

社会人のマナー・接遇

① 社会人とは

1、学生と社会人の違い

まず、学生と社会人では「自身の行動が与える影響の範囲」が違います。

学生 → 自身の失敗や過失が学生個人の評価や信頼に影響を与える

社会人 → 自身の失敗や過失が組織全体の評価や信頼にまで影響を与える

例えば...「カットのテストで想定していた長さよりも短く切ってしまった。」

これは学生の場合は低い点数がつく、など自分自身にしか影響が出ない。しかし美容師(社会人)の場合はそのスタイリストだけの評価だけでなくお店の評価にも影響します。

この責任範囲の大きさの違いを理解し、自身の行動や発言一つひとつに責任を持つことが重要です。

2、周囲から求められる立場

学生 → さまざまな知識や教養を学び身につけることが求められる立場

社会人 → 身につけた知識やスキルを活かし、組織に貢献する「成果」を出すことが求められる立場

つまり

社会人としての自覚とは自分の行動や発言などによる影響を受ける側が変わることや責任の大きさの変化を理解すること。また、今まで勉強して得たこと、これから勉強して得たことを活かし組織や社会に貢献する立場になったことを理解することが重要です。

② 言葉遣い

1、何故言葉遣いを学ぶのか？

サロンは様々な年齢層のお客様がお見えになる場所です。

お客様の年代によっては少しの言葉遣いや言い回しでお客様が感じるあなたの印象は大きく変わります。そして、お客様目線で見ると新入社員も他の先輩スタッフと同じスタッフの一人です。

よって、正しい言葉遣いを知り、使いこなせないといけません。

正しい言葉遣いが出来ない場合 → 「若いからしょうがないよね」 コレが世間一般的なイメージ

正しい言葉遣いが出来ない場合 → 「若いのにしっかりしているね」

「若いのに素晴らしい言葉遣いだね」「若いのにいい接客だね」

このように正しい言葉遣いや接客ができれば、お客様からも良い印象を持たれることが出来ます。

2、正しい言葉遣いをマスターするには？

『まずは言葉を知ること、そして意識して実際に使う！！』

言葉は堅い言葉から崩すことは出来ても、崩した状態から堅い言葉には出来ません。

つまり、日常から崩した言葉を使っていると必要なタイミングで正しい言葉を使おうとしても正しく使うことが出来ないのです。ですから言葉を知り、意識して日常から正しく使うことがとても大切です。

3、言葉を知る

敬語は三種類に分類されます。

・尊敬語 ・謙譲語 ・丁寧語

● 尊敬語

→相手側又は第三者の行為・物事・状態などについて、その人物を敬い立てて話すこと

例:『行為』→いらっしゃる、おっしゃる、なさる、召しあがる、お使いになる、ご利用になる

『ものと等』→お名前、ご住所、お手紙 『状態』→お忙しい、ご立派

●謙譲語

→話し手(書き手)が自分側の動作などをへりくだり相手を間接的に敬うこと

例→伺う、申し上げる、お目にかかる、差し上げる、お届けする、ご案内する、お手紙、ご説明

丁寧語

→話し手が(書き手)が言い方を丁寧にする

例→お席 です ます ございます

●二重敬語

1つの語について、同じ敬語を二重に使うこと

丁寧な言葉を使おうとしすぎて周りくどくなってしまい逆に失礼になってしまう。

『尊敬語+尊敬語』 『謙譲語+謙譲語』

例

・『ご覧になれますか?』→『ご覧になります?』

『ご・お~になる』+『れる・られる』の二重敬語

・『お越しいただけますでしょうか?』→『お越しいただけますか』 『ます』+『です』の二重敬語

・社長様→社長/○○様

役職を表す言葉はそれ自体に尊敬の意味が含まれているため『様』を繋げると二重敬語になってしまう。

●『尊敬語、謙讓語、丁寧語早見表』

言葉遣い 早見表			
	尊敬語	謙讓語	丁寧語
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
言う	おっしゃる	申し上げる	言います
行く	いらっしゃる	伺う 参る	行きます
来る	いらっしゃる お越しになる	伺う 参る	来ます
食べる	召し上がる お食べになる	いただく	食べます
知る	ご存知	存じ上げる	知っています
聞く	お聞きになる	伺う 承る	聞きます
する	なさる	いたす	します
思う	思われる	存じる	思います
持つ	お持ちになる	お持ちする	持ちます
伝える	お伝えになる	申し伝える お伝えする	伝えます
休む	お休みになる	休ませていただく	休みます
会う	お会いになる	お目にかかる お会いする	会います

