



サロンのリスク管理対処法

サロンで事故やトラブルを避ける事は難しいですが、事故の正しい対処方法を知ることによって大きな事故やトラブルは防げます。大切なのは、事故を未然に防ぐことや事故が発生してしまった時の初動対応です。スタッフ一同が迅速に的確な事故対応を取れるような教育（指導）をしていますか？

事故やトラブルによりお客様も時間も信用もお金も失わないようなリスク管理をしていって下さい。

【1】事故発生！トラブル初動対応

ケース1 対人事故 初動対応 (例：ケガをさせたり、皮膚に炎症をおこさせてしまった)

		鉄則	心得
1	スタッフ	スタッフ本人と店長がまず心を込めて謝罪する	
2		ケガや炎症の場合はすぐ病院へお連れする	
3		カラーリング2回は無し！	色が気に入らないのであれば、謝って代金を返金して終わりにしてもらう
4	オーナー	オーナーが必ず謝罪に行き、容体を気遣う	
5		「保険で支払います」とは言ってはいけない！	保険で支払うかどうかはお客様に関係のない事
6		お客様と「示談書」を取り交わせる対応をせよ！	お客様が納得しているからこそ取り交わせる
7		被害者から連絡がなくても連絡し続ける！	放置していると突然大ごとになる可能性がある
8		被害者から「〇万円よこせ」と言われても慌てない！	この金額に根拠などない
9		「これでもか、これでもか」位の対応でちょうど良い！	ただしお客様の言いなりになってはいけない

ケース2 対物事故 初動対応 (例：洋服にカラー剤をつけてしまった)

		鉄則	心得
1	スタッフ	スタッフ本人と店長がまず心を込めて謝罪をする	
2		お預かりしてクリーニングさせて頂く	「私たちが責任を持ってキレイにします」という姿勢を見せる
3	オーナー	「保険で支払います」とは言ってはいけない！	保険で支払うかどうかはお客様に関係のない事
4		それがダメならお客様にクリーニングして頂き、レシートと引き換えに代金をお支払する	「弁償しろ」と言われても慌てずにクリーニングの提案をしていくようにする
5		クリーニングして落ちないようなら弁償させて頂く	「いつ」「どこで」「いくら」で購入したのかを聞く
6		弁償する時はその洋服と引き換えにしてもらう	弁償するのだから洋服を回収しなければならない

【対物事故の豆知識】

カラー剤などで衣服を汚した場合、保険で支払われるのは減価償却した後の金額です。

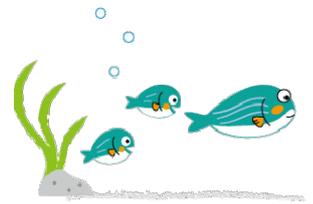
「新品で10万円のものでも、1年後の価値としては8~9万円になっている」といったイメージです。

つまり「お客様が1年前に10万円で購入した」としても保険で支払われるのは8~9万円。

ただ、お客様は実際に10万円のお買い物をしているわけですから、サロンとしてはお客様に10万円の弁償をする必要があります。1~2万円の差額はサロンの負担になるわけです。また、「彼からもらった大切なもの」というような感情面は考慮されませんが、お客様は一番立腹されるポイントです。弁償するのであれば、現物は回収しなければなりません、お客様は怒っているわけですから心から謝罪するしかありません。



【2】トラブルが起きてしまったらどうする？



【対人・対物事故の際、賠償責任保険手続きに必要なもの】

1	保険金請求書	保険会社か代理店から取り寄せます
2	示談書	保険会社か代理店に依頼すれば作成してくれると思います。
3	保険会社所定の診療報酬明細書 / 診断書	通院した病院に提出し、記入してもらう
4	休養損害証明書	必要に応じて被害者の勤め先に記入していただく

【賠償事故を起こしたらまず、メモを！！】 (サンプル)

事故日	年 月 日 時 頃	
場所		
状況		
誰が	スタッフBさん	
何をして	ヘアカラー施術の為ワゴンを移動中	
どのような場所に		
どんな原因で	ワゴンからはみ出していたカラー剤の容器に気づかず	
どうなったか	シャンプー台に移動中のお客様の袖にヘアカラー剤を付着させてしまった	
物損害の状況		
いつどこで買ったものか	先月 デパートで買ったサマーセーター	
購入金額、メーカー名	購入金額：2万円 ブランドM	
被害者名・性別	様 女性	
被害者の住所	* 保険金請求をするさいは必須	
被害者の電話番号	* 保険金請求をする際は必須	

解決したら必ず示談書

示談書 (サンプル)

事故月日 平成〇年 〇月 〇日 時 分頃

当事者(甲) 住所 東京都～
氏名 A

当事者(乙) 住所 東京都～
氏名 B

事故の概要 施術中にスタッフが誤って乙の足を踏んでしまい、捻挫を被ってしまった。

解決の条件 甲は乙に対し、治療費 円
慰謝料 円
合計 円
を支払うことにより円満に解決する。
以下余白

上記事故の示談は上記の条件により、双方異議なく円満に解決いたしました。ついては本件に関しては双方ともに裁判上、裁判外において一切異議請求の申し立てをしないことを誓約いたします。

平成 年 月 日

当事者(甲) 印
当事者(乙) 印
立会人 印

いざという時の近隣病院リスト

(サンプル)

病院の場所を事前に必ず確認し、スタッフ内で意思統一しておきましょう！

皮膚科
病院名： _____
TEL： _____
住 所： _____
診察時間： _____ 休診日 _____

外科・整形外科
病院名： _____
TEL： _____
住 所： _____
診察時間： _____ 休診日 _____

緊急病院
病院名： _____
TEL： _____
住 所： _____
診察時間： _____ 休診日 _____



(東京経営情報センター
矢野 聡)

