

困った時に、一度聞ける人がいる。

セラピスト・個人経営者のための

仕事とお客様との関係相談

お客様とのこと。

仕事のこと。

そして、自分自身のこと。

ひとりで考えても答えが見つからない時、
一緒に考える人がいてもいい。

清田ひろゆき

愛媛心理相談室

ひと仕事研究所

お客様と向き合う仕事を、ひとりで頑張っていないですか。

セラピスト、エステティシャン、整体師、美容師、医師、福祉、カウンセラーなど、人と直接かかわる仕事をしていると、技術や知識だけでは答えが出ないことがあります。

お客様との会話がうまくいかなかった。
一生懸命やったのに、次の予約につながらなかった。
いつも来てくださっていた方が、突然来なくなった。

「何がいけなかったのだろう」

そう考えても、ひとりではなかなか答えが見つからないものです。

また、お客様から仕事の範囲を超えた悩みを打ち明けられたり、難しいお客様との関係に疲れたり、自分自身が落ち込んでしまったりすることもあります。

経営の問題に見えて、実は「**人との関係**」が関係していることは少なくありません。

そんな時、一人で答えを出そうとするのではなく、

「**一度、誰かに聞いてみよう**」

と思える場所があってもよいのではないのでしょうか。

| こんなことを、一緒に考えていきます

人を相手にする仕事では、「これが正解」と簡単に決められないことがたくさんあります。
たとえば、こんな時です。

お客様が続かない

初めて来てくださったのに、次の予約につながらない。
いつも来てくださっていた方が、いつの間にか来なくなった。
料金や技術だけでなく、**お客様がその時間をどう感じていたのか**を一緒に振り返ります。

お客様との会話が難しい

何を話せばいいのか分からない。
話を聞きすぎてしまう。
反対に、こちらから話しすぎてしまう。

お客様が何を求めているのかを考えながら、ちょうどよい関わり方を探していきます。

お客様から悩みを相談された

家族、夫婦、仕事、人間関係など、思いがけず深い悩みを打ち明けられることがあります。

「何と答えればいいのかだろう」
「どこまで聞いていいのだろうか」

そんな時の話の聞き方や、関わり方も一緒に考えます。

苦手なお客様への対応に困っている

要求の多い方、何を考えているのか分かりにくい方、こちらが緊張してしまう方。

お客様を責めるのでも、自分を責めるのでもなく、
「この関係の中で何が起きているのか」を整理します。

自分自身が疲れてしまった

お客様のことを家に帰ってからも考えてしまう。

嫌われたのではないかと気になる。

断ることが苦手で、つい無理をしてしまう。

人を大切にする仕事だからこそ、**自分自身を守ることも必要です。**

小さなことでも構いません。

「こんなことを相談してもいいのかな」

と思うようなことほど、一人で抱えていることがあります。

答えを押しつけるのではなく、

実際に起きていることを聞きながら、一緒に考えることから始めます。

お客様が求めているのは、技術だけではありません

技術を磨くこと。
新しい知識を学ぶこと。
お店をきれいにすること。
SNS で発信すること。

どれも、仕事を続けていくためには大切なことです。
でも、人を相手にする仕事では、それだけでは説明できないことがあります。

同じような技術、同じような料金のお店がいくつもある中で、
「また、この人をお願いしたい」と思うことがあります。

なぜでしょうか。

私は、その中に、
「自分のことを分かってくれている」
という安心感があるのではないかと考えています。

お客様が何気なく話したことを覚えている。
今日はあまり話したくなさそうなら、無理に会話を続けない。
不安そうな時には、少し丁寧に説明する。
悩みを話された時には、すぐにアドバイスをするのではなく、まず気持ちを聞いてみる。

