

今日から使える カウンセリング マニュアル

なぜカウンセリングが重要なのか。

お客様のニーズが多様化している現代ではそれを見極める技術が必要になるからです。

SNSなどで学べるようになり技術力が全国的に上がってきていますが
技術力と同じくらいカウンセリング力が重要です。

HAIR COLOR ACADEMY

目次

- 01 **カウンセリングの重要性**
- 02 **お客様が美容室に来店する理由**
- 03 **カウンセリングの種類**
- 04 **カウンセリングの目的**
- 05 **プレカウンセリングで聞くべき内容**
- 06 **ミドルカウンセリングで聞くべき内容**
- 07 **アフターカウンセリングで話すべき内容**
- 08 **まとめ**
- 09 **カウンセリングシートの作り方**

時代背景とカウンセリングの重要性

SNSの発足でオンラインの教育が盛んに



所属エリア問わずスキルアップが可能に



スタイルのコモデティ化とニーズの多様化



お客様のの中のニーズを見極める技術が必要に

お客様が美容室に来店する理由

お客様自身が **なりたい姿（目的）** になるための
施術（手段） を買うためにご来店される

例えばこんな理由

- 職場や家庭で若く綺麗にみられたいから、白髪染めをする
- 流行的でおしゃれな女性になりたいから、バレイヤージュをする
- 朝のスタイリングの時間を短縮したいから、縮毛矯正をする

POINT

カットをすること、カラーをすることが目的ではなく
その先にある「なりたい姿になること」が目的です。

お客様が美容室に来店する理由

ニーズ＝目的

若くみられたい
お洒落になりたい
朝の時間を短縮したい

潜在的

ウォンツ＝手段

白髪染め
バレイヤージュ
縮毛矯正

顕在的

↓
＼今、集客ができて美容師はこれがわかっている人達／

潜在的なニーズを把握し解決することでお客様の満足度向上に繋がる

カウンセリングの種類

プレカウンセリング : 施術前のカウンセリング

ミドルカウンセリング : 施術中のカウンセリング

アフターカウンセリング : 施術後のカウンセリング

それぞれのタイミングで会話の内容を決めておく

カウンセリングの種類別内容 一例

最低限カルテに書いておくべき内容

プレ

今日のメニュー

- ・カット・カラー・トリートメント
- ・施術料金 35,000円

今日の目標

- ・イメチェンしたい
- ・色味をネイビーにしたい
- ・毛先に厚みを出したい

カット

- ・レイヤーベースを切りっぱなしのワンレンに
- ・毛先6cmほどカット
- ・量の調節はなし
- ・前髪は厚い状態から、薄めを目指す
厚い部分は今後伸ばす
薄めの部分は目と眉毛の間
左から右に流す

カラー

- ・ダブルカラーで暗めのネイビー希望
- ・初めての全頭ブリーチ
- ・初めてのネイビー (いつも茶色が多かった)

トリートメント

- ・Xトリートメントとケアプロ

毛髪履歴

- ・2ヶ月前にインナーブリーチ&ハイライト
- ・1ヶ月前にベージュ系カラー
- ・1ヶ月前にハイライト
- ・色味は毎回ブラウンベースらしい

改善したいこと・お悩み

- ・特になし、強いていうなら
前髪がうまくセットできない
(コテでやると、S字になっちゃう)
アイロンの使用頻度が高く毛先がササつく

ミドル

来店動機

- ・インスタを見ていて
上手くやってくれそうだったと思う

美容室履歴

- ・特に決まっていない
- ・来店周期は大体1ヶ月半前後
- ・春から転職して髪色が自由になった
- ・学生時代〜就職後3年間は
ダークトーンだった
- ・直近で3つくらい表参道的美容室に
行ったが思った感じにならなかった
(毎回なんとなくのイメージはあるが
具体的ではないので上手く伝えられない)
- ・できれば行きつけを作りたい
- ・来店当日までイメージを
決められないことが多い

日常のお手入れ

- ・週に5回はアイロンを使う
- ・ミックス巻きなどする
- ・アウトバスはたくさん持っているが
使うのを忘れる
- ・モロッカんとミルボンのを勧めた
- ・クリーム+オイルを勧めた

