

## 連載

元女優・宮北侑季が  
“お客さまをとりこにする”  
会話術をレクチャー



# お客さまの **心** に響く 話し方講座



## 〔第5回〕不安になるパターンと対処法

お客さまを第一に思い、完璧に準備を整えて迎えたはずなのに後日、クレームが発生してしまった……と嘆いている方、予約の入り具合が不安定で、不況の波が自分のサロンにも来たのかな……と心配になってきた方。

それぞれの目の前には大きなチャンスが転がっていると、言響セミナーを主宰する宮北さんは言います。

第5回では、そんなセラピストが持つ不安の解消法、クレームが来た時の対応、心の持ち方などをお届けします。

文 宮北侑季 写真 La Briller 市瀬真理 漆戸美保

## 不安な気持ちになる パターンは2つある

人間は365日、元気でなんの悩みもなく過ごすことはまず不可能です。不安になる原因の一つにまず人間関係があげられます。たとえば、「お客さまからのクレームを、インターネット掲示板に書き込みされてしまった時」、またクレームとまではいかなくても「リピーターのお客さまが急に来なくなってしまった」「お客さまがよそよそしくなった」とか、お客さまの「一挙一動が気になる」、いつの間にか自信をなくしてしまっている方、いらっしやいませんか？ 今回はその不安やクレーム対処法、自己コントロールの仕方をお伝えしますね。

### ロングパターン

〜将来と今の自分を  
つなぐものが見えない時〜

「私はこれで成功するのだろうか？」「はじめたばかりで、何かから手をつけたらよいかわからない」など、将来と今の自分をつなぐものが見えないとき、人は不安になり自信をなくしてしまいがちです。

ということとは、やりたいこととそこに行くまでの流れが明確になれば、今の状態の不安は限りなく少なくなりますよね。では、それを解決するワークを一つお教えし

ましよう。WANTリストといたします。

④ A4の用紙を縦にして線を引きます。そして縦線にはさみをいれてください。3枚の記入用紙がでさ上がりませす(図1)。

⑤ 1枚目をご用意ください(残りの2枚は予備になります)。1つの欄に1つだけ、自分がやりたいことを具体的に書いてくださいたとえば「新規顧客を毎月5名増やしたい」とか「新しいメニューを作りたい」など、やりたいことはある、でもやり方がわからないことをかいてください(図2)。

⑥ 書き終わったら、波線を引いてください。

⑦ 次に記入した「やりたいこと」を行うためには「どうしたらよいか」を下に続けてドンドン書いてください。その時の注意点は、頭で考える時は「〜する」「〜しなくてほならない」で結構です。でも記入する時、語尾は全て「〜したい」で統一してください(図3)

⑧ 一つの項目について、いくつ書いていただけでも結構です。また同じことを書いてしまっても結構です。そのまま書き続けてください。

⑨ 十分に出つくしたら、また下に波線を引いてください。

⑩ 次は図3で書いた「やりたいこと」を行うためにどうすればよいか、波線のすぐ下に同じくドンドンかいてください。以下図4まで同じことを繰り返してください

ね。⑪ 十分に出つくしたら、下に波線を引いて、さらに同じことを繰り返し返してください。だんだん目標が近い存在になってきますね。そして、

「夜、インターネットを使う時間は30分までにしたい」「翌週に行われるセミナーの申し込みをしたい」など、今日からすぐにできることまで落とし込んでください。

⑫ すぐできることまで落とし込めたら、1項目ずつすべての項目をささみで切り分けてください。1項目ことになった紙は順不同で混ぜてしまってもかまいません(図5)。

⑬ A4の無地の紙を横に置いてください。

⑭ 横にして上の部分が「目標達成するのに時間がかかること」下に行くほど「今すぐできること」なるように、まずはそれぞれの紙を並べてみてください。

⑮ 並べていくうちに「同じ時期にできること」「家でできること」「移動中にできること」「オフィスでできること」など、自然にグループができ上がってくると思います。

⑯ 同じような項目があれば、片方は処分してください。

⑰ 並べたあと、下から順に眺め、流れがスムーズならば、のりやセロハンテープで固定してください。

⑱ 手帳に入れて持ち歩く、いつも

## セラピストの悩み

私の心が喜ぶ素敵な言葉を

教えてください!

(30代セラピスト)

宮北からの  
答え

「叶う」と「自信」

「叶う」

口(くち)にプラスをくっけると「叶う」でも「叶」にマイナスを下につけると「吐く」になってしまう。だから、プラスの言葉を口にすれば願いは叶うんだね!

「自信」

「信」とは「自分(人)の心」と「言葉」が一致すること。

「自」とはもともと「鼻」からきている(だから自分のことを指差す時、鼻を指す!)。すなわち「自信」とは「自分の心と言葉って一致しているかな……と、常に嗅ぎ分ける鼻をもち続ける」ということ。「自分に嘘ついていないかな?」「誰かの眼が気になって言っている言葉ではないかな?」と、常に自分の心に問いかけ、自分の鼻を信じる強さを持ってほしい。

お客さまの心♥に響く  
話し方講座



見るとどこかに貼るなどして、下の（今すぐできる）項目から順に常心がけ行動してみてください。すると、日々の生活に無駄がなくなりやすくなります。常に「今やるべきこと」を意識して行動できるため、不安はかなり減少されると思います。

## ショートパターン 〜今抱えている不安〜

これはさまざまなお客さまがケースがあるのですが、今回は「ミスをした・クレームをだしてしまった」「経験が浅いことから訪れる不安」この2つに的を絞ってお話ししましょう。

