



**人気サロン養成スクール**  
**第3期**  
**マスターコース&ベーシックコース**

*A Five-star Salon Academy*



# DAY 3

お客様の心をワシ掴みにして  
リピート 8割を達成する  
7ステップカウンセリング術

7ステップカウンセリングの理論編  
お客様や生徒様へのコーチング型アドバイス方法

0 : 7つのマインドセット

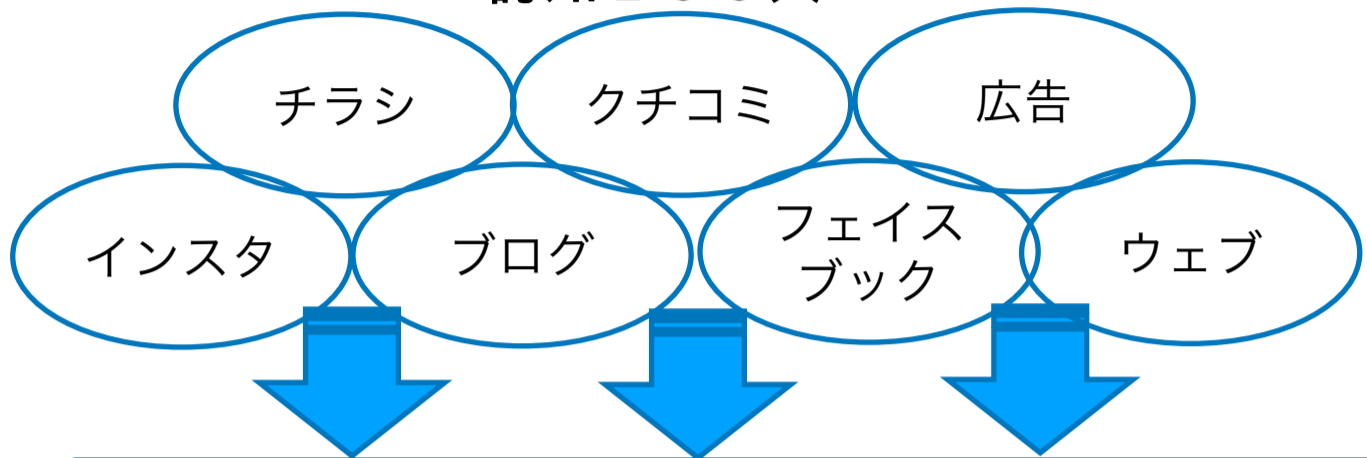
1 : 聞き方 & 伝え方の基礎編

2 : アドバイスの基礎編

3 : 7ステップカウンセリング術

# 赤字部分を担うのが 接客やカウンセリング！

認知100人



無料商品 = 見込み客  
(公式LINE、メルマガ)

90人

低価格商品 = 新規客  
(単発サービス)

10人

高額商品 = 優良顧客  
継続商品 = リピート客  
追加購入 = 別目的、別商品

5人

ロイヤル  
カスタマー  
ファン

2人

共感

世界観  
哲学、人柄

親しみ (マナー)

笑顔、所作等

喜び (気配り)

承認、配慮等

信頼 (会話)

傾聴、丁寧な説明  
知識、誠実さ等

印象 (顧客心理)


顧客理解  
ギャップ、驚き等

想起 (顧客心理)

顧客理解  
フォロー等

共感

世界観  
哲学、人柄



0 : カウンセリングを成功させる  
7つのマインドセット

## 0 : 7つのマインドセット

- 1) 「                    」と決める！
- 2) 人はホンネを言わない！
- 3) なんで？なんで？の3歳児
- 4) 沈黙は「                    」であると知る
- 5) ガンコおやじのラーメン屋にならない
- 6) 心はいつも優しい「                    」のスタンス
- 7) 女優になりきる！