特別なことではありません。
けれど、そんな小さな関わりの積み重ねから、

「この人なら安心できる」
「ここに来ると、少しほっとする」
という気持ちが生まれることがあります。

もちろん、お客様が店を選ぶ理由には、
料金、場所、技術、生活環境など、さまざまなものがあります。

人の気持ちを理解すれば、必ずお客様が増えるということではありません。

それでも、「自分を理解してもらえた」と感じることは、
人と人との関係をつくる大切な土台になると私は考えています。

一流の接客を目指す必要はありません。
完璧な人になる必要もありません。

大切なのは、目の前のお客様を見ながら、
「この人は今、何を感じているのだろう」
「何を求めているのだろう」
と、少し立ち止まって考えてみることです。

私は、その「人を見る力」を一緒に育てていきたいと思っています。

困った時に、一度聞ける人がいる

会社であれば、困った時に上司や同僚に相談することができます。

けれど、一人で仕事をしていると、最後は自分で決めなければなりません。

お客様への対応に迷った時。

売上が落ちて不安になった時。

自分のやり方が間違っているのではないかと思った時。

誰かに聞いてみたいと思っても、意外と相談できる人がいません。

家族に話しても、仕事のことまでは分からない。

同業者には話にくいこともある。

経営の専門家に相談するほどのことではない。

そうして、小さな迷いや不安を、自分の中だけで考え続けてしまうことがあります。

私は、そこに一人、相談できる人がいてもよいのではないかと考えています。

私が考える「メンター」とは

何でも答えを教える人ではありません。

あなたの代わりに経営をする人でもありません。

困った時に、「ちょっと聞いてもらえますか」と気軽に言える存在です。

実際に起きていることを聞き、

「なぜ、こんなことが起きたのだろう」

「お客様は、どう感じていたのだろう」

「自分は、本当はどうしたいのだろう」

と、一緒に整理していきます。

必要であれば、私から違う見方や考え方をお伝えすることもあります。

そして、実際の仕事の中で試してみて、また一緒に振り返ります。

私は、先生でも経営コンサルタントでもなく、
「困った時に、一度聞ける人」
そんなメンターでありたいと考えています。

なぜ、私がこの仕事を始めようと思ったのか

私は、心理の仕事に携わって 40 年になります。
これまで多くの方のお話を聞きながら、いつも考えてきたことがあります。

「この人は、なぜこんなに苦しくなったのだろう」
そして、
「この人は、本当は何を分かってほしいのだろう」
ということです。

人の気持ちは、教科書通りにはいきません。
同じ言葉をかけても、安心する人もいれば、傷つく人もいます。
良かれと思ってしたことが、相手には違う意味で伝わることもあります。

長く人と向き合う中で、私は「何を言えばよいか」だけではなく、
その人が何を感じ、
何を求めているのかを見ること
を大切にしてきました。

そして、これはカウンセリングだけの話ではないと思うようになりました。

セラピスト、美容師、エステティシャン、整体師、スーツ店、医師、介護士など、人を相手に仕事をしている方も、日々同じような難しさに向き合っています。

技術を学び、資格を取り、一生懸命仕事をしている。
それでも、お客様との関係に悩む。
どう接したらよかったのか分からなくなる。
自分の対応が悪かったのではないかと、一人で考え続ける。