担当者へ求めること

- ・似合う感じを提案してほしい
- ・ある程度お任せしたい
- ・似合わせorトレンドなら →似合わせ

アフター

今日のスタイリング

- ・ワンカール、
顔まわりリバース
- ・前髪はストレートアイロンでの
流し方伝えた

今後の目標

- ・髪色が自由な職場になったので
いろいろ楽しみたい
- ・似合う髪色、髪型を探したい
- ・履歴が複雑なので、ハイライトを
足しつつ全体のバランスを整える
- ・黒×シルバーのコントラストも
やってみたい
- ・春はラベンダーとピンク
をやってみたい
(イメージ画像あり)

次回提案

- ・1ヶ月後にカット、カラー
トリートメント
- ・カットは前髪カットかな
(伸ばし中の部分を軽くする)
- ・毛先は様子見
- ・カラーは次もネイビー
(変わるかもしれないので、
その時気分を聞く)

その他

優先順位

- 1 技術 (イメチェンしたい)
- 2 接客 (特に希望なし)
- 3 時間 (何時でもOK)
- 4 価格 (いくらでもOK)

好きな系統

- ・韓国系
 - ・コンサバ
 - ・カジュアル
- いろんなジャンルが好き

サロンでの過ごし方

- ・韓国ドラマ
(スピーカー喜んでた)
- ・携帯で仕事

お飲物

- ・1回目 烏龍茶 (アイス)
- ・2回目 ほうじ茶 (ホット)

トリートメント

- ・Xトリートメントとケアプロ

プライベート

- ・2ヶ月前にインナーブリーチ
&ハイライト
- ・1ヶ月前にベージュ系カラー
- ・1ヶ月前にハイライト
- ・色味は毎回ブラウンベースらしい

改善したいこと・お悩み

- ・出版社の営業 (広告周り)
- ・土日休み
- ・職場も家も表参道近辺

カウンセリングの目的

- これを意識することで再来率の高い美容師としてお客様に支持されるようになる

プレカウンセリング : 何を (What) の把握

今日の仕上がりイメージ共有

ミドルカウンセリング : なぜ (Why) の把握

これまでの美容経験・価値観の共有

アフターカウンセリング : どうやって (How) の提案

次回以降髪の毛のプランの共有

プレカウンセリングで聞くべき内容

- ① **理想のイメージ**
(仕上がりの明度・彩度・色相)
- ② **過去の施術履歴**
- ③ **改善したいこと・お悩み**
- ④ **その他、不安なことの共有**

プレカウンセリングで聞くべき内容

■理想のイメージ・・・お客様が事前に画像などを持ってきているか？それは可能か？

有り

明度・彩度・色相の確認

※できれば複数

無し

現状維持 or イメチェン を確認

変えたい部分と変えたくない部分を把握

言葉だけでなく画像などで確認する

可能

明度・彩度・色相の確認

※できれば複数

不可能

その理想のイメージにするための

プロセス・予算・所要時間をご説明する

(相手目線での説明) →次の予約があるので…×

難しい施術に関しては、ゴールの幅を広めに設定する

例えば) もしよければ今日はブリーチ無しでなるべく近い色味にさせていただいて、物足りなければ次回以降ブリーチをしてあげると色味も安定するし髪履歴もわかるので良いと思うのですがいかがでしょうか？

HAIR COLOR ACADEMY

プレカウンセリングで聞くべき内容

■理想のイメージ

＼わかりました！と一旦受け止めてから…／

お任せへの対応

今の状態から比較して希望の色を導き出す

- 1 今の状態から印象を変えたいのか、変えたくないのか
(イメチェンしたいか今の感じが気に入っているか)
- 2 今より明るくしたいか、暗くしたいのか
- 3 色味は暖色か、寒色か、ナチュラルがいいのか
- 4 彩度を感じる色をご希望なら、どの程度の彩度にするのか
- 5 具体的な色をGoogle等で検索して擦り合わせをする
(この写真は好きか嫌いか聞く etc…)

