

職業能力評価基準制度 エステティック業

人材要件総括表

職業能力評価基準のエッセンスを職務別・レベル別に1枚に要約。

協会提供人事評価システム「Team Up」には、職務別・レベル別に要約された人材要件総括表より各10項目を選定（黄色・水色塗箇所）し、予め人事評価に関する設問項目が設定されております。

職業能力評価基準のエステティック業に関する導入・活用マニュアルや活用ツールなどは、下記、厚生労働省ホームページより確認およびダウンロードすることができます。

厚生労働省ホームページ

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/jinzaikaihatsu/ability_skill/syokunou/index.html



人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	店舗マネジメント	概要	店長(マネジャー)として、店舗・サロンの営業管理を推進するとともに、施設・設備の維持・管理、従業員の労務管理などを通じて、お客様へのサービス提供が適切に行われる環境を整備し、適切にマネジメントする仕事。	対応レベル	おお <input type="checkbox"/> L1 <input checked="" type="checkbox"/> L3 むね <input type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	----------	----	---	-------	---

2(1)スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> 顧客の期待に的確に応えるサービスを提供することができるよう、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などについて指導を徹底している。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。 営業管理、顧客管理、人材管理・人材育成、設備・衛生管理などについてのPDCA管理を確実に推進し、企業利益の創出やお客様満足の上昇に貢献している。
--

2(2)スキル要件(詳細)

意欲・態度(共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスに関する指導を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を高めるような行動を心がけ、模範を示している。 高いホスピタリティ意識を持ち、不満を感じた時のお客様の心理状態に気づき、お客様に対して適切な声かけをするなどして、不満を未然に防いでいる。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。
営業管理	<ul style="list-style-type: none"> 自社の強み・弱みや競合他社の動向を分析し、自らの権限の範囲内で妥当性のある販売促進策を企画・立案している。 月次決算などにより予算と実績の乖離が判明した場合には、その原因を解明するとともに、売上拡大やコスト削減などに向けた対策を講じている。 お客様からの意見や感想を参考に、店舗・サロンの運営方法や接客サービスの見直しなどを行っている。
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> お客様との会話や接客を通じて、お客様の潜在ニーズや来店背景など様々な情報を収集・把握している。 お客様情報をチェックして定期的に来店状況を確認し、お客様の来店頻度を高めるための対策を企画・立案している。 コミュニケーション手法に精通し、お客様のタイプや状態に合わせて最適なアプローチを行っている。
人材管理・人材育成	<ul style="list-style-type: none"> 店舗・サロンの収支予測や要員の過不足状況などをもとに、採用計画を適切に作成している。 翌月のサービス提供内容、およびスタッフの状況を考慮して、サービスに支障がないようにスタッフのシフト表を作成するとともに、労働基準法などの法令を遵守し、労務管理を適正に行っている。 経験の浅いスタッフに対して、勉強会や研修を行うとともに、機会があれば外部の研修に参加させている。
設備・衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> 店舗・サロンが業界自主基準や自社の定める基準に沿って清潔な状態に保たれているか確認している。 店舗・サロンの責任者として衛生管理を率先垂範するとともに、スタッフへの指導・教育を徹底している。 トリートメント用の備品(スパチュラ、刷毛・リネン類など)が常に清潔に保たれるようスタッフを指導している。
苦情・クレーム・問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> 自身の経験に即して、クレームの原因となりやすい事項を整理し、他のスタッフと共有化することで、問題の未然防止に貢献している。 自身の判断で対応できるクレームと、上位者や本社・事業本部などへの報告・相談を要するクレームとを判別し、適切なレベルで解決を図っている。 クレームに発展した対応など、お客様に満足いただけなかった対応を分析し、その改善のための方策を検討している。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	在庫管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コーチング、メンタリングに関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	マネジメント全般知識(戦略論・組織論など)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	マーケティングに関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	人事管理・労働法令に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	公衆衛生・衛生管理の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	エステティック業関連基準	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	苦情・クレームへの対応法	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	育成方法(OJTなど)に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
防火管理者	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
サービス接遇検定、秘書検定	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	店舗マネジメント	概要	店長(マネジャー)として、店舗・サロンの営業管理を推進するとともに、施設・設備の維持・管理、従業員の労務管理などを通じて、お客様へのサービス提供が適切に行われる環境を整備し、適切にマネジメントする仕事。	対応レベル	おお <input type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 むね <input type="checkbox"/> L2 <input checked="" type="checkbox"/> L4
----	----------	----	---	-------	---

2(1)スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> 顧客に感動や喜びを与えるようなサービスを提供することができるよう、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などについて指導を徹底している。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。 店舗・サロン全体を統括及びマネジメントし、企業利益を先導・創造している。

2(2)スキル要件(詳細)