そんな時に、私がこれまで人の心と向き合う中で積み重ねてきた経験を、役立てることができるのではないか。それが、この仕事を始めようと思った理由です。

私は、経営の専門家ではありません。
「こうすれば売上が上がる」
「こうすればお客様が増える」

と約束することもできません。

私がお手伝いできるのは、
人を理解すること。

そして、人と向き合っている自分自身を理解することです。

お客様の言葉や態度の奥に、どんな気持ちがあるのか。
自分はその時、何を感じ、なぜそのように対応したのか。

一緒に立ち止まって考えることで、
今まで見えなかったことが見えてくることがあります。

39 年以上、人の心と向き合ってきた経験を、
今度は、人を大切にしながら仕事を続けようとしている方のために役立てたい。

それが、私がこれから取り組んでいきたいことです。

■ ご相談からサポートまでの流れ

「相談してみたいけれど、自分に必要なのか分からない」
そんなところからで構いません。

最初から継続的なサポートを決めていただく必要はありません。

1. まずは 30 分、無料でお話します

現在どんな仕事をされているのか。
どんなことで困っているのか。
これから、どんな仕事をしていきたいのか。

まずはお話を伺います。
この段階で、継続を決めていただく必要はありません。

2. もう少し相談したいと思われたら

初回相談で、現在のお仕事、お客様との関係、ご自身が感じていること、
これから目指していることなどを、もう少し詳しく伺います。

そのうえで、
「今、何に困っているのか」
「これから何を一緒に考えていくのか」
を整理します。

できれば最初は、直接お会いしてお話したいと考えています。
遠方の方については、できる方法を相談しながら進めます。

3. 実際の仕事の中で試してみます

お話を聞くだけで終わるではありません。

たとえば、

「次のお客様には、少しここを意識してみよう」

「今度こういうことが起きたら、こんな聞き方をしてみよう」

その方に合った小さな取り組みと一緒に考え、実際の仕事の中で試していただきます。

4. 一緒に振り返ります

うまくいったこと。

難しかったこと。

思っていたのとは違ったこと。

次の相談で一緒に振り返ります。

うまくいかなかったことも、大切な材料です。

そこから、また次にできることを考えます。

5. まずは3か月を一つの目安に

人との関わり方や仕事の仕方は、すぐに答えが出ることばかりではありません。

実際に経験し、振り返る中で、少しずつ見えてくるものがあります。

そのため、継続サポートでは**3か月程度**を一つの目安として、一緒に取り組みます。

ただし、長く続けること自体が目的ではありません。

目指しているのは、

自分で考え、

自分で判断し、

自分らしく仕事を続けられるようになること。

そのための伴走をしていきます。

サポート内容・料金

まずは、
「自分の悩みも相談できるのだろうか」
「どんなサポートなのか、もう少し知りたい」
というところからで構いません。

最初に 30 分、無料でお話を伺います。

【30 分無料相談】

30 分 無料

現在のお仕事や、困っていること、相談してみたいことなどをお聞かせください。
継続して相談するかどうかを、この時点で決めていただく必要はありません。
まずはお話ししてみて、「もう少し相談してみたい」と思われた場合に、次の段階へ進みます。

【初回相談】

60 分 11,000 円(税込)

現在のお仕事、お客様との関係、抱えている問題、
これからどのように仕事をしていきたいのかななどを詳しく伺います。

そのうえで、
何を一緒に考えていくのか、どのようなサポートが必要なのかを整理します。

【継続サポート】

1 か月 35,000 円(税込)

まずは、**3 か月程度**を一つの目安として取り組みます。

35,000 円 × 3 か月 = 105,000 円 (税込)

1 か月のサポートには、

- ・週 1 回 60 分の個別相談 (月 4 回)

- ・メールによる相談 (月 4 回程度)

が含まれます。

定期的にお話しするだけではなく、

実際の仕事の中で困ったことや迷ったことがあった時にも相談していただけます。

たとえば、

「お客様にこんなことを言われたけれど、どう受け止めればいいだろう」

「こんな対応をしてみたけれど、これでよかったですか」

そんな日々の出来事も、一緒に考えていきます。

3 か月が終わった時点で、一度これまでを振り返ります。

そこで終了しても構いません。

もう少しサポートが必要な場合は、その後は 1 か月単位で継続できます。

継続 1 か月 35,000 円 (税込)

長く契約することが目的ではありません。

少しずつ、自分で考え、自分で判断し、

自分らしく仕事を続けられるようになることを大切にしています。

スタッフのいる事業者の方へ

スタッフとの関係についての相談、スタッフ教育、スタッフ個人へのカウンセリングなどをご希望の場合は、通常の個人向けサポートとは内容が異なります。

事業の規模やご相談内容を伺ったうえで、**期間・方法・料金**をご相談して決めていきます。

「自分の場合は、どのようなサポートになるのだろう」

ということがありましたら、まずは 30 分の無料相談でお尋ねください。

最後に、私からお伝えしたいこと

ここまで読んでいただき、ありがとうございます。
一人で仕事をしていると、迷うことがたくさんあると思います。

お客様とのこと。
仕事のこれからのこと。
そして、自分自身のこと。

そんな時、すべてを一人で考え、答えを出そうとしなくてもよいのではないのでしょうか。

私も、すべての答えを持っているわけではありません。
けれど、39 年以上、人の心と向き合う仕事を続ける中で、

「なぜ、この人はこう感じたのだろう」
「本当は、何を求めているのだろう」
と考え続けてきました。

その経験を使って、あなたの仕事の中で起きていることを一緒に考えることはできます。
仕事をしていれば、これからも迷うことはあると思います。

そんな時に、
「そうだ。一度、聞いてみよう」と思い出していただける人でありたい。

相談する内容が、まだうまくまとまっていなくても構いません。
「こんなことを相談してもいいのかな」
というところからでも大丈夫です。

まずは 30 分、お話を聞かせてください。

プロフィール

清田ひろゆき

愛媛心理相談室 ひと仕事研究所

心理の領域に携わって 39 年以上。

心理学研究を経て、2012 年に上海で心理相談の活動を開始。

その後大阪を経て、2017 年より愛媛県東温市を拠点に心理カウンセリングを行っています。

これまで、個人事業者、起業家を対象に、

マンツーマンで 800 名を超える方の相談に携わってきました。

現在はその経験を活かし、

セラピストや個人で仕事をされている方に向けて、

お客様との関係、人との接し方、仕事の中で生じる迷いや悩みについて、

一緒に考えるサポートにも取り組んでいます。

お問い合わせ・30 分無料相談

愛媛心理相談室

ホームページ

<https://ehime-counseling.webnode.jp/>

Instagram

@kiyota.hiroyuki.support

E-mail

crisis24@outlook.jp

TEL

089-948-4754

セラピスト・個人経営者のための

仕事とお客様との関係相談