完全に丸投げなお客様にはこちらから画像を見せて提案して必ず根拠をつける。
職場的に、お客様のファッション的に、肌の色的に、など。(信頼感が増す)

HAIR COLOR ACADEMY

色による印象一覧表

イメージワードを拾ってお客様の希望のカラーを読み解く

イメージワード	対応例
軽く	明度をあげる・彩度を下げる
重く・しっとり	明度を下げる・黄色味を消す
若々しく	明度・彩度を上げる
大人っぽく	明度・彩度を下げる
女の子らしく	暖色系～中性色
カッコよく	寒色系
柔らかく	明度を上げて暖色系
硬く	明度を下げて・寒色系
透明感	ティントを削る・彩度を下げる
個性的に	明度・彩度・色相でコントラストを出す

「具体的な希望を伝えていないのに私に似合うカラーにしてくれた」という
絶対的な信頼感が生まれる。

HAIR COLOR ACADEMY

プレカウンセリングで聞くべき内容

■過去の施術履歴

黒染め・白髪染め・ブリーチ・縮毛矯正・デジタルパーマ等

明らかかなものは当ててあげると信頼度がアップする

■改善したいこと・お悩み

髪のパサつき・乾燥・癖・うねり・抜け毛・カラーの色持ち
ボリューム感・白髪等

※「不安」「不満」

お客様の中の「不」を共有する

→ お客様が悩んでいるであろうことを言い当てるのは気まずい。
でも共有はしておくべき。そういう時使えるキーワードがあります。

HAIR COLOR ACADEMY

プレカウンセリングで聞くべき内容

■改善したいこと・お悩み

＼これがキーワード／

私のお客様で、最近〇〇がお悩みの方が多いのですが
△△様はいかがですか??

3つのメリット

- ① お客様を傷つけない
- ② リスキーシフト（心理的バイアス）がかかる
→安心感・信頼感に繋がる
（この美容師さんは私と同じような悩みのある人から支持されているんだな）
- ③ 「不」を把握できる
→提案に繋がる
（「不」を把握できていないままの提案は押し売りになります）