意欲・態度 (共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスに関する指導を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を高めるような行動を心がけ、模範を示している。 高いホスピタリティ意識を持ち、不満を感じた時のお客様の心理状態に気付き、お客様に対して適切な声かけをするなどして、不満を未然に防いでいる。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。
営業管理	<ul style="list-style-type: none"> 本社・本部や経営層と綿密にすり合わせを行い、スタッフの挑戦意欲やモチベーションを高めるような営業目標や営業計画を策定している。 店舗・サロン内のスタッフの動きに常時気を配り、サービス水準を維持し、お客様満足度を向上させる観点から、必要なフォローや指導を行っている。 経営方針やお客様からの意見・感想、スタッフの声などを総合的に踏まえながら、店舗・サロンの運営方法や接客サービスの見直しに向けた対策を戦略的に進めている。
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> お客様との会話や接客を通じて、お客様の潜在ニーズや来店背景など様々な情報を収集・把握するとともに、店舗・サロン全体で情報を共有している。 マーケティングの視点を持ってお客様情報の活用策を検討し、お客様基盤の拡大・拡充のための戦略を企画・立案している。 お客様に対する効果的なアプローチの仕方について、お客様カードや顧客管理データベースなどに記録して組織内での共有化を図っている。
人材管理・人材育成	<ul style="list-style-type: none"> スタッフの勤務態度や勤務状況、ワークライフバランスなどを総合的に考慮しつつ、シフトの最適化を目指している。 労働基準法などの法令を遵守し、労務管理を適正に行うとともに、必要であればスタッフに対して是正指導を行っている。 スタッフの強み・弱みを把握し、課題を明確化したうえで、勉強会を開催するなど、戦略的に人材育成を進めている。
設備・衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> お客様から寄せられた意見や要望の中から衛生環境を改善するためのヒントを読み取り、本社・本部や経営層と連携してその具体化を図っている。 常に衛生管理に細心の注意を払っていることをスタッフに示すとともに、スタッフが日々の業務に関する緊張感を失うことなく衛生管理に取り組むよう、日頃から指導徹底している。 トリートメント用の備品の補充について、季節動向を踏まえて在庫管理を戦略的に進めている。
苦情・クレーム・問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> クレームを速やかに、かつ、完全に解決することで、お客様の不満を解消するだけでなく、自社への信用・信頼を以前よりも高めることを通じて、再来店につながる。 過去の事例をもとに、クレームの根本的な発生原因を追究してクレームの再発を防ぐための取り組みを検討している。 エステティック業界だけでなく、他業界の事例も参考にして、サービスの向上につながる取り組みを積極的に実施している。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	■	□	在庫管理に関する知識	■	□	コーチング、メンタリングに関する知識	■	□
法令知識	■	□	顧客管理に関する知識	■	□	マネジメント全般知識(戦略論・組織論など)	■	□
安全衛生に関する知識	■	□	マーケティングに関する知識	■	□		□	□
基本動作・マナー、敬語、服装など	■	□	人事管理・労働法令に関する知識	■	□		□	□
PCの活用スキル	■	□	公衆衛生・衛生管理の知識	■	□		□	□
会費管理に関する知識	■	□	エステティック業関連基準	■	□		□	□
個人情報保護に関する知識	■	□	苦情・クレームへの対応法	■	□		□	□
契約に関する知識	■	□	育成方法(OJTなど)に関する知識	■	□		□	□

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
防火管理者	■	□		□	□
サービス接客検定、秘書検定	□	■		□	□
	□	□		□	□

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	フロント	概要	店舗・サロンにおいて、お客様に対するサービスの説明や契約事務手続、経理・会計処理、物品販売など、お客様との窓口となる業務を推進する仕事。	対応レベル	おお <input checked="" type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 おね <input type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	------	----	--	-------	---

2(1)スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> ・ フロント業務全般について基本的な知識を有し、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などを一通り身につけている。 ・ 同僚・先輩・後輩など周囲と連携・協力し、コスト意識を持って職務を遂行している。 ・ 上位者の助言・指導を踏まえ、会計事務、顧客管理、物販・在庫管理、苦情・クレーム・問い合わせ対応などのフロント業務を適切に進めている。

2(2)スキル要件(詳細)

意欲・態度 (共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本的なコンプライアンス知識を持ち、不明点はマニュアルを確認したり上位者に相談したりして解消を図っている。 ・ 常に店舗・サロン内を整理・整頓し、清潔で快適な環境の維持に取り組んでいる。 ・ 同僚・先輩・後輩など周囲と連携・協力し、コスト意識を持って自分なりに工夫しながら仕事を行っている。
会計事務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要な書類・帳票の種類・記入サンプルをマニュアルなどで確認し、不明点があれば上位者に確認している。 ・ 書類・帳票をチェックして、正確に情報を端末に入力している。 ・ 集中力をして効率よく仕事を進めている。
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初めて来店されたお客様に対し、マニュアルなどに従って、好感を持たれるような態度で、お客様カードの記入や入力を依頼している。 ・ お客様情報のデータベースをお客様との会話に効果的に活用している。 ・ お客様対応の際に、お客様の関心を惹く情報提供やキャンペーンの案内などを積極的に行っている。
物販(物品販売)・ 在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店頭で取り扱う商品の基本的な商品知識及び使用方法について理解している。 ・ お客様のトリートメント内容を理解し、カウンセラーや上位者と相談しながらお勧めする商品を選択している。 ・ 商品保管場所の整理・整頓や店内在庫の品数点検などを適切に行っている。
苦情・クレーム・問い合わせ 対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様からの要望に対して、笑顔で親しみが感じられる態度で対応している。 ・ お客様からの苦情に対して、速やかに事実関係を確認し、上位者の助言・指導を仰ぐとともに、他のスタッフとの共有を図っている。 ・ お客様の話をよく聴き、適切な敬語を使って丁寧に電話応対して、正確にメモを取っている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	売上・伝票処理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客管理(CRM、CSなど)に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	マーケティング知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	在庫管理に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	苦情・クレームへの応対法	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
サービス接遇検定	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
秘書検定	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	フロント	概要	店舗・サロンにおいて、お客様に対するサービスの説明や契約事務手続、経理・会計処理、物品販売など、お客様との窓口となる業務を推進する仕事。	対応レベル	おおむね <input type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 <input checked="" type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	------	----	--	-------	---

