

～ プロフェッショナルとして ～

1. プロフェッショナル(プロ)とは

人それぞれの「プロとは」があると思いますが、ここでは

- ・行ったサービスに対して「報酬」をいただくこと。
 - ・プロであることを自覚して意識していること。
- とします。

家で家族の肩をもんであげるような場合と違い、報酬をいただく以上、そこにはそれに見合うだけのサービスを提供する責任があります。

そして、

- ・肩コリを何となく揉むのではなく、体の構造や痛みの原因を考えた上で、論理と感覚を合わせて施術する。
- ・意識して笑顔を作ったり、相手に合わせた言葉遣いや態度で対応する。

など、プロであることを常に意識しましょう。

ただ、プロだから何でも完璧にできるわけではありませんので、日々努力をして、プロとしての技量・サービスを高めていってください。

そして、決して偉ぶることなく、相手を尊重しつつも自信を持って接して、相手にプロ意識を感じさせないまま、ごく自然にすべてのサービスを終了させることができたなら、それがたどり着くべき超一流のプロフェッショナルです。

2. サービスとは

改めて、ここでいうサービスとは、「提供すること」「奉仕すること」が主となります。

整体師としてのサービスは、相手と直接コミュニケーションを取り、施術技術や、知識の提供、言葉遣いや立ち振る舞いを含めた対応などで、相手に満足していただくことです。

いずれにしても、基本的に「形のない」ものですので、心のこもった丁寧な対応を心がけましょう。

2. より良いサービスを提供するために

相手と直接のやり取りになるので、丁寧な対応はもちろんですが、相手の情報をいかに多く把握することができるかが大切です。

1)問 診

相手の訴える症状を聞くのはもちろんですが、話を鵜呑みにするのではなく、気づいていない症状や原因などを自分でも推察しながら聞いていきます。

生活環境や仕事内容、これまでに経験した病気やケガなども聞けると参考になります。

2)診 察

問診に引き続いて、身体の診察を行います。

①見 る

外見的特徴を把握します。

例:背が高い・太っている・メガネをかけている・ハイヒールを履いているなど

②観 る

外見的特徴とともに、振る舞いや言動などを観察します。

例:前かがみである・左利きである・赤ら顔である・おどおどしている・

跛行(歩行異常)がある・カバンを左で持っている・右肩が下がっているなど

③診 る

患者の身体に触れ、体温・筋肉・骨・関節などの状態を把握します。

例:熱感や冷感がある・筋肉の過緊張や硬結がある・圧痛がある・

関節の可動域に異常があるなど

3. できないとは言わない

一流のサービスマンは「できない」とは言いません。

どうやってもできないことはありますが、理不尽なお願いでないかぎり、相手の願いをできる限りかなえてあげる努力をしましょう。

どうしてもその時にはできないことでも、「それは今はできませんけど、こういったことならできますので、どうですか。」といった代替案を考えて伝えられるとよいですね。

4. お客様は神様です？

よく「お客様は神様です」といわれます。

あくまで個人的な考えですが、応対する相手がすべて「神様」なのではなく、「また施術してあげたい」と思える「神様のような人」に対して、最高のサービスを提供すべきだと思っています。

3.では、できるだけ願いをかなえるように言いましたが、お店などの看板をしょって「プロとして」対応する場合でも、自分が毎回大きなストレスを抱えてまでサービスしていると、確実に質が落ちていきますし、自分の心身の状態が悪くなってしまいます。

相手を選ぶことは、決して悪いことではありません。

自分が一生懸命やってあげたことに対して、笑顔でよろこんでくれる人に、無理をしすぎない範囲で最高のサービスを提供してあげてください。