# 1：聞き方&伝え方の基礎編

本日はダイジェスト版です。  
詳細は、会話術セミナー動画で  
学んでくださいね！

# 1：聞き方&伝え方編

1) 会話でお客さまの心をつかむために必要なこと

どんな人間でも、「」を満たされると興味が湧く

↓

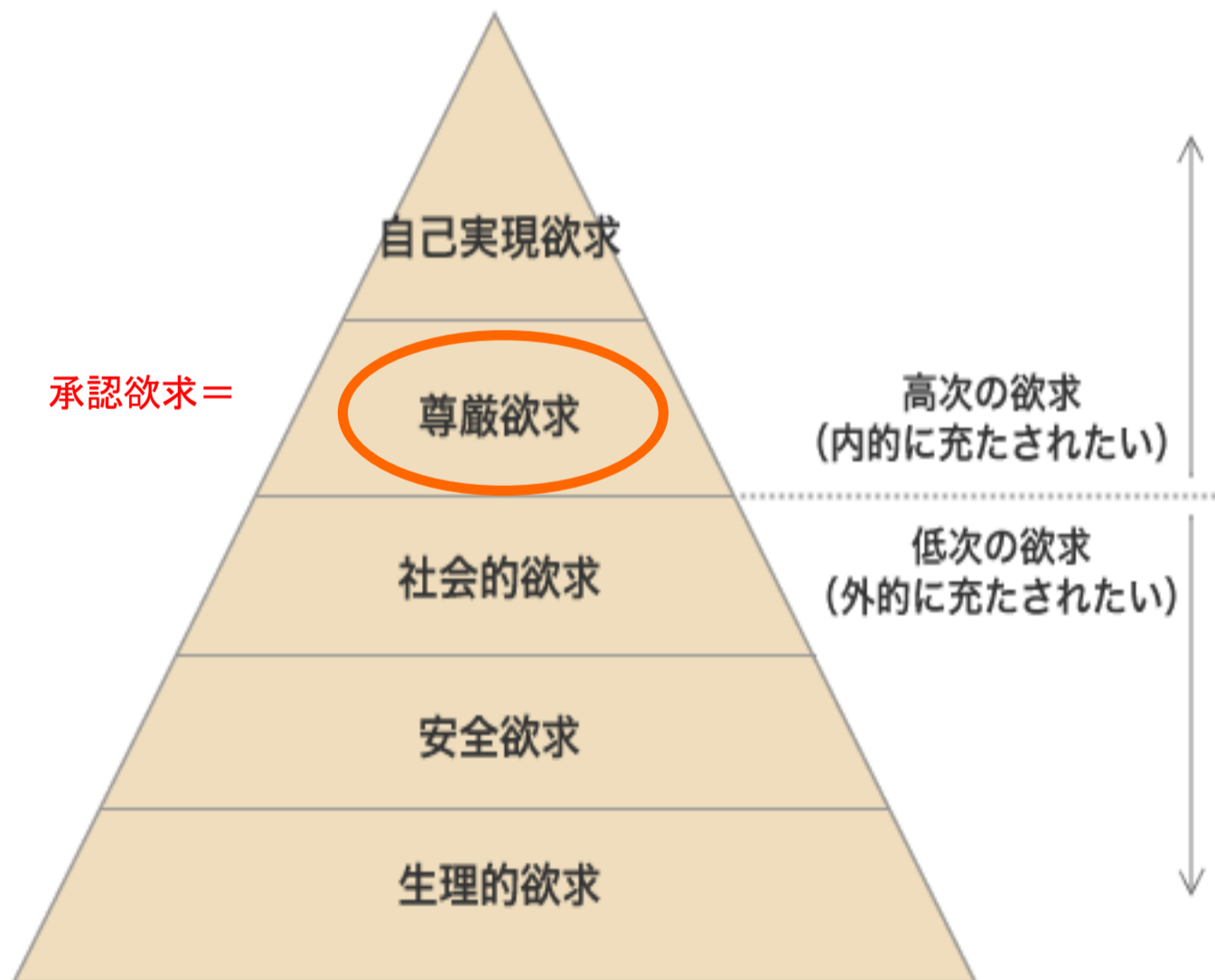
つまり、心を掴む会話は、お客さまの「」から始まる

↓

「」であなたに興味がある、話を聞きたいという姿勢を見せる

↓

そのあとに「」で伝えると、言いたいことがより伝わる



アブラハム・マズロー欲求5段階説



# 1：聞き方&伝え方編

## 2) お客さまの心をつかむ「聞き方」のポイント

- ① 「     」 (合わせる、外す) = あなたの話を聞いてますよ!