2(1)スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> フロント業務全般について熟知し、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などを十分に身につけている。 店舗・サロンの中心メンバーとして、お客様や周囲のスタッフと十分にコミュニケーションをとりながら職務を遂行している。 契約、会計事務、顧客管理、物販・在庫管理、苦情・クレーム・問い合わせ対応、後輩指導などのフロント業務を独力で進めている。

2(2)スキル要件(詳細)

意欲・態度(共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> 法令や社内規則に従って行動し、後輩にも説明や助言を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を損なうことがないように行動している。 お客様の気持ちを理解し、十分なホスピタリティ意識を持ってお客様に接している。 他のスタッフと十分にコミュニケーションをとり、組織をより良くするための改善提案を積極的に行っている。
契約	<ul style="list-style-type: none"> 会員システムやサービス内容、店舗・サロンの主要設備・機器を一通り理解し、お客様の質問に適切に答えている。 明るく丁寧な対応で各種の会員手続を効率的に実施するとともに、後輩にも指導している。 個人情報の取り扱いに関しては、決められたルールに基づいて適切に管理・保管するとともに、後輩にも指導している。
会計事務	<ul style="list-style-type: none"> 必要な書類・帳票の種類・記入サンプル、発生しやすいミスや記入漏れなどの事例について一通りマスターしており、スタッフにも指導している。 スピーディーに書類・帳票をチェックして事務処理を独力でを行い、後輩からの質問にも適切に答えている。 ミスや記入漏れなど、不備があった場合には、再発防止策を検討して、組織的に共有している。
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> 初めて来店されたお客様にお客様情報を快く記入・入力してもらえるよう、記入の仕方の説明や働きかけ方を工夫している。 収集した情報に基づいて、お客様に合わせたキャンペーンや販売促進などの企画・提案を行っている。 個々のお客様に合わせてアプローチを工夫し、お客様の関心を惹きつけている。
物販(物品販売)・在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> 店頭で取り扱う商品の商品知識及び使用方法について幅広く理解している。 お客様と適切な距離を保ち、お客様のトリートメント内容に合わせて適度なセールストークにより販売を行っている。 品数点検や店内在庫の棚卸し作業を正確・確実に行い、商品ロスを抑えるための改善提案を行っている。
苦情・クレーム・問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> お客様の要望にお応えできない場合には、可能な限りお客様の要望に応える代替案を提案している。 クレームを受けた場合には、誠実な態度でお客様の主張をよく聴き、その内容を正確に把握するとともに、お客様の感情をさらに悪化させないように適切に対処している。 電話対応時には、店舗・サロンの代表であるという意識を持って、挨拶、声のトーンなどに留意して、お客様が気持ちよく話せるように対応している。
後輩指導	<ul style="list-style-type: none"> 上位方針を踏まえ、トリートメント内容や接客マナーなど基本事項について、スタッフに日常的なOJTを的確に行っている。 スタッフの接客対応を振り返り、よかった点は褒め、改善したほうがよい点については助言・指導を行っている。 資格取得を目指すスタッフに対して、学習のポイントなどについて、経験を踏まえた助言を行っている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	売上・伝票処理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客管理(CRM、CSなど)に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	マーケティング知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	在庫管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	苦情・クレームへの対応法	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	育成方法(OJTなど)に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コーチング、メンタリングに関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
サービス接客検定	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
秘書検定	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	カウンセリング/コンサルテーション	概要	店舗・サロンにおいて、お客様のライフスタイルや体質、ニーズなどを把握して、トリートメントに関する相談・提案を行う仕事。	対応レベル	おおむね <input type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 <input checked="" type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	-------------------	----	---	-------	--

2(1) スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> ・ カウンセリング/コンサルテーション業務全般について熟知し、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などを十分に身につけている。 ・ 店舗・サロンの中心メンバーとして、お客様や周囲のスタッフと十分にコミュニケーションをとりながら職務を遂行している。 ・ お客様ニーズに即して、カウンセリング/コンサルテーションを独力で進めている。
--

2(2) スキル要件(詳細)