ミドルカウンセリングで聞くべき内容

- ① 来店動機
- ② 美容室履歴
- ③ 日常のお手入れ
- ④ 美容師に求めること

お客様の美容に対する経験や価値観を共有する

ミドルカウンセリングで聞くべき内容

■ 来店動機

なぜ今日このお店に来店してくれたのかを確認

お客様の優先順位が把握できる・次回提案をする際のキーワードに使える

■ お客様の優先順位

技術

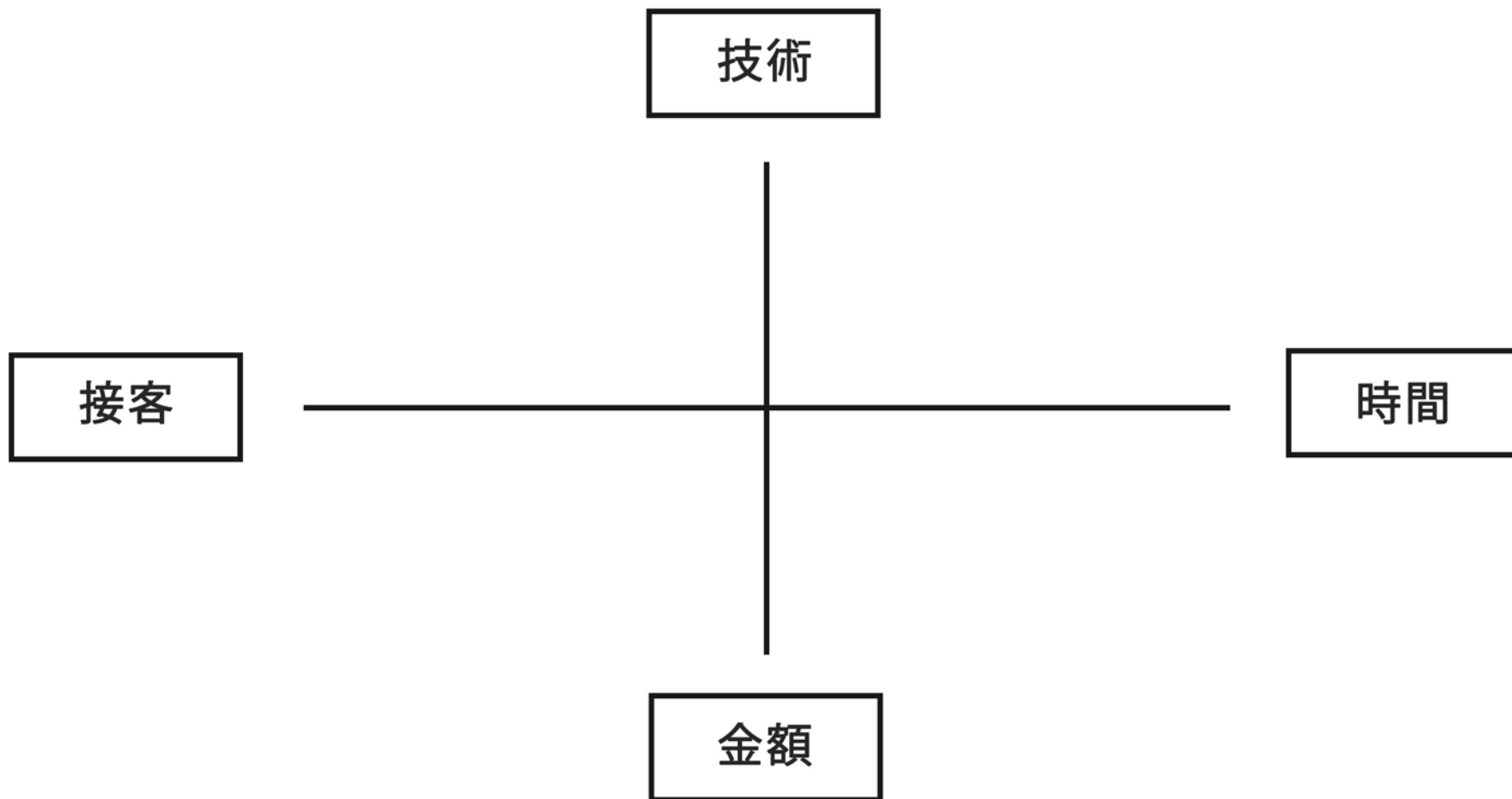
接客

金額

時間

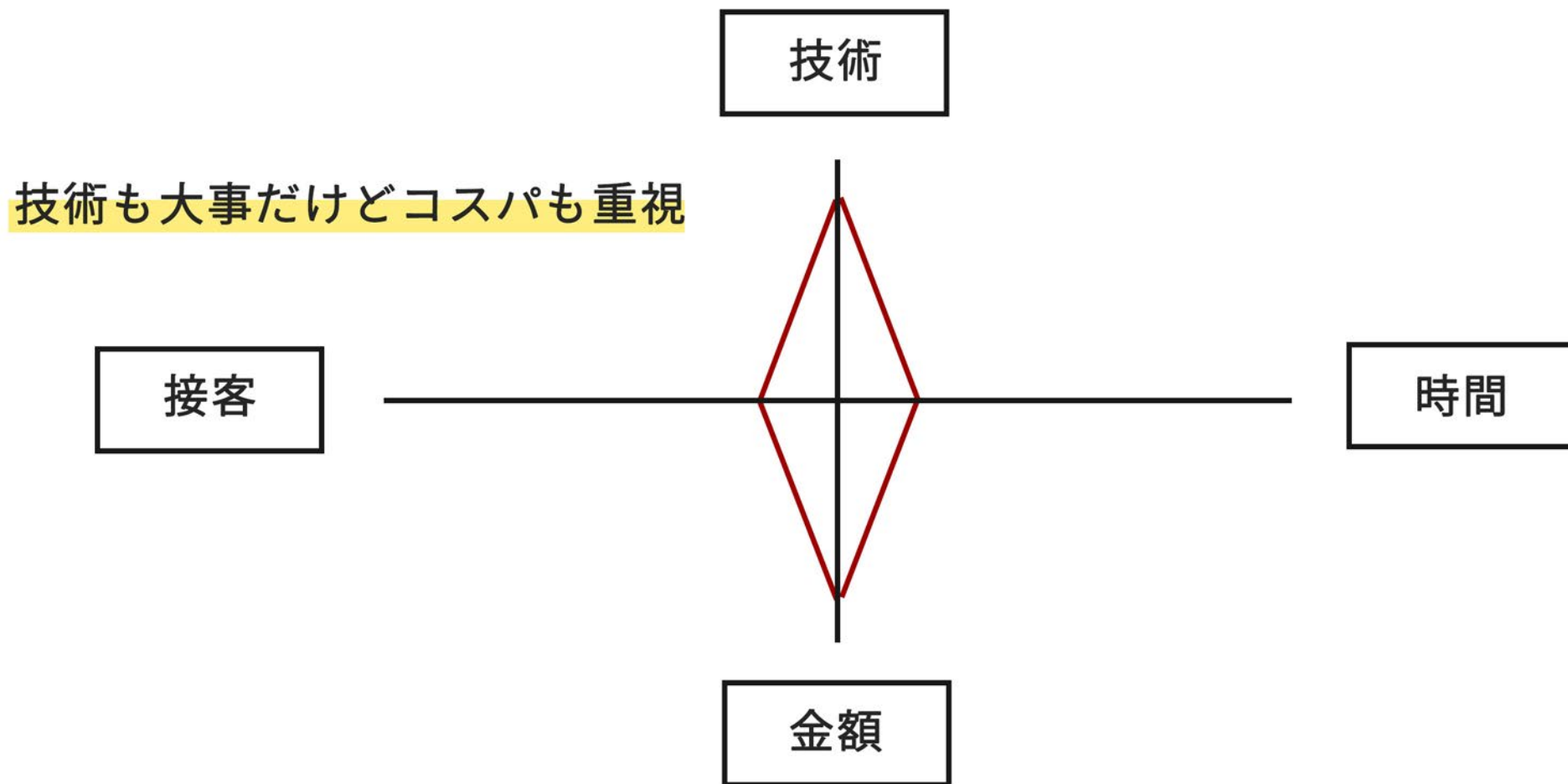
この中で特に何を重要視するのかの把握が大切

ミドルカウンセリングで聞くべき内容

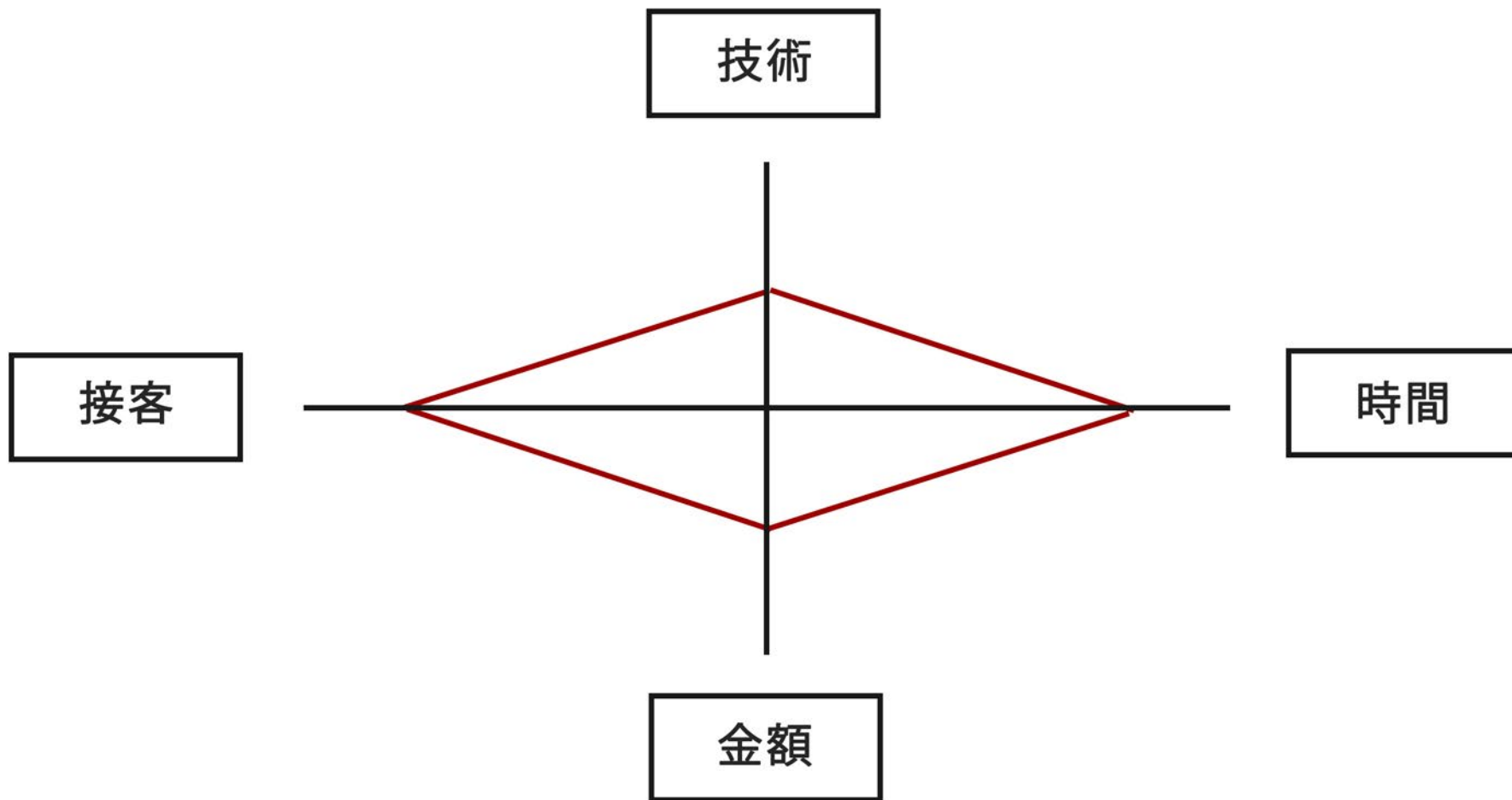


お客様がどこに重きを置いているかを把握する

ミドルカウンセリングで聞くべき内容



ミドルカウンセリングで聞くべき内容



居心地の良さ重視・子供がいるから早めに

ミドルカウンセリングで聞くべき内容

■ 美容室履歴

- ・今まで通っていた美容室は？
- ・行かなくなった理由は？
- ・普段の来店周期は？
- ・今までで好きだった髪色は？
- ・今までで嫌だった髪色は？

⇒

嫌なことを把握してそれをしない

お客様の中にある「地雷」の場所を把握する

■ 日常のお手入れ

- ・普段のお手入れ方法は？
- ・コテ、アイロンの使用頻度は？
- ・おうちでのケアは？

技術や商品を提案する際の「根拠」にする

ミドルカウンセリングで聞くべき内容

■ 美容師に求めること

- ・ 髪色は毎回変える？それとも一定？
- ・ いつもイメージを持参する？相談してる？