相手の目を見る (目と目の間、やや下)  
あえて目線をたまに外す (後方を見ない)

- ② 「     」 = あなたの話を聞く気がありますよ!

正対する (相手の反応によっては少しズラす)  
少し前のめり  
ジェスチャー

- ③ 「     」 (頷く、リアクション) = あなたの話に興味ありますよ

うなづくしぐさに強弱をつける  
声と表情に緩急をつける  
ジェスチャーを使う

- ④ 「     」 (尋ねる、確認する) = あなたの話をもっと聞きたい

前置きをする  
おうむ返しをする (言葉は変換する)  
オープン・クローズで聞く  
5W1H + 3つの質問 (例えば? 具体的には? 他には?) を使う  
「それから?」と続きをうながす

# 1：聞き方&伝え方編

## 3) 「伝える」とは何か？

話す＝口頭で気持ちを「」する（手段）

伝える＝口頭、文章などで気持ちを「」（目的）

自分の思いや考えを、相手が100%受け取りやすい形にして届けることで、お互いを認めあえ、より良い関係を築く  
コミュニケーションのこと  
相手が受け取りやすい状態か？が大事！

## 4) お客様の心をつかむ「伝え方」のポイント

### 【発声】

姿勢を正す（猫背は声が出ない）

ハッキリと発声する（口を開ける）＝滑舌

ゆっくり「。」をつけて話す

伝えたい言葉にアクセントをつける

### 【言葉のチョイス】

プラスの言葉（でも、ですが、ただ、を避ける）

中学生でもわかる言葉

具体的に言う（例えば？と聞かれないように）

### 【話す順番・構成】

結論から話す（～です。なぜなら。例えば。だから～です）

5W1Hを入れる

## 2：アドバイスの基礎編

## 2：アドバイスの基礎編

### 1) リーダーシップ、指導者の格言

「**やってみせ、言って聞かせてさせてみて、誉めてやらねば人は動かじ。話し合い、耳を傾け、承認し、任せてやらねば人は育たず。やっている、姿を感謝で見守って、信頼せねば人は実らず。**」 (太平洋戦争時の連合艦隊司令長官、山本五十六)



### 2) 顧客満足の接客と、先生としての接客の違い

顧客満足の接客 = 「」する (指摘しない) 誤っていても正さない  
先生の接客 = 「」しない (指摘する) 誤っていたらただす

→その両方を叶えるには、指摘された感を出さずに指摘する！

### 3) 教え方の心がまえ

褒めるより「」

一度に教えることは「」だけ

教えるのではなく、「」もらう

初心者には「」、経験者には「」

「できない」に対して視点を变える (今まではどうしてたの?)

「できない」に対して勇気付け (なんでここまでできたの?)

## 2：アドバイスの基礎編

### 4) 伝わりやすい教え方の10のポイント

- ① 「イエス！」をもらう前置きで、「                  」を取ってもらう
- ② 全体像を把握させる（357の法則。ステップバイステップ）
- ③ 「                  」を先に話す（お手本を見せる）
- ④ 「例えば」で「                  」や「                  」、体験談を添える
- ⑤ 大切な部分を「                  」伝える
- ⑥ やってもらって、「                  」する
- ⑦ 途中で必ず整理をする
- ⑧ フィードバックさせる
- ⑨ 考える「                  」を置く（すぐアドバイスを加えない）
- ⑩ まとめ、おさらいのポイントを伝える