意欲・態度 (共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法令や社内規則に従って行動し、後輩にも説明や助言を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を損なうことがないよう行動している。 ・ お客様の気持ちを理解し、十分なホスピタリティ意識を持ってお客様に接している。 ・ 他のスタッフと十分にコミュニケーションをとり、組織をより良くするための改善提案を積極的に行っている。
エステティックサービスの相談・提案	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様のニーズに即してトリートメントプランの候補をいくつか提示し、そのメリットやデメリットを分かりやすく説明しながら、お客様の意向に即してトリートメント内容の絞り込みを行っている。 ・ お客様に合わせて、声の大きさや強弱、トーン、間の取り方や受け答えのタイミングなどを工夫し、お客様が理解していないポイントなどがあれば、繰り返し丁寧に説明して理解を促している。 ・ お客様に満足いただくために必要であった事項について振り返り、必要であれば改善策を検討している。
契約	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会員システムやサービス内容、店舗・サロンの主要設備・機器を一通り理解し、お客様の質問に適切に答えている。 ・ 明るく丁寧な対応で各種の会員手続を効率的に実施するとともに、後輩にも指導している。 ・ 個人情報の取り扱いに関しては、決められたルールに基づいて適切に管理・保管するとともに、後輩にも指導している。
会計事務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要な書類・帳票の種類、記入サンプル、発生しやすいミスや記入漏れなどの事例について一通りマスターしており、スタッフにも指導している。 ・ スピーディーに書類・帳票をチェックして事務処理を独力で行き、後輩からの質問にも適切に答えている。 ・ ミスや記入漏れなど、不備があった場合には、再発防止策を検討して、組織的に共有している。
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 初めて来店されたお客様にお客様情報を快く記入・入力してもらえよう、記入の仕方の説明や働きかけ方を工夫している。 ・ 収集した情報に基づいて、お客様に合わせたキャンペーンや販売促進などの企画・提案を行っている。 ・ 個々のお客様に合わせてアプローチを工夫し、お客様の関心を惹きつけている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	売上・伝票処理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客管理(CRM、CSなど)に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	マーケティング知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	美容関連サービス全般に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	お客様に対するベネフィットに関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コミュニケーションスキル	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	カウンセリング/コンサルテーション	概要	店舗・サロンにおいて、お客様のライフスタイルや体質、ニーズなどを把握して、トリートメントに関する相談・提案を行う仕事。	対応レベル	おおむね <input type="checkbox"/> L1 <input checked="" type="checkbox"/> L3 <input type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	-------------------	----	---	-------	---

2(1) スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> 顧客の期待に的確に応えるサービスを提供することができるよう、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などについて指導を徹底している。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。 お客様のニーズに即したカウンセリング/コンサルテーションを行い、お客様満足を高めている。
--

2(2) スキル要件(詳細)

意欲・態度(共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスに関する指導を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を高めるような行動を心がけ、模範を示している。 高いホスピタリティ意識を持ち、不満を感じた時のお客様の心理状態に気付き、お客様に対して適切な声かけをするなどして、不満を未然に防いでいる。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。
エステティックサービスの相談・提案	<ul style="list-style-type: none"> お客様の話をよく聴き、提案したトリートメント内容に対して、お客様が直接示した意見だけでなく、言動や表情から感じられるお客様の気持ちを察知して提案内容を調整し、お客様ニーズに即して最適な提案を行っている。 専門的な知見を活かして、お客様に伝わりやすい言葉を選択したり、模型や図などを使ったりするなど、常にお客様の立場に立って分かりやすい説明を行っている。 お客様へのトリートメント後のカウンセリングを通じて、お客様のトリートメントに対する満足度を確認し、エステティシャンに対してフィードバックを行っている。
契約	<ul style="list-style-type: none"> 契約をめぐるトラブルの未然防止に向けて、下位者に対し、法令や自社のマニュアルに定められた手続きなどに関する指導の徹底を行っている。 迷っているお客様に対し、押し付けにならないよう注意しながら、お客様の求める情報をタイミングよく提供することで、入会に関する意思決定を適切な形でサポートしている。 契約や会員システムに関するお客様からの質問に誠実かつ丁寧に回答し、お客様の疑義や懸念を速やかに解決している。
会計事務	<ul style="list-style-type: none"> 必要な書類・帳票の種類・記入サンプル、発生しやすいミスや記入漏れなどの事例について一通りマスターしており、スタッフにも指導している。 スピーディーに書類・帳票をチェックして事務処理を独力でやり、先輩からの質問にも適切に答えている。 ミスや記入漏れなど、不備があった場合には、再発防止策を検討して、組織的に共有している。
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> お客様との会話や接客を通じて、お客様の潜在ニーズや来店背景など様々な情報を収集・把握している。 お客様情報をチェックして定期的に来店状況を確認し、お客様の来店頻度を高めるための対策を企画・立案している。 コミュニケーション手法に精通し、お客様のタイプや状態に合わせて最適なアプローチを行っている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	売上・伝票処理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客管理(CRM、CSなど)に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	マーケティング知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	美容関連サービス全般に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	お客様に対するベネフィットに関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コミュニケーションスキル	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	カウンセリング/コンサルテーション	概要	店舗・サロンにおいて、お客様のライフスタイルや体質、ニーズなどを把握して、トリートメントに関する相談・提案を行う仕事。	対応レベル	おおむね <input type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 <input type="checkbox"/> L2 <input checked="" type="checkbox"/> L4
----	-------------------	----	---	-------	---

2(1) スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> 顧客に感動や喜びを与えるようなサービスを提供することができるよう、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などについて指導を徹底している。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。 お客様の潜在的なニーズを捉えたカウンセリング/コンサルテーションを行い、極めて高いお客様満足を実現している。

2(2) スキル要件(詳細)

