

## サロンでの気づき

サロンを訪問させて頂き、気づかせていただいたこと、お聞かせいただいたことなどをお伝えさせていただきます。何かお役にたてれば嬉しいです。

### ●素直にやってみる。

先日、Mサロン(スタッフ数2名)の方から、当社営業マンに感謝の言葉をいただきました。当社営業の提案で、お客様全員に育毛剤トライゲンを量(ハカリ)にのせて、たっぷりつけてさしあげたら、1月に20本販売、商品売上も前年より9万円アップしたそうです。始める前は、今の時期6,300円の商品なのでうまくいくかどうか心配されていたそうです。「やってみて本当によかった」と喜んでいただきました。「ただ、今は話さないを買っていただけですね。」と言。

素直に実行していただきありがとうございました。

まだされていないサロン様もぜひ、一度量りを使ってやってみていただければと思います。

つける時には、お客様に**最高に気持ち良いつけ方**とうれ

しい一言を添えてつけてあげましょう。

「今の時期、頭皮は乾燥して、あれやすくなっています。きれいな花を咲かせるには、土を耕し、栄養を与えるように、きれいな髪を育てるには、頭皮のお手入れが大切なんですよ。

**今日は、お家でつけられる倍の6mlをたっぷりつけて、頭皮を元気にさせていただきますね。」**

(ハカリにおいて量りながらつける。)

「お家でも、頑張っ続けていきましょう。

顔は、皆さんお手入れされるんですけど、頭皮もお手入れしていきましょうね」

### ●歴史を知る

先日、ある出会いからご縁をいただいた、広島県の北の過疎化のすすむ山の中(失礼・・・)で、4月にオープン予定のサロン様(ナカノの商品はワックス以外未使用)に商品説明にお伺いさせていただいた時、ナカノの新ヘアケア剤ラデュラをご紹介させていただき、テスターをお渡ししたところ3日後

にお電話をいただき、使用時の感想を**こと細かく**ご報告いただき、今度、

#### ・ナカノのシャンプーの歴史

#### ・内容成分の特徴

#### ・市販の商品との違い。

について時間をとっていただきたいと言うことでした。

1月の「たにくちだより」に書かせていただいた「経営理念」ですが、当社も、最近では、新製品がでて、パンフレットに書いてある表面的な話だけで、根っこの部分の話をお伝えしていないことにあらためて気付かされました。早速、社内で、ナカノのシャンプーの歴史などについて勉強をいたしました。

ぜひ、今度サロン様でお伝えさせていただくお時間をいただければ幸いです。宜しく願いいたします。

### ●笑顔って元気になります。

先日(2月2日)講習をして下さった笠木ルミ子さん、イメージカテゴリー64の講習の内容も大変勉強になりましたが、3時間の講習の中で、終始笑顔絶やさず爽爽爽刺(さっそうはっらっ)とした人柄に、参加された先生方はとても感動しておられました。

**もっと身近なところに素敵な笑顔、素敵な声**

EサロンのTさん、いつも満面の笑みで私達を迎えてくれます。Tさんの素敵な笑顔は、私達に温かさ、元気を与えてくれます。不思議なもので、Tさんの笑顔に、自然に笑顔をお返しして気持ち良くなった自分に気づきます。Tさんにお会いするのがとても楽しみです。きっと、お客様も髪がきれいになるだけでなく、気分まで元気になって帰られるのだと思います。

Tさんいつも素敵な笑顔ありがとうございます。

もうひとつ、オープンして15年のAサロンのオーナーさんですが、「はい、お電話ありがとうございます。美容室〇〇でございます」いつも、ハキハキ元気な声で電話にでられます。こちらもつられてテンションがあがりますね。

## 笑顔の話がありましたので、

冠婚葬祭関係の仕事なさっている一条真也著「人間関係を良くする17の魔法」(到知出版)の中から、第8の魔法「笑い」の一節を掲載させていただきます。宜しければご一読下さい。