- ・ 似合わせとトレンドどっちが大事？

髪色を提案する為の、承諾を得る

アフターカウンセリングで話すべき内容

- ① 今日のスタイリングに関して
- ② 今後の目標
- ③ 次回提案

次回以降の髪の毛のプランを共有

アフターカウンセリングで話すべき内容

■今日のスタイリングに関して

- ・ 使うべきアウトバス
- ・ 必要なカラーシャンプー
- ・ 乾かし方、スタイリング方法
- ・ アイロン、コテの温度
- ・ 様々なバリエーションの提示

再現性に加えて、美容室に来た特別感を感じてもらう

しっかりと全てカルテに記入するのが重要

忘れてしまうと次回の来店時に前回と違うコテの温度にしてしまったり前回と変えてみましょうという提案もしづらくなる。

アフターカウンセリングで話すべき内容

■ 今後の目標

次回もご来店していただくことが前提になる

マイナスの未来

自分が担当しないと・・・

- ・ダメージが治らない、むしろ悪化する
- ・白髪染めでと頭皮に負担がかかっていく
- ・履歴がわからない状態では、失敗しやすい

プラスの未来

自分が担当すると・・・

- ・ダメージを無くして、艶を出していける
- ・白髪染めをせず、頭皮もケアしていける
- ・いろんな色味やデザインを楽しめる

＼マイナスとプラスの差が大きいほど再来につながる／

マイナスとプラスの未来をそれぞれ提示する

「髪は育てるもの」という価値観を共有する

アフターカウンセリングで話すべき内容

■ 次回提案

- ・ 最適な来店周期とその理由
 - ・ ワクワク提案をする
- ※

※ワクワク提案とは

→ 「**プラスの未来**」を作るための提案