### 5) 魔法の質問集

あなたのいちばんの悩みは、なんですか？

その悩みを引き起こしている、根本原因はなんでしょう？

解決できないままだと、将来にどんな不安がありますか？

あなたが、こうなれたらいいな！という理想の状態は？

あの人みたいになりたい！と、憧れや尊敬している人は誰？

お金があったら、時間が余るほどあったら、何をしたい？

あれができるようになれば結果が出るはず！と思っていることは？

# 3 : 7 ステップカウンセリング術

### 3：7ステップカウンセリング術

#### 1：カウンセリングの本来の意味

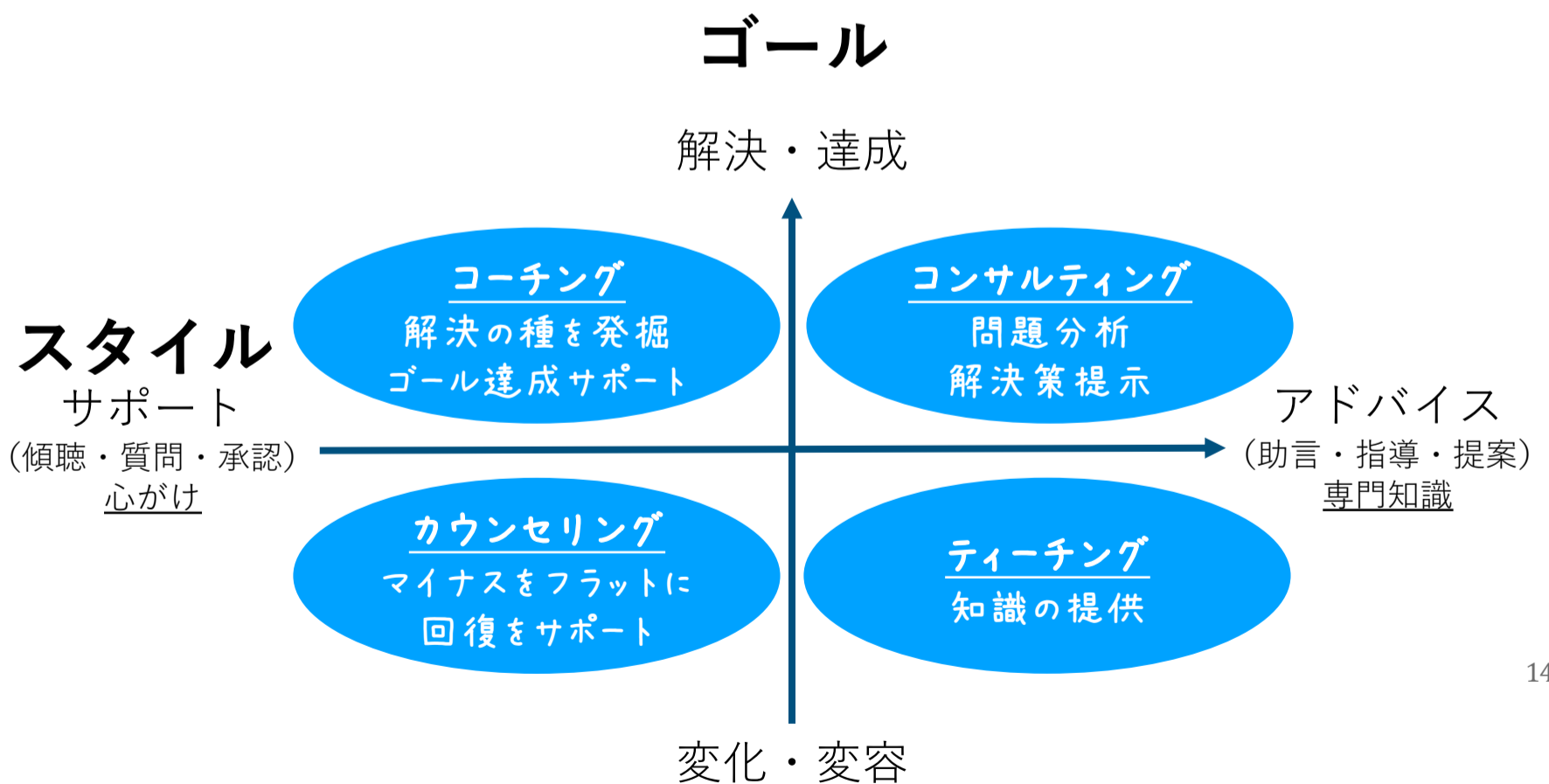