### 1. 直接、電話・メール等で お客さまからクレームを いただいていた場合

まず「正直に、素直に、誠意を持って」お詫びをしてください。言い訳、理由づけなどは一切しませんが、なぜなら、理由どうあれ、お客さまに不快な思いをさせてしまったことには変わりないからです。自分の気持ちはどうあれ、ただひたすら真剣に相手の気持ち・立場になって、誠心誠意お詫びをしてください。

そしてここからが大切！その後はこのクレームと「前向きに」向き合ってください。反省は30秒で

# クレームはあなたの成長に対する最高のプレゼント！ しっかり向き合い、今後に活用していけばいいのです。

よろしい！あとはそれをどうバネにするか、そこを一番真剣に考えましょう。ここが「ミスにはまる人」と「ミスをお客さまにする人」で大きな分かれ目となります。このクレームを忘れさせるくらい、もっともつとお客さまに喜ばれることをやってください。

私は18年ブライダルのお客さまを務め、また司会者を育成してきました。たとえばパーティーの中で、お客さまの名前や肩書きを間違えてしまった時、すぐに「正直に」「素直に」「誠意を持って」謝ります。その後はそのミスをスツコーンと忘れ、バネにします。

「よし、パーティーがお開きになった時には「あれ、そんなことありましたっけ？」と相手にいわれるくらい盛り上げてやる！」ってね。いつまでも「また間違えたらどうしよう」とか「もう、ダメだ」と思ってしまったら最後!! ミスがミスを引き寄せてしまうのです。

いいですか!? ミスをしたら「反省30秒、その後はミスをお客さまにする!」これを頭に叩き込んでください。

そして、クレームはあなたの成長に対する最高のプレゼントです。これは本当です！クレーム対応がひと段落ついたら、「嫌なことだから忘れよう」ではなく

- ① しっかり向き合い
- ② クレームの原因を明確にし
- ③ 今後どうしようか



ミスをお客さまにするセラピスト



ミスにはまるセラピスト

と、そのクレームを生かしてください。これが一番大切です。だって考えてみてください。メールにしても電話にしても、お客さまはそれをあなたに伝えるために、どれだけのエネルギーを使ったことでしょうか。もし本当に嫌ならば何も言わずに別のサロンに



宮北侑季 (みやきたゆき) さん

西田敏行・緒形直人率いる劇団青年座を経てTV・舞台等で活躍(役者名:宮北由季)20年の俳優実績を生かし、現在「言響(心に響く話し方)スクール」を主宰。特に「言響スクール1DAY特別集中コース」では全国から受講生が集まり告知後、2時間半で満席になる。現在、もっとも受講するのが難しいスクールのひとつ。3月より定期的に「言響ポイントセミナー」開催。日時など詳しくは宮北侑季の『言響(心に響く話し方)サイト』www.genkyo.net

## 2. 経験が浅いことから訪れる不安

行けば、互いに嫌な思いはしません。でもあえて言ってくたさるということは、あなたに期待しているからなんです。あなたのサロンが気になるから、言ってくたさるのです。そのところをよーくキチに命じて、せつかくお客さまからいただいたプレゼントを、大いに活用していただきたいね。

いいですか？ 決して「落ち込みなさい」と言っているわけではないですよ。

『クレームは気にしないで、生かす』のです。

あ、あとインターネット等の掲示板に匿名で自分のサロンについての書き込みがあった場合、これは気にしなくていいと思います。「なるほどね」と思えば改善すればいいし、いずれにしても軽く流してください。

ベテランセラピストが、新人セラピストには絶対になわらないことって何かわかりますか？

### 「一所懸命さ」です。

ブライダルの司会者も、新人の方が圧倒的にお客さまからの「サシキューレーター」が多いのは、この「一所懸命さ」があるから。ベテランになればなるほど、ちよつと油断すれば仕事がこなしなくなつてきます。新人さんとはとにかく一つひとつを一所懸命やります。まずはこれを絶対忘れないでください。

その上で、常にお客さまの前で、自分がどういう状態で見えることがベストなのかを考えてください。もしわからなければ、自分がお客さまとしてサロンに行った時に、どういうセラピストさんならば安心するか？と考えるのです。担当してもらおうセラピストの目が泳いでいたり、そわそわと余裕がない感じだったりしたら、やっぱりあなただつて不安になりま

すよね。

連載第1回でもお話した「2カメラ」と「3カメラ」を活用して自分とお客さまを客観的に見つめてください。そして絶対、見栄をはらないこと。もちろん多少のハツタリは必要かと思えます。でも、できないこと、自信がないことを「できませんーわかりますー」と言わないでください。といって「できません」ともいえないでしょう

から、「次回までの宿題にさせてください」と、前向きな返事をしましょう。

いいですか。お客さまはあなたが「どれだけのスキルを持っているか」ということはもちろんのこと、「私のことをどれだけ理解してくれるか」を大切にされています。「私のことを、こんなにも一所懸命考えてくれてるんだ…」と思っただけで、それが何より大切なのです。

「サロンで使用している精油やアロマテラピーについて、もっとボキャブラリーを増やさなくてはいけない」とか、「カウンセリングでお客さまに説得力のあるコメントをしなくてはいいけない」なんてことは、優先順位としてはずっと後にやる作業。

常に目の前にいるお客さまは、自分の大切な母、姉、妹のような