意欲・態度 (共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスに関する指導を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を高めるような行動を心がけ、模範を示している。 高いホスピタリティ意識を持ち、不満を感じた時のお客様の心理状態に気付き、お客様に対して適切な声がけをするなどして、不満を未然に防いでいる。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。
エステティックサービスの相談・提案	<ul style="list-style-type: none"> お客様との効果的なコミュニケーションを通じて、お客様の緊張をほぐし、本音を引き出すことで、顕在化したニーズだけでなく潜在的なニーズについても確認を行っている。 お客様の様子に合わせてコミュニケーションの取り方を工夫し、日ごろの美容に関する悩みやニーズを引き出して、お客様と共にトリートメント内容を決定している。 過去の事例を整理して、お客様満足の高かったサービスについて要因を分析し、店舗・サロン内やエリア内の他店舗・サロンと共有している。
契約	<ul style="list-style-type: none"> 契約をめぐるトラブルの未然防止に向けて、下位者に対し、法令や自社のマニュアルに定められた手続きなどに関する指導の徹底を行っている。 迷っているお客様に対し、押し付けにならないよう注意しながら、お客様の求める情報をタイミングよく提供することで、入会に関する意思決定を適切な形でサポートしている。 契約や会員システムに関するお客様からの質問に誠実かつ丁寧に回答し、お客様の疑義や懸念を速やかに解決している。
会計事務	<ul style="list-style-type: none"> 必要な書類・帳票の種類・記入サンプル、発生しやすいミスや記入漏れなどの事例について一通りマスターしており、スタッフにも指導している。 スピーディーに書類・帳票をチェックして事務処理を独力でを行い、後輩からの質問にも適切に答えている。 ミスや記入漏れなど、不備があった場合には、再発防止策を検討して、組織的に共有している。
顧客管理	<ul style="list-style-type: none"> お客様との会話や接客を通じて、お客様の潜在ニーズや来店背景など様々な情報を収集・把握するとともに、店舗・サロン全体で情報を共有している。 マーケティングの視点を持ってお客様情報の活用策を検討し、お客様基盤の拡大・拡充のための戦略を企画・立案している。 お客様に対する効果的なアプローチの仕方について、お客様カードや顧客管理データベースなどに記録して組織内での共有化を図っている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	売上・伝票処理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	顧客管理(CRM、CSなど)に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	マーケティング知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	美容関連サービス全般に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	お客様に対するベネフィットに関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コミュニケーションスキル	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	トリートメント	概要	店舗・サロンでの接客応対を通じて、お客様のニーズを把握し、お客様の体質や肌状態に即して、トリートメントを行う仕事。	対応レベル	<input checked="" type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 <input type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	---------	----	---	-------	---

2(1)スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> トリートメントについての基本的な知識を有し、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などを一通り身につけている。 同僚・先輩・後輩など周囲と連携・協力し、コスト意識を持って職務を遂行している。 お客様ニーズに即して、基本的なトリートメントを適切に進めている。

2(2)スキル要件(詳細)

意欲・態度(共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> 基本的なコンプライアンス知識を持ち、不明点はマニュアルを確認したり上位者に相談したりして解消を図っている。 常に店舗・サロン内を整理・整頓し、清潔で快適な環境の維持に取り組んでいる。 同僚・先輩・後輩など周囲と連携・協力し、コスト意識を持って自分なりに工夫しながら仕事を行っている。
機器の点検・整備、衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> それぞれの機器の使用上の留意事項について理解しており、お客様に対しても説明を行っている。 機器を取り扱う際は、衝撃は避けて、できる限り丁寧に取り扱い、使用前・使用後に機器の消毒を行っている。 機器・器具の付属品や消耗品など、在庫のチェックを行っており、在庫が不足すると考えられる場合には適切に発注を行っている。
プレカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> カウンセリングシートや顧客管理データベースから不明な情報があれば、カウンセラーなどに直接確認をしてお客様のニーズを把握している。 お客様の肌の状態を把握して、お客様に対してトリートメント内容の説明やアドバイスなどを行っている。 プログラム内容がお客様の肌トラブルなどにつながると判断した場合には、カウンセラーも交えてお客様と相談し解決を図っている。
トリートメント	<ul style="list-style-type: none"> 特定のトリートメントに関する知識を有し、お客様の肌の状態、骨格、体調、トリートメントの目的などに合わせて、適切な手順や方法でトリートメントを実施している。 トリートメント中の肌の変化や気を付けなければならない点についての知識を有しており、万が一アクシデントが起きた場合には一次対応を行える知識を有している。 技術及び関連分野の専門知識や正しい理論を身につけるため、常に学習している。
アフターカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> トリートメントの内容や季節などから判断して、日常のケアに関するお客様ニーズを予測してアドバイスを行っている。 トリートメントの効果を高めるために適切なエステティック機器や化粧品、運動、食事の提案を行っている。 マニュアルの事例などを参考にして、日常のケアのプログラムを作成している。
物販(物品販売)・在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> 店頭で取り扱う商品の基本的な商品知識及び使用方法について理解している。 お客様のトリートメント内容を理解し、カウンセラーや上位者と相談しながらお勧めする商品を選択している。 商品保管場所の整理・整頓や店内在庫の品数点検などを適切に行っている。
苦情・クレーム・問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> お客様からの要望に対して、笑顔で親しみが感じられる態度で対応している。 お客様からの苦情に対して、速やかに事実関係を確認し、上位者の助言・指導を仰ぐとともに、他のスタッフとの共有を図っている。 お客様の話をよく聴き、適切な敬語を使って丁寧に電話応対して、正確にメモを取っている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	在庫管理に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	解剖生理学の知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	苦情・クレームへの対応法	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動生理学の知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	化粧品学の知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	栄養学の知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	エステティック機器学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	皮膚科学の知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	公衆衛生・衛生管理の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	毛髪学の知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	スキンケアの知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	救急法の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ボディエステティックの知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	美容脱毛(一時的な除毛・減毛など、医療用レーザーを含む脱毛技術)の知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	トリートメント	概要	店舗・サロンでの接客対応を通じて、お客様のニーズを把握し、お客様の体質や肌状態に即して、トリートメントを行う仕事。	対応レベル	おお <input type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 むね <input checked="" type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	---------	----	---	-------	---