悩みを訴える人の相談に応じ、精神医学や心理学的な知見から助言、援助をすること。

#### 2：あなたにとってのカウンセリングとは？

- ・サロンや治療院でのお客様へのカウンセリング
- ・お教室やスクールでの受講生へのカウンセリング
- ・独立系カウンセラーのカウンセリング

#### 3：カウンセリングに必要なスキルは？

「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」



### 3：7ステップカウンセリング術

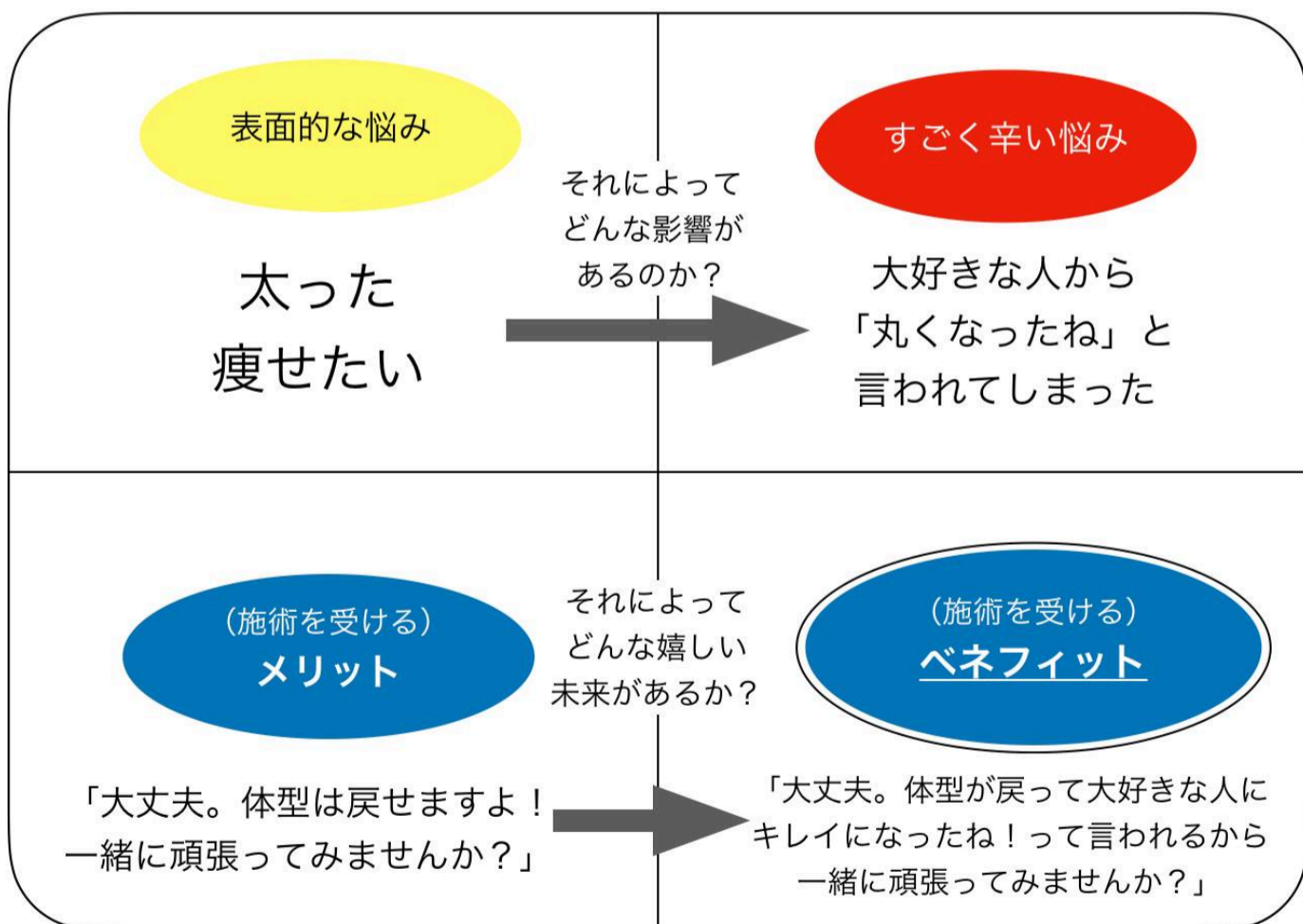
1つ1つに顧客心理を抑えた意味があります。順番は変わっても良いので、ひとつひとつお聞きするようになりましょう！

