

アンケート質問紙（案）

1. 属性情報（7問）

【一般情報】

- ・ 名前（自由記入）
- ・ 地域（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、茨城県、栃木県、群馬県、山梨県）
- ・ 年代
- ・ エステティシャンとしての経験年数
①～3年、②～5年、③～10年、④～15年、⑤15年以上

2. サロンにおける多様なお客様対応の実態把握（8問）

■多様なお客様対応の実態（シニアを除く）（4問）

- ・ 以下にあげるお客様（多様なお客様）の属性で、サロンであなたが実際に対応した事があれば教えてください（複数回答）
① 疾患を有するお客様 ② 身体に障害をもつお客様 ③ 医療機器を使用するお客様
④ 妊婦・産後のお客様 ⑤ 異文化のお客様（日本語を話さない、宗教的なタブーがある等） ⑥ 該当なし
- ・ 予約時に上記の多様なお客様である事が分かった場合、どのように対応しますか。（単一回答）
① 特に何もしない ② お客様に特別な対応が必要か確認して対応する ③ 対応できる専門性を持ったエステティシャンが対応する ④ 連携している皮膚科医等に、お客様対応の留意事項を事前に相談する ⑤ 予約を断る ⑥ わからない
- ・ 上記の多様なお客様の対応で、トラブルになった事がありますか（単一回答）
はい いいえ
- ・ 前の設問で「はい」と回答いただいた方に質問します。どのようなトラブルがありましたか（複数回答）
① プレカウンセリング・契約時の対応 ② 契約内容の認識の違い ③ トリートメントの場面での対応 ④ アフターカウンセリング時の対応 ⑤ 化粧品等のホームケア商品の販売 ⑥（お客様の）肌トラブル ⑦（お客様の）トリートメント後の体調不良 ⑧（お客様が）トリートメントの結果に満足していなかった ⑨ その他

■シニアのお客様対応の実態（4問）

- ・ サロンを訪れるお客様の年代で最も多い年代を教えてください（単一回答）
① 10代、20代（学生） ③ 20代（社会人） ④ 30代 ⑤ 40代 ⑥ 50代 ⑦ 60代 ⑧ 70代 ⑨ 80代以上

- ・ サロンにおいて対応したことがあるお客様の年代を教えてください（複数回答）
① 10代、20代（学生） ③20代（社会人） ④30代 ⑤40代 ⑥50代 ⑦60代 ⑧70代 ⑨80代以上
- ・ シニアのお客様対応で、トラブルになった事がありますか（単一回答）
はい いいえ
- ・ 前の設問で「はい」と回答いただいた方に質問します。どのようなトラブルがありましたか（複数回答）
①プレカウンセリング・契約時の対応 ②契約内容の認識の違い ③トリートメントの場面での対応 ④アフターカウンセリング時の対応 ⑤化粧品等のホームケア商品の販売 ⑥（お客様の）肌トラブル ⑦（お客様の）トリートメント後の体調不良 ⑧（お客様が）トリートメントの結果に満足していなかった ⑨その他

3. ソシオエステティックに関する認知・関心（4問）

- ・ ソシオエステティックを知っていますか
知っている 知らない
- ・ あなたはソシオエステティックを行ったことがありますか（単一回答）・・・「いいえ」の場合、回答終了
はい いいえ
- ・ ソシオエステティックを行ったことがあると回答された方に質問します。貴方が行っているソシオエステティックの方法を教えてください。（複数回答）
①フェイシャル、②ハンドケア、③フットケア、④リラクゼーション、⑤傾聴、⑥ワークショップ、⑦アピランスケア（方法の指導）、⑧アロマセラピー、⑨ウィッグ等の使用を含むヘアスタイルのアドバイス、⑩メイクアップ（方法のアドバイス）、⑪ネイル
- ・ ソシオエステティックを行ったことがあると回答された方に質問します。あなたはどこでソシオエステティックを学びましたか（複数回答）
 - ①日本エステティック協会が実施する（CODES-JAPON）ソシオエステティック認定講座修了
 - ②海外の団体が主催するソシオエステティック認定講座を修了
 - ③ソシオエステティシャンに学んだ
 - ④独学で勉強した

以上（19問）