2(1)スキル要件(概要)

- ・ トリートメントについて熟知し、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などを一通り身につけている。
- ・ 店舗・サロンの中心メンバーとして、お客様や周囲のスタッフと十分にコミュニケーションをとりながら職務を遂行している。
- ・ お客様ニーズに即して、トリートメントを独力で進めている。

2(2)スキル要件(詳細)

意欲・態度 (共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法令や社内規則に従って行動し、後輩にも説明や助言を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を損なうことがないよう行動している。 ・ お客様の気持ちを理解し、十分なホスピタリティ意識をもってお客様に接している。 ・ 他のスタッフと十分にコミュニケーションをとり、組織をより良くするための改善提案を積極的に行っている。
機器の点検・整備、衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ トリートメントの目的やお客様の状態などを踏まえて、温度や振動、強さ、作動時間のレベルを調整している。 ・ 使用前・使用後に機器の消毒を行うとともに、スタッフに対しても、指導をしている。 ・ 機器が故障した場合の対応方針を正しく理解し、適切に対処している。
プレカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の肌の状態を直接手で触れたり、目で見ることに加えて、お客様との直接のコミュニケーションを通じて、最適なトリートメント内容を想定している。 ・ カウンセリング時は、測定、写真などを使って、目や手の感触から得られた情報に基づく分析を補足して、お客様の状態を正確に把握している。 ・ お客様の肌の状態を確認して、トリートメント内容の説明や美容アドバイスなどを行い、お客様の疑問や懸念を速やかに解消している。
トリートメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 複数のトリートメントに関する知識を有し、お客様の肌の状態、骨格、体調、トリートメントの目的などに合わせて、適切な手順や方法でトリートメントを実施している。 ・ お客様のトリートメントに対する満足感を高め、快適に過ごしていただけるよう、適切な声かけやコミュニケーションをとりながらトリートメントを行っている。 ・ トリートメント中の肌の変化や気を付けなければならない点についての知識を有しており、万が一アクシデントが起きた場合には一次対応を行っている。
アフターカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> ・ トリートメント終了後にお客様とともに、お手入れによって状態がどのように変化したのかを確かめていただけるよう説明を行っている。 ・ 直接的なお肌の手入れだけでなく、食事や運動など日々の生活の改善に関するアドバイスを含めて、日常のケアに関するアドバイスを行っている。 ・ トリートメント結果を踏まえて、お客様の肌や身体の状態改善に適切な、エステティック機器や化粧品品の提案を行っている。
物販(物品販売)・在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 店頭で取り扱う商品の商品知識及び使用方法について幅広く理解している。 ・ お客様と適切な距離を保ち、お客様のトリートメント内容に合わせて適度なセールストークにより販売を行っている。 ・ 品数点検や店内在庫の棚卸し作業を正確・確実に行い、商品ロスを抑えるための改善提案を行っている。
苦情・クレーム・問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様の要望にお応えできない場合には、可能な限りお客様の要望に応える代替案を提案している。 ・ クレームを受けた場合には、誠実な態度でお客様の主張をよく聴き、その内容を正確に把握するとともに、お客様の感情をさらに悪化させないよう適切に対処している。 ・ 電話対応時には、店舗・サロンの代表であるという意識を持って、挨拶、声のトーンなどに留意して、お客様が気持ちよく話せるように対応している。
後輩指導	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上位方針を踏まえ、トリートメント内容や接客マナーなど基本事項について、下位者に日常的なOJTを的確に行っている。 ・ スタッフの接客対応を振り返り、よかった点は褒め、改善したほうがよい点については助言・指導を行っている。 ・ 資格取得を目指すスタッフに対して、学習のポイントなどについて、経験を踏まえた助言を行っている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	■	□	在庫管理に関する知識	□	■	解剖生理学の知識	□	■
法令知識	■	□	苦情・クレームへの対応法	■	□	運動生理学の知識	□	■
安全衛生に関する知識	■	□	化粧品学の知識	□	■	栄養学の知識	□	■
基本動作・マナー、敬語、服装など	■	□	エステティック機器学の知識	■	□	皮膚科学の知識	□	■
PCの活用スキル	□	■	公衆衛生・衛生管理の知識	■	□	毛髪学の知識	□	■
会費管理に関する知識	□	■	スキンケアの知識・技術	■	□	救急法の知識	■	□
個人情報保護に関する知識	■	□	ボディエステティックの知識・技術	■	□	育成方法(OJTなど)に関する知識	■	□
契約に関する知識	□	■	美容脱毛(一時的な除毛・減毛など、医行	■	□	コーチング、メンタリングに関する知識	□	■