#### 1) 前提の顧客心理

「本音を言うと買わないといけなくなる」とお客さまは思うため、お客さまはすぐ本音を言わない。(目的買い除く)  
焦って必死にあれこれ説明すると、カウンセリングは失敗する。

#### 2) 悩みや願望の本質を理解する

表面的な悩み→それにより困っている本質的な悩み  
表面的な願望→それにより叶えたい本質的な願望



カウンセリングでは、表面的な悩みから始まり、すごく辛い悩みまでを引き出すことが重要。すると、提案できる未来は「痩せる」だけでなく「痩せた結果の嬉しいこと」まで伝えられる。ベネフィットが具体的にできればなるほど、施術もしやすくなり、リピート率は向上する。



## 3：7ステップカウンセリング術

### 3) 7ステップカウンセリングの解説

#### ★プロローグ ウェルカムメッセージ

来ていただいたことへの感謝を伝える  
世間話で、共通項が見つかるとう理想的

「大切な時間を使って、来てくださってありがとうございます。  
お悩みを解決できるよう精一杯、施術させていただきますね。」

#### ① 前ふりをする

「イエス」を言うと人は、心理的に、聞く体勢になる

「施術の効果を高めるために、お体についていくつか質問してもよろしい  
でしょうか？」

「ありがとうございます。それから施術が終わった後、お身体の状態を  
ご説明して、どうしたら改善していくか、今後の流れもお伝えしますが  
よろしいですか？」

#### ① いらしたキッカケのストーリーを聞く（悩み、願望、なぜ今日来たのか）

このストーリーに、お客様の悩みの本質が隠れている！必ず掘り下げる！

どのあたりが辛い？いつから、どこが、どのように？  
これまではどうされていた？どうなりたい？  
どんな時に、一番ツライなーと感じますか？  
他のサロンに通ったことは？その結果は？

