどこかの部位を体験してもらいましょう。

※冷却機能による痛みの少なさ、THR方式の脱毛効果をしっかり見てもらい、このサロンなら通っていけそうと思っていただく。

### 【来店間隔について】

最短3週間に1回で通えます。

はじめはなるべく最短3週間で通っていただく。毛量によりませんが回数は3～4回ほどを目安。そこからはお客様の毛が表面に出てくるタイミング(毛周期＝約1ヵ月～2ヶ月)にあわせてスパンを長くしていくと、お客様にも効果実感をして頂きやすく、効率よく脱毛していくことが出来ます。

※脱毛の結果に満足されて卒業した方でもホルモンバランスによって新しく毛が生えることもありますので、予めお客様へお伝えしておきましょう。

**Point 通い始め 3 回ほどはなるべく早いペースで通っていただく。**

通い始めてから 1～3 回ほどが、お客様が一番脱毛効果が出ているか注目して下さるタイミングです。そこで期待以上の効果をお客様が実感していただけると通いたい！信頼できる！と思っていただければ、リピートにもつながりやすいです。

### 【回数の目安について】

8～12 回の回数が必要。特にお髭は毛量が多いのでお客様によっては、個人差や満足度によりプラスで回数が必要になります。

お客様の毛量や毛質を確認して、目標と現在の状態を照らし合わせてその後の通い方についてご提案しましょう。

### クロージング・意思決定の相談と援助

『3 案プランニング』

A. 希望箇所 B. 希望箇所+自己処理している箇所 C.全身脱毛

やるかやらないかではなく「もしやるならば、どちらのプランにされますか？」という形で、やる前提でのお話をしましょう。

お客様から聞き出した情報をもとにお客様に合ったプランを提案してあげましょう。

※ご案内前に聞いておくとし術後のクロージングがスムーズです。

**何よりも重要なことはお客様のメリットになる提案をすること。**

### 契約書・同意書を作成し、サイン（捺印）をいただく

研修ファイルに入っている同意書類を必要に応じてご利用ください。

### 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。

# 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、肌トラブルは起きにくいです。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. 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。

## 4. 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。)

## 5. 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的に 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。

## 6. 未成年で毛量が少ない方はいずれ濃い毛になりますか？それは大体何歳ごろから？

毛深さには遺伝もありますが、特に男性はテストステロンという男性ホルモンの影響で、

年齢を重ねると濃く、太くなる体毛があると言われています。テストステロンが一番活発になるのが 40～50 代と言われています。その為、一般的に髭が濃くなる時期のピークは 40～50 代と言われています。

## 7. 本当に効果があるの？

1 回の施術でも効果を実感して頂けるお客様が多いです。ビフォーアフターのお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います。

## 8. 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。（白髪など黒い色素がない毛には反応しません。）

## 9. 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）に熱が加わることで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。

## 10. 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。

## 11. 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。

## 12. 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。一度に光を当てられる成長期は全体の内数%程度ですので1回では終わりません。効率的に成長期を狙って、繰り返し脱毛して減毛させていきます。希望の状態にもよりますが8~12回ほどの回数が必要となります。

## 13. 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、約1ヶ月~2ヶ月の間隔でお手入れを行っていきます。

## 14. 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。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で脱毛の効果が発揮されます。

## 15. 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、多くのお客様が8回~12回ほどで、自己処理が楽になり満足していただいております。

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

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う。また、毛周期も乱れる為、適切な効果が発揮されません。

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。

## 17. 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利用できる脱毛機が光脱毛機です。脱毛期間・痛み・美肌効果が違います。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。美肌効果はあまり見込めません。光脱毛は、レーザー脱毛に比べると少し期間がかかりますが、痛みや肌トラブルも少なく、美肌効果も含まれています。また光脱毛はレーザー脱毛と比較して低価格で提供されることが多いです。

#### **18. 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が少なく、最近では行っているサロンがかなり少なくなりました。光脱毛はニードル脱毛と比べると、痛み、肌トラブルが少なく、値段も安いですし、美肌効果も期待できます。

#### **19. 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。