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
エステティック関連資格()	□	■		□	□
エステティック関連資格()	□	■		□	□
エステティック関連資格()	□	■		□	□

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	トリートメント	概要	店舗・サロンでの接客応対を通じて、お客様のニーズを把握し、お客様の体質や肌状態に即して、トリートメントを行う仕事。	対応レベル	おおむね <input type="checkbox"/> L1 <input checked="" type="checkbox"/> L3 <input type="checkbox"/> L2 <input type="checkbox"/> L4
----	---------	----	---	-------	--

2(1)スキル要件(概要)

- 顧客の期待に的確に応えるサービスを提供することができるよう、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などについて指導を徹底している。
- 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。
- お客様のニーズに即したトリートメントを行い、お客様満足を高めている。

2(2)スキル要件(詳細)

意欲・態度(共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスに関する指導を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を高めるような行動を心がけ、模範を示している。 高いホスピタリティ意識を持ち、不満を感じた時のお客様の心理状態に気付き、お客様に対して適切な声がけをするなどして、不満を未然に防いでいる。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。
機器の点検・整備、衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> トリートメントの目的やお客様の状態などを踏まえて、温度や振動、強さ、作動時間のレベルを調整している。 使用前・使用後に機器の消毒を行うとともに、スタッフに対しても、指導をしている。 機器が故障した場合の対応方針を正しく理解し、適切に対処している。
プレカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> カウンセリング時は、測定、写真などを使って、目や手の感触から得られた情報に基づく分析を補足して、トリートメント前の状態を可視化している。 お客様の肌の状態を確認し、お客様の関心事項を理解して、トリートメントにより期待される変化を分かりやすく説明している。 プログラム内容がお客様の肌トラブルなどにつながる可能性がある場合には、上位者とともにお客様と相談し、別のプログラムを提案するなどの対応を行っている。
トリートメント	<ul style="list-style-type: none"> 様々なタイプのトリートメントに関する専門的な知見を有し、お客様の肌の状態、骨格、体調、トリートメントの目的などに合わせて、適切な手順や方法でトリートメントを実施している。 経験値を最大限に活かして、肌状態にあったトリートメントの組み立てや手加減による調整を行っている。 トリートメント中に把握した情報をもとに、お客様に対してトリートメント後のケアに関する妥当性の高いアドバイスを行い、高いお客様満足を引き出している。
アフターカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> お客様に対するトリートメントやコミュニケーションを通じて得られた日常生活の情報に基づいて、日常のケアに関するお客様の潜在的なニーズまで引き出している。 日常のケアのプログラム作成に当たって、お客様のライフスタイルの中に無理なく取り入れられるようなプログラムを提案している。 トリートメント中に把握した情報をもとに、お客様に対してトリートメント後のケアに関する妥当性の高いアドバイスを行い、高いお客様満足を引き出している。
物販(物品販売)・在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> 前年の実績や季節や最新の美容トレンドなどから判断して、売上げが見込まれる商品の発注依頼を行っている。 お客様の購買履歴から次の購買ニーズを予測し、ご要望を満たす商品をご案内することで、高いお客様満足を実現している。 お客様のトリートメント内容を理解し、トリートメント内容の効果を高める最適な商品を提案している。
苦情・クレーム・問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> 自身の経験に即して、クレームの原因となりやすい事項を整理し、他のスタッフと共有化することで、問題の未然防止に貢献している。 自身の判断で対応できるクレームと、上位者や本社・事業本部などへの報告・相談を要するクレームとを判別し、適切なレベルで解決を図っている。 クレームに発展した対応など、お客様に満足いただけなかった対応を分析し、その改善のための方策を検討している。
後輩指導	<ul style="list-style-type: none"> 指導するスタッフの個性や強み、弱みなどを把握し、指導の力点や指導法を個別に調整しながら、きめ細かな育成を行っている。 他のスタッフの役割モデルとなり、模範的な接客サービスを行うことで、周囲に対して気付きを与え、スキル向上に向けた主体的な取り組みを促している。 資格取得を目指すスタッフに対して、学習のポイントだけでなく自らの成功談・失敗談なども交えてきめ細かな支援を行っている。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	在庫管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	解剖生理学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	苦情・クレームへの対応法	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動生理学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	化粧品学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	栄養学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	エステティック機器学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	皮膚科学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	公衆衛生・衛生管理の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	毛髪学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	スキンケアの知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	救急法の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ボディエステティックの知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	育成方法(OJTなど)に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	美容脱毛(一時的な除毛・減毛など、医行為に該当しない範囲の施術)の知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コーチング、メンタリングに関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。

人材要件総括表

1 仕事の概要

職務	トリートメント	概要	店舗・サロンでの接客応対を通じて、お客様のニーズを把握し、お客様の体質や肌状態に即して、トリートメントを行う仕事。	対応レベル	<input type="checkbox"/> L1 <input type="checkbox"/> L3 <input type="checkbox"/> L2 <input checked="" type="checkbox"/> L4
----	---------	----	---	-------	---

