

## エステティック カウンセリング チェックリスト（担当者 確認用）

お客様名： 様 \*\*担当者名： \*\* 実施日：  
年 月 日

---

### ■ STEP 1：プレ（お出迎え～着席）

- [ ] 笑顔でお出迎え・ご挨拶
    - (例：「○○様、お待ちしておりました。担当の△△です」)
  - [ ] 上着・お荷物のお預かり
  - [ ] お席へのご誘導・リラックスできる環境の提供
    - (例：ウェルカムドリンクの提供、室温の確認)
  - [ ] 初回カウンセリング（問診票・同意書）のご記入依頼
    - (例：「本日は○○様の貴重なお時間をいただきありがとうございます。安全で最適なご提案のため、いくつかご質問にご協力ください」)
  - [ ] (記入後) 問診票・同意書の回収と「お預かりします」の一言
- 

### ■ STEP 2：イン（カウンセリング本番：ヒアリング・提案）

- [ ] アイスブレイク
  - (例：天候、道順、ご来店いただいたきっかけへの感謝)
- [ ] 問診票の「重要項目」の読み上げ確認（必須）
  - (例：「○○様、いくつか安全確認のためにお伺いします。アレルギーや、現在服用中のお薬はございませんか？」)
- [ ] 【悩み深掘り】主訴の特定（オープンクエスチョン）
  - (例：「本日は、特にどのようになりたいとお考えですか？」)
- [ ] 【悩み深掘り】悩みの背景・経緯のヒアリング
  - (例：「そのお悩みは、いつからですか？」「何かきっかけは？」)
- [ ] 【ゴール設定】未来のゴールの共有
  - (例：「いつまでに、どのような状態になるのが理想ですか？」)
- [ ] 【可視化】現状の客観的確認
  - (例：鏡、肌診断機、体組成計、写真撮影の実施と同意)
- [ ] 【認識のすり合わせ】要約と確認
  - (例：「つまり○○様のお悩みは△△で、□□までに××になるのがご希望、ということでおよろしいでしょうか？」)
- [ ] 【施術説明】本日の施術内容（メリット）の説明
- [ ] 【施術説明】体感・リスク・副反応の説明（必須）
  - (例：「温かい体感ですが、万が一熱く感じたら我慢せず仰ってください」)
- [ ] 【プラン提案】ゴールから逆算した最適プランの提案

- (例:「○○様の場合、サロンケアとホームケアを組み合わせた、このプランが最短です」)
  - [ ] 【プラン提案】価格（松竹梅）と回数・期間の明示
  - [ ] 【合意形成】お客様によるプランの最終決定
    - (例:「本日はどのプランから試されますか?」)
  - [ ] 【同意書】最終確認とご署名のお願い（必須）
    - (例:「こちらが本日の施術同意書です。ご不明点はございませんか? よろしければご署名をお願いします」)
- 

### ■ STEP 3: アフター（施術後～お見送り）

- [ ] お着替え後のねぎらい
    - (例:「お疲れ様でした。お肌（お体）の状態はいかがですか？」)
  - [ ] 【結果の可視化】ビフォーアフターの比較・説明（最重要）
    - (例:「鏡をご覧ください。気にされていたフェイスライン、こんなにスッキリしましたね」)
  - [ ] 【結果の言語化】なぜ結果が出たのかプロとして解説
    - (例:「これは○○（機器）で深部にアプローチできたからです」)
  - [ ] 【ホームケア指導】施術効果を持続させるためのアドバイス
    - (例:「この状態を維持するために、今日から3日間だけ、これを意識してください」※優先順位を絞る)
  - [ ] 【物販提案】（必要な場合）ホームケア商品の提案
    - (例:「もしも自宅ケアを頑張るなら、この美容液が一番の近道です」)
  - [ ] 【次回提案】次回の最適な来店タイミングの提案（必須）
    - (例:「この効果を定着させるため、次は○週間後がベストタイミングです」)
  - [G] 【クロージング】次回予約の確定
    - (例:「○月の○週目あたりで、ご都合はいかがですか？」)
  - [ ] お会計・カルテの記入
  - [ ] お見送り（感謝）
    - (例:「本日はありがとうございました。○○様の次回のご来店を楽しみにお待ちしております」)
- 

### ■ STEP 4: フォロー（来店間コミュニケーション）

- [ ] 施術翌日のフォロー連絡（LINE・メール）
  - (例:「昨日はありがとうございました。お肌の調子はいかがですか？」)
- [ ] カルテ・KPI（成約率等）の記録・分析
- [ ] 次回来店のリマインド連絡（例:3日前）