例) 肩こりが辛いから来た = 本当の理由ではないため、掘り下げる

↓  
(他で施術受けていた) 変えようと思ったのはどんな理由がありましたか？  
(何もしてなかった) 今まで我慢して来たのに、今回なぜ受けようと思った？

「他には？」と悩みを全て引き出しきってから、最後に悩みを絞る。

「この中で、イチバン最初に改善したいことはどれですか？」

## 3：7ステップカウンセリング術

### 3) 7ステップカウンセリングの解説

#### ② ベネフィットを明確にする

①のトークで引き出していく

※ベネフィットマトリックスを参照

#### 注意：お客様の表面的な言葉に飛びつかない！

- ×「5キロ太ったから痩せたい」「5キロ痩せたいのですね！」（メリット）
- 「5キロ太ったから痩せたい」（なぜ痩せたいのかな？）（ベネフィット）

「痩せたいなあと思ったのは、いつ頃からですか？」

「太ったなあと強く感じたのは、何があった時ですか？」

「もう痩せよう！と決意したきっかけになった出来事はなんですか？」

「例えば、こういう時、体型がイヤだなあというのは、どういう時ですか？」

↓  
「友達との写真を見てショックを受けたのが、キッカケだったのですね。」

↓  
ベネフィットは、お友達と一緒に並んでも、写真に写っても、自信を持って  
いられる！周りの人からキレイになったね！と褒められる。などなど。

さらに、より具体的にイメージしてもらおう。そうなりたい！という  
気持ちになるようにして、明るい展望をお伝えする。

「これから、最終的にどんな状態になっていれば、理想的ですか？」

「そうなったら最高ですよね ^^ 大丈夫です、できますよ。」

（承認と未来への言葉）

最後に、できない状態でのマイナスを、引き出しておく

「逆に、今のままだとどんな問題がありますか？」

「これ以上、悪化した場合のイチバンの懸念は、なんですか？」

## 3：7ステップカウンセリング術

### 3) 7ステップカウンセリングの解説

#### ③ セルフケアの障害を聞く

人は痛みを感じないと動かない！（歯医者さん理論）

だから、お客さまに話していただき、自分では解決できないことや痛みそのものを思い出してもらう

今まで取り組んできたこと（上手くいったこと、行かなかったこと）を聞く  
お客様なりに努力されていることには、小さなことでも承認の言葉を入れる

「肩こりを解消するためにストレッチはやっていますか？」

「ご自身でどんなことをやってみましたか？やってみていかがですか？」

「多くの方がやらない中、意識されているのは素晴らしいことですよね！」

↓

（やったけど効果がないケース）

「ご自身では効果が出せないから施術を受けに来られたのですね」

（やったけど続かないケース）

「ご自身では続けられないから、施術を受けに来てくださったのですね」

（やり方がわからないケース）

「ご自身ではやり方がわからないから、施術を受けようと思ったのですね」

さらに、今後の障害になりそうなことも明確にしておく

「改善していく上で、障害になりそうなことは、何がありますか？」

↓

（通えるか不安、結果が出るか不安、お金が続くか不安など）

↓

（簡単な内容の場合は、ご自身に解決策を考えてもらう）

「どうしたら、解決できそうですか？」

（深い問題の場合は、後でアドバイスする許可を取る）

「かしこまりました。そのご不安に対しては、後ほどアドバイスさせていただきます。よろしいですか？」

## 3：7ステップカウンセリング術

### 3) 7ステップカウンセリングの解説

#### ④ 不調原因、どうすると良いかを推測、説明する

「知りたいニーズ（診断ニーズ）」は、先に叶えてしまう！

他のお客様事例を添えて、自分事に感じてもらう（同調行動）  
私だけじゃないんだ！私にもできるかも！と感じる方向へ

「●●様のお話を伺った感じだと、デスクワークで座ったままの状態から、血流がうんぬんかんぬんで、体がこうなってしまった影響で、こういう風になっていると思います。

でも、お客様と同じように、●●で悩まれている方は、結構たくさんいらっしゃるんです。先日もこれこれこういう方が来られましたがこれこれこういう風に改善できて、と一っっても喜んでいました<sup>^^</sup>

●●様のお身体も、改善できますから、しっかりケアしていきましょう」

#### ⑤ 今後の改善プラン（施術計画）を簡単に説明

先がわかる安心感が、プロとしての信頼感を与える！  
(治療計画を言ってくれる医者への安心感を忘れない)

- ・今日のプラン＝今日はどういう風に施術するかを具体的に！
- ・今後のプラン＝今後どうしていくかはまだ、やんわりと  
(7ステップの最後に具体的に言うため、ここは前振りの役目)

今後のプランでは、「何回通えば」とはまだ言わない  
(他のサロンでも良いから、という気持ちが必要!!!)

仕上げに**予言**をしてから施術に入る

施術後の変化への期待を高める

「施術後は肩が軽くなりますので、楽しみにしていて下さいね」  
「むくみが減って、ほっそりしますよ～♪ビフォーを撮っておきましょう」

## 3：7ステップカウンセリング術

### 3) 7ステップカウンセリングの解説

#### ⑥ 施術前と比較しての変化を確認する（良い点、不足点）

ポジティブに目が行くと、ポジティブ（改善）に進みやすい  
ただし、ネガティブが残ったままだと、戻って来てくれない  
不足点には、理由と解決策を伝えればよい！

「施術を受ける前と比べて、どのくらい軽くなりましたか？」  
「ここをもっとこうしたいなあ、という点はどこですか？」

目で見て変化がわかるものは、写真や鏡を使って、ビジュアルでチェック！  
お客様は不満を言いにくいいため、慣れたら5段階で聞く！（特に主観）

「どのくらい変化したかで、今のお身体の状態や、今後どうしていくと  
もっと良くなるかがわかるので、教えていただきたいのですが、、、  
最初のつらさを5として、痛みが全くない状態が1だとしたら、いまは  
いくつくらいまで楽になりましたか？」

#### ⑦ 今後の改善プラン（施術計画）を再び説明（ベネフィットをここで伝える）

あなたのためのプランだよ！が伝わるよう愛を込めて、自信を持って！

「●●様のお身体の状態であれば、これこれこうすると、改善できます。  
5キロ痩せて、お友達と一緒に自信を持って写真にも写れますよ^^」

2、3ヶ月先までの施術計画書を用意するとなお良い  
人体図などを使って、専門的に説明するとさらに良い  
やる気になっていたら、回数券、プリペイドやコースなどをご提案する