【3】リスクを未然に防げるサロンになろう！



サロンワークにまつわるリスク（危険）に関しては、あらかじめ対策を打っておく必要があります。リスクの存在を認識していればリスクは回避することも軽減することもできるので、以下のチェック項目を確認し、未然に防ぎましょう。

[サロンのリスクチェック表]

お客様に対するリスク	施術に入る前に十分なカウンセリングを行っていますか。	
	預かり荷物には番号札等をつけ、管理していますか。	
	貴重品はご自分で管理して頂くことが必要なので袋を用意していますか。	
	セット面に貴重品が置ける場所を確保していますか。	
	施術前、ピアスは外してもらっていますか。	
	パッチテストを徹底していますか。	
	髪の状態によりカラーやパーマの同時施術が難しいお客様にはきちんとお断りしていますか。	
	カラー後には衣類への付着等の確認をしていますか。	
	万が一事故があっても過失がなかったことを証明するように、使用薬剤を規定通りに使用していますか。	
スタッフに対するリスク	入社時に就業規則やスタッフとの誓約書等を作成していますか。	
	バイクや自動車通勤のスタッフが事故を起こした際の対策をとっていますか。	
	営業外の練習等、スタッフの勤務時間外の状況を把握していますか。	
	顧客管理ソフトなどは必ずパスワードを設定し、スタッフがリストを持ち出せないよう管理していますか。	
資産に対するリスク	電気等の消し忘れがないよう帰宅時に行うチェック表を作成していますか。	
	毎日の売上を銀行に入金していますか。	
	盗難が起きないように売上金の管理者を設定していますか。	
	毎月の棚卸しを行っていますか。	

税理士法人西川会計
理美容事業部主催

サロン経営セミナー2011

第3回

8月9日(火) 14:00 ~ 16:00
「資金調達 Q&A」
(講師) 市川 尚史

第4回

9月6日(火) 14:00 ~ 16:00
「サロンの出店計画！」
(講師) 中島 理子

第5回

12月6日(火) 13:00 ~ 17:00
「経営計画で未来を決める！」
(講師) 西川 豪康

会場 税理士法人西川会計 6F 研修室 定員 15名 会費 各回 3,000円 (顧問先様は無料)

繁盛店サロンインビュー!!

掃除とは心磨き、 天井まで光るサロン

今回の取材は東久留米駅にある 30 坪のサロン。白とベージュを基調としたさわやかな雰囲気サロンです。開店 30 分前に訪問すると、スタッフ全員があちこちを磨いています。開店前に掃除をするのは当たり前ですが、このサロンは、スポンジを片手になんと店外の通路まで一生懸命に磨いていました。



ポイント1

店長からアシスタントまで全員で掃除 相互チェック

このサロンは「掃除は手が空いたり気が付いたスタッフがやるのです。スタイリストだからとか先輩だからと言ってやらないということはありません。そういう先輩の姿を見ると一年目のスタッフは自分もやらなくてはと思います。」という基本姿勢です。

チーフからは「掃除は入社して最初の 10 日間の研修に組み込まれています。それと週に 2 回、練習会では各店にスタッフが集まる機会があります。(現在 3 店舗) その時にはお互いのお店を『ここ汚いよ』とチェックし合い、天井まで掃除する習慣が出来ています。」「掃除の大切さをスタッフにどのように伝えていきますか?」とオーナーに質問をしてみました。すると返ってきた答えは、「まだまだです。床に落ちている髪の毛は食べ物屋さんで食べ物が落ちているのと一緒に、人の髪は他人にとっては汚いもの」ということでした。

そこでスタッフに同じ質問をしてみると、全く同じ回答が返ってきました。

ポイント2

お客様を喜ばせることがスタッフ全員の生きがい



この日はカットをお願いしました。30 度を超える猛暑日で、すぐに冷たい飲み物とキンキンに冷えたおしぼりが出て来たことがうれしい。

メモを走らせようとするのですぐさまテーブルを持ってきてくれ、細かいところまで目の届いた心配りを感じます。

セット面に座れば、店内はお客様目線で隅々まで掃除が行き届いているのがわかります。

シャンプー台へ通され椅子が倒されると「ゆっくり休んでくださいね」と声を掛けてくださいました。

その一言だけで、こちらは安心してシャンプーしてもらえる気がします。

カットとトリートメントはチーフに担当して頂きました。カットはストレスなく手際よく仕上げられ、トリートメントでの心のこもった丁寧なマッサージは、とてもリラックスした時間を過ごすことが出来ます。

トイレは車椅子の方でも入れる様にドアは広く、中の壁には姿鏡が取り付けられています。

お客様のバックは鍵付きのロッカーで管理されております。

スタッフの方と話をしていると気が付くのは新入社員の言葉遣いの綺麗さです。同期同士でも敬語で話し合い、聞いているこちらはとても気持ちが良いです。

「お客様に喜んで頂くこと」がスタッフ全員の生きがいであり、地域に密着した活動も行っていきます。長年、地域の盆祭りの日(今年は 8 月 6 日)には全員で浴衣を着てお客様にサービスしています。

また、営業時間が 9:00 ~ 21:00、スタッフの交代制を取り入れているのもこちらのサロンの特徴です。

今回は、掃除の行き届いたサロンに着目し取材を行い、入社して 1 年未満の 3 名の方から話を聞くことができましたが、「そうじとは?」との質問に「心磨きだと思います。掃除をすると初心に戻れます。」「掃除をすると、使い込まれた道具に触れ、先輩達が物を大事にしているのがわかります。」店内のいたる所で見られる心遣い、スタッフ全員が提供できる意識の高さに心地良いサロン作りのポイントがあるのだと思いました。

(茂木 恵美子)