### 第8の魔法・・・笑い

#### ◆すべての人に笑顔を

笑顔は世界共通のコミュニケーションの「かたち」です。また、人間関係を良くする魔法の一つです。

わが社には経営理念の一つとして、「スマイル・トゥー・マンカインド～すべての人に笑顔を」というものがあります。

わが社のような「ホスピタリティ」すなわち「親切な思いやり」を提供する接客サービス業においては、笑顔・挨拶・お辞儀といったスキルが非常に大切です。

中でも特に笑顔が必要であるといえるでしょう。サービスだけではありません。

営業においても、明るい笑顔でお客様に接するのと暗い無表情で接するのでは雲泥の差があり、それは確実に成果の差となって出てきます。

マンカインドとは、すなわち人類であり、すべての人という意味です。すべての人は、わたしたちのお客様になりえます。ぜひ、お客様のみならず、取引業者の方や社内の人たち、部下や後輩にも笑顔で接していただきたいと社員のみなさんをお願いしています。

かつて、クレイジーキャッツの「日本全国ゴマスリ行進曲」という歌で、ゴマスリは手間もかからないし元手もいらないので、「大いにゴマをすろう！」というような内容で、亡くなった植木等さんが歌っていました。笑顔もまた、手間もかからず、元手もいりません。ゴマスリなどする必要はありませんが、そのかわりに笑顔を心がけたいものです。これほど安上がりで効果が高いものは他に存在しません。まさに最高のコスト・パフォーマンスと言えるでしょう。

#### ◆笑顔は世界共通語

植木等さんといえば、一度だけお会いしたことがあります。そのとき、「人生における本当の成功者とは、お金持ちとか社会的地位の高い人じゃない。たくさん笑った人が真の人生の成功者だ」とおっしゃっていたことが印象的でした。

笑顔は、サービス業においてだけでなく、ありとあらゆるすべての人間関係に大きな好影響を与えます。国籍も民族も超えた、まさに世界共通語、それが笑顔です。また、笑顔は性別や年齢や職業など、人間を区別するすべてのものを超越します。

「すべての人に笑顔を」は、「人間尊重」そのものなのです。

笑顔のない組織に潤いはなく、殺伐とした非人間的な集団にすぎません。そんな会社は、ハートレス・カンパニーであり、逆にハートフル・カンパニーには笑顔があふれています。

笑顔のもとに人が集まることは不変の真理であると言えるでしょう。

笑顔など見せる気にならないときは、無理にでも笑ってみせることです。アメリカの心理学者ウィリアム・ジェイムズによれば、動作は感情に従って起こるように見えるが、実際は、動作と感情は並行するものであるといえます。ですから、快活さを失った場合には、いかにも快活そうにふるまうことが、それを取り戻す最高の方法なのです。

不愉快なときにこそ、愉快そうに笑ってみてください。

#### ◆笑う門には福来る

「笑う門には福来る」という言葉があるように、「笑い」は「幸福」に通じます。笑いとは一種の気の転換技術であり、笑うことによって陰気を陽気に、弱気を強気に、そして絶望を希望に変えるのです。

他人の笑いからもプラスの気を与えられます。特に元気な子どもの笑い声など、人間の精神の糧になるだけでなく、肉体にも滋養になるそうです。「童」の「わら」と「笑い」の「わら」とは通じているのです。笑うとは、子どものように純粋で素直な心になることなのです。

さらに、「笑い」とは、この世に心の理想郷をつくる仕掛けであると思います。地上を喜びの笑いに満たすことが政治や経済や宗教の究極の理想ではないでしょうか。

「笑い」のない生命には、活気も飛躍も創造もありません。「笑い」のない宗教も哲学もどこかいびつで、かたよっているということです。実際、ソクラテスはよく笑いましたし、老子もよく笑いました。如来もそうですし、ブッダもしかりです。

### 人間関係を良くする17の魔法

- |              |         |
|--------------|---------|
| 1. 身だしなみ     | 10. 趣味  |
| 2. 立ち居振る舞い   | 11. 旅行  |
| 3. 言葉遣い      | 12. 手紙  |
| 4. 挨拶        | 13. 見舞い |
| 5. お辞儀       | 14. 祝い  |
| 6. 思草        | 15. 祭り  |
| 7. 会話        | 16. 感謝  |
| <b>8. 笑い</b> | 17. 志   |
| 9. 掃除        |         |