「せっかく通っていただくなら、少しでもご負担が減った方が良いですね。  
●●が付いているお得な回数券を用意してあって、今日から使えますが、  
ご利用になりますか？」

新規購入は販売期間があるなど、限定性があるものはお伝えする  
施術計画書、人体図、回数券案内など、口頭だけでなくビジュアルでも見せる

## 3：7ステップカウンセリング術

### 3) 7ステップカウンセリングの解説

#### ⑧ カレンダーを見せながら次回予約を伺う

歯医者さんの受付レベルに、はっきりと自信満々で躊躇なく  
相手が返事をするまで沈黙して待つ（後日でもいいですがとすぐに言わない）

「次回は●月●日の週あたりがちょうど良いタイミングですが、予約が取りにくいこともあるので、ご予約を入れて行かれますか？」

・また今度にします、シフトがわかったらなどの場合

かしこまりました。お忙しいですもんね！とまず受け止めて、代案を示す。

「そうしたら、問い合わせがすごく楽にできるライン@をやっているので、登録だけしておかれますか？」

・本当は通いたそうだけど、迷っている場合

「お忙しいと予約を入れ忘れてたりしやすいですから、もし良かったら私から、ラインをお送りしますよ ^^」

最後に、締め言葉で、情熱を伝える！

「一緒に改善していきましょう ^^ 絶対に改善できますから」  
「全力でサポートします。●●様の担当ができて幸せです。」

#### ★ おまけ編

会話が盛り上がるお客様、こちらに興味がありそうなお客様には、自分のバックグラウンドストーリーを語ろう！  
（なぜこの仕事を始めたか？続けているか？どんな思いでやっているか？）

マイナスエネルギーをもらわないために、境界線をしく！お客様はいまどんな気持ちか？ではなく、どうなりたいのかな？に意識を置くと良い。

### 3：7ステップカウンセリング術

#### 4) その他のトーク技術

##### ・フォーカスチェンジ

「いつも、辛くならないとマッサージに行かないのよね。」  
「いつもは辛くなってから行かれるのですね！ちなみになぜ、辛くなるまで行かないのですか？」  
「忙しくて」「時間がなくて」「お金がかかるから」  
「時間があれば早く来たいと、本当は思っているということですか？」  
「そうね。時間があればね早く来たいわ」  
「なるほど。どんな理由で、早めに来たいと思われませんか？」  
「やっぱり、辛いから。」←ここで辛さにフォーカス

##### ・承認の技術

褒める = 「            」を評価する

「ちゃんと上手に書き出されていて、すごいですね！」

承認 = 「            」を認める

「ご自身の体に向き合って、頑張って書かれましたね！」

##### ・継続サポートを効果的に進めるステップ

1：「            」を聞く（なるべく数字など具体的に）

2：「            」を聞く

3：ゴールまでの全体像&ステップを伝える

4：「            」の希望を聞く

（ガンガン押し引きして欲しい、歩調を合わせて一緒に進めてほしい  
基本は自分でやって必要な時だけサポートして欲しいなど）

## 【宿題】

1：接客セミナー動画の「マナー編」  
「会話術編」を見ておこう！

(時間を取れば、気配り編と顧客心理編も)

2：7ステップの一部だけでも実際に  
お客様に実践してみよう！

(顧客がいる方は、作った商品をご提案してみる、  
顧客がいない方は、日常で実践してみる)

### 【奥 武志からの挑戦状】

- ・ゼロイチの方は、10月末までに初売上を立てよ！
- ・すでにやっている方は、年内に自己最高売上達成せよ  
平均月商1ケタの人→10万円以上  
平均月商10～20万円の人→30万円達成  
平均月商20～30万円の人→50万円達成  
平均月商30～50万円の人→80万円達成  
平均月商50万円以上の人→100万円達成  
(但し、どちらもお客様からの喜び、感動の声が必須！  
売上だけ伸びても負け！)