2(1) スキル要件(概要)

<ul style="list-style-type: none"> 顧客に感動や喜びを与えるようなサービスを提供することができるよう、コンプライアンス知識や接客マナー、ホスピタリティ意識などについて指導を徹底している。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。 お客様の潜在的なニーズを捉えたトリートメントを行い、極めて高いお客様満足を実現している。

2(2) スキル要件(詳細)

意欲・態度 (共通能力)	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスに関する指導を行うとともに、日頃から店舗・サロンの社会的信用を高めるような行動を心がけ、模範を示している。 高いホスピタリティ意識を持ち、不満を感じた時のお客様の心理状態に気づき、お客様に対して適切な声かけをするなどして、不満を未然に防いでいる。 店舗・サロンの中でチームワークやコミュニケーションが十分に行われるような環境づくりを行っている。
機器の点検・整備、衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> トリートメントの目的やお客様の状態などを踏まえて、温度や振動、強さ、作動時間のレベルを調整している。 使用前・使用後に機器の消毒を行うとともに、スタッフに対しても、指導をしている。 機器が故障した場合の対応方針を正しく理解し、適切に対処している。
プレカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> お客様の肌の状態を直接手で触れたり、目で見ること、美容に関する最近のお客様の生活を推察し、トリートメントに活かすとともに、日常生活に関する美容のアドバイスを行っている。 お客様の肌の状態を確認し、お客様の満足度を高めるポイントを理解して、トリートメントにより期待される変化を分かりやすく説明している。 トリートメント前の肌確認で小さな傷や発赤であっても見逃すことなく、トリートメントの可否を速やかに判断して、お客様に説明している。
トリートメント	<ul style="list-style-type: none"> 多種多様なトリートメントに関する体系的な知見と技術を有し、お客様に感動を与えるようなトリートメントを実施することで、お客様からの指名を獲得し、自社のファンを増大させている。 複数の専門スキル・専門知識を組み合わせ、オリジナルの技術をサロンメニューとして取り入れている。 トリートメントを行いながらお客様が求める情報をタイムリーに提供したり、トリートメントに関するお客様の不安や心配を解消したりすることで、高いお客様満足を引き出している。
アフターカウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> お客様に対する訴求ポイントを理解して、最も効果的なポイントについて、お客様の実感を引き出す問いかけによって、トリートメントに関するお客様のさらなる興味・関心を引き出している。 お客様とのコミュニケーションを通じて、お客様自身が主体的に日常のケアに取り組むような具体的な目標設定を行い、お客様と一緒にその達成方法を考えている。 トリートメント結果やお客様の美容習慣や生活習慣を踏まえて、お客様の潜在的なニーズに合致したエステティック機器や化粧品、日常のケアを提案して、高いお客様満足やお客様の再来店を実現している。
物販(物品販売)・在庫管理	<ul style="list-style-type: none"> 前年の実績や季節や最新の美容トレンドなどから判断して、売上が見込まれる商品の発注依頼を行っている。 お客様の購買履歴から次の購買ニーズを予測し、ご要望を満たす商品をご案内することで、高いお客様満足を実現している。 お客様のトリートメント内容を理解し、トリートメント内容の効果を高める最適な商品を提案している。
苦情・クレーム・問い合わせ対応	<ul style="list-style-type: none"> クレームを速やかに、かつ、完全に解決することで、お客様の不満を解消するだけでなく、自社への信用・信頼を以前よりも高めることを通じて、再来店につなげている。 過去の事例をもとに、クレームの根本的な発生原因を追究してクレームの再発を防ぐための取り組みを検討している。 エステティック業界だけでなく、他業界の事例も参考にして、サービスの向上につながる取り組みを積極的に実施している。
先輩指導	<ul style="list-style-type: none"> お客様の信頼を獲得するための勤所・コソなど、言語化することが困難な事項についても、自らの体験を交えてノウハウを伝授している。 業務やキャリアに関する他のスタッフの相談にのり、中長期的なキャリア形成の観点から、大局的な助言・指導を行っている。 興味・関心の幅が広く、多分野について積極的に学習する姿勢を周囲に示すことで、他のスタッフの学習・成長意欲を喚起している。

3 知識要件

項目	水準		項目	水準		項目	水準	
	必須	できれば		必須	できれば		必須	できれば
業界知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	在庫管理に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	解剖生理学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
法令知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	苦情・クレームへの応対法	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	運動生理学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
安全衛生に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	化粧品学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	栄養学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
基本動作・マナー、敬語、服装など	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	エステティック機器学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	皮膚科学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCの活用スキル	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	公衆衛生・衛生管理の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	毛髪学の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会費管理に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	スキンケアの知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	救急法の知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
個人情報保護に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ボディエステティックの知識・技術	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	育成方法(OJTなど)に関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約に関する知識	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	美容脱毛(一時的な除毛・減毛など、医行為)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	コーチング、メンタリングに関する知識	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4 関連する資格・検定等

資格名	必須	できれば	資格名	必須	できれば
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
エステティック関連資格()	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5 その他特記事項

※エステティック業に係る業務の実施にあたっては、法規により業務独占されている他業種の業務に抵触しない範囲内で業務を行う。