「うちのサロン田舎だからみんな3ヶ月周期くらいなんですよね～」

確かにお客様の感覚に合わせるとそうなりますが、プロとしてお客様の髪を綺麗に保つための最適な周期を、お客様の財布を気にせずにお伝えするのが大事。

もしも美容師でなく医者だったら。伝えてくれる医者の方が信頼できるはずです。

お客様は髪のプロじゃない。プロとしての提案を。

HAIR COLOR ACADEMY

その他、記載しておくべき内容

- ・休みの曜日
- ・好きな系統
- ・頼まれたお飲物
- ・好きな香り

などなど、**話した内容はできる限り細かく**

覚えてくれていたら単純に嬉しいと思います。

また来てよかった、また次もお願いしたい！と思ってもらえるためにとても重要なポイントです。

自分自身に関心がない相手に信頼を抱くことはない

まとめ

これさえ押さえておけば次回来店時のお話が楽になりますし
お客様との信頼関係も築けるので再来率も上がります。

プレカウンセリング

理想のイメージ
（仕上がりの明度・彩度・色相）
過去の施術履歴
改善したいこと・お悩み
その他、不安なことの共有

ミドルカウンセリング

来店動機
美容室履歴
日常のお手入れ
美容師に求めること

アフターカウンセリング

今日のスタイリングに関して
今後の目標
次回提案・休みの曜日

その他

サロンでの過ごし方
好きな系統
頼まれたお飲物
好きな香り

カウンセリングシートの作り方

プレ

今日のメニュー

- ・カット・カラー・トリートメント
- ・施術料金 35,000円

今日の目標

- ・イメチェンしたい
- ・色味をネイビーにしたい
- ・毛先に厚みを出したい

カット

- ・レイヤーベースを切りっぱなしのワンレンに