立場が上の相手に敬意を表すときに使う敬語



尊敬語

相手の動作や状態を高めることで、敬意を表す。

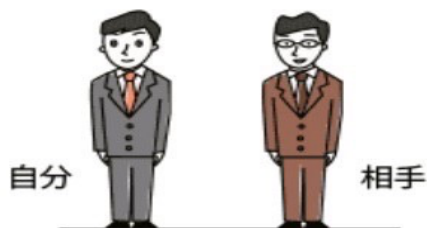
例 書かれる お書きになる

謙讓語

自分の動作や状態をへりくだることで、間接的に相手を敬う。

例 お書きする
書かせていただく

立場に関係なく使う敬語



ていねい語

言葉をていねいに表現することで、相手に敬意を表す。

例 書きます

4、LAGOON 接客 8 大用語

- ・こんにちは
- ・ありがとうございます
- ・かしこまりました
- ・少々お待ちくださいませ
- ・お待たせいたしました
- ・申し訳ございません
- ・恐れ入ります
- ・ありがとうございました

この 8 大用語はマナーのある接客をする上で覚えておかなければならない基本的な言葉です。まずはこの 8 大用語をスムーズにそして棒読みにならずに言葉の意味を理解して使えるようにしましょう！！

●クッション言葉

相手に何かを訪ねたり、お願いをしたり、お断りをしたり、異論を唱える場合などに使う言葉を柔らかくするためにその言葉の前に添える一言です。

・恐れ入りますが

例:「恐れ入りますが、こちらにお名前を書いていただいてもよろしいでしょうか？」

・申し訳ございませんが

例:「申し訳ございませんがお席の移動をお願いしてもよろしいでしょうか？」

・失礼ですが

例:「失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」

・早速ですが

例:「早速ですが、先月の数字から報告させていただきます」

・差し支えなければ

例:「差し支えなければ、この後お時間をいただいてもよろしいでしょうか？」

・お手数をおかけしますが

例:「お手数をおかけしますが、ご確認いただいてもよろしいでしょうか？」

このようにクッション言葉をつけることによってより丁寧なその時の気持ちを伝えることができます。

●間違いやすい接客用語

「〇〇円からお預かりします。」

お客様からお金をお預かりしているので正しくは「〇〇円をお預かりします。」

「どちらにいたしますか？」

「いたす」は謙譲語なので自分の行為に対して使う言葉です。今回は相手の行為についての文なので尊敬語を使います。正しくは「どちらになさいますか？」

例:「お飲み物はホットとアイスどちらになさいますか？」

「よろしかったでしょうか？」

一見正しく見えますが、過去形で聞いているのが間違っているポイントです。

正しくは現在進行形にして「よろしいでしょうか？」

例:「お電話番号は〇〇でよろしいでしょうか？」

「了解しました」

目上の方やお客様に使うのは不適切です。了解は対等もしくは目下の方に使う言葉なので

正しくは「かしこまりました。」もしくは「承知しました。」

「なるほどですね」

「なるほど」という言葉は目上の方が同等、もしくは目下の方の意見を聞いた時に使う言葉なので目上の方やお客様に使う言葉ではありません。

正しくは「そうなんですね」

「〇〇のほう」「こちらのほうでよろしいでしょうか？」「色違いのほうをお持ちしました。」

「ほう」という表現は方角を示す時に用いられる言い方です。

正しくは「こちらでよろしいでしょうか？」「色違いをお持ちしました。」

「～になります」「こちらがメニューになります。」

「～になります」は何かに変化したこと表現する。

正しくは「～でございます」

「お荷物」

よくありがちな言葉ですが「お荷物」だと邪魔な物のイメージになってしまうので

正しくは「お持ち物」

5、最後に

先程もお伝えしましたが、言葉を覚えても実際に日常的に使うように意識をしないと仕事では使えません。日頃から使うようにして無意識でも正しい言葉を使えるようにしていきましょう！！

③ 身だしなみ

1、『人は見た目が9割』

人が視覚から得る情報は87%、約9割を視覚から情報を得る
これを『メラビアンの法則』と言い、人の第一印象は0.2~3秒で決まると言われています。

そして一度与えてしまった印象を覆すのはなかなか困難です...どんな物事もマイナスからプラスに変化させるのは時間、精神力、労力を2倍以上消費してしまうからです。また、いちどついたその人のイメージはなかなか消えないのが現実です。

だからこそ言葉使いと同様に、身だしなみを整えることが大切です！

2、オシャレと身だしなみの違いとは？

オシャレは自分自身のため、身だしなみは相手のためにすることです。

オシャレ → ファッションやメイク、髪型などで着飾り、自分を磨き上げていくこと

身だしなみ → TPOをわきまえて服装や髪型、行動・言葉遣いなど相手に不快感を与えないこと

様々な業種の中ではこの考えや価値観には違いがありますが、サロンではオシャレと身だしなみをミックスした考え方が必要になってきます。

3、サロンでの身だしなみとは

●清潔感

シャツにシワがないか、カラー剤で汚れていないか、靴が汚れていないか、壊れていないか
爪や体毛の処理が行き届いているか、肌の露出が多くないか

●調和

自分のイメージだけでなくお店のイメージに合っているかを考えなければ1人の身だしなみだけでお店のイメージを悪くさせてしまうこともあります。自分だけの問題でないことを理解しておきましょう。

4、最後に

以上を踏まえた上で最大限にオシャレをして、身だしなみを整えて楽しく働きましょう！！