- ・毛先6cmほどカット
- ・量の調節はなし
- ・前髪は厚い状態から、薄めを目指す
厚い部分は今後伸ばす
薄めの部分は目と眉毛の間
左から右に流す

カラー

- ・ダブルカラーで暗めのネイビー希望
- ・初めての全頭ブリーチ
- ・初めてのネイビー (いつも茶色が多かった)

トリートメント

- ・Xトリートメントとケアプロ

毛髪履歴

- ・2ヶ月前にインナーブリーチ&ハイライト
- ・1ヶ月前にベージュ系カラー
- ・1ヶ月前にハイライト
- ・色味は毎回ブラウンベースらしい

改善したいこと・お悩み

- ・特になし、強いていうなら
前髪がうまくセットできない
(コテでやると、S字になっちゃう)
アイロンの使用頻度が高く毛先がパサつく



【今日のメニュー】

【今日の目標】

【各メニュー詳細】

【毛髪履歴】

【改善したいこと・お悩み】



毎回同じ項目で
お客様とお話したことを
書いていただけなので
簡単です！

メモアプリでテンプレを保存

or

印刷してカルテに挟む

おすすめアプリ



簡単コピー

検索

※ iPhone なら【設定】→【一般】→【キーボード】で キーボード設定可能

HAIR COLOR ACADEMY

カウンセリングシートテンプレート一覧

メモアプリに保存して使用してください

プレ

今日のメニュー

今日の目標

各メニュー詳細

毛髪履歴

改善したいこと・お悩み

ミドル

来店動機

美容室履歴

日常のお手入れ

美容師に求めること

アフター

今日のスタイリング
に関して

今後の目標

次回提案

その他

休みの曜日

好きな系統

頼まれたお飲物

好きな香り

など