

コンプライアンス

下記の書類提出をもって基準を満たしているものとします。

但し、3. ホームページ記載事項の適合性については AEA 事務局にて確認のうえ審査委員会に諮ります。

AEA 事務局確認にて不適合となった際は申請を差し戻します。

項目	基準		提出書類
1.消費者に対するコンプライアンス経営	①	エステティック業統一自主基準を遵守したサロン経営を行っている	「別表 A」 ①-a) 参照
	②	契約関連書類一式の提出（関連法規を遵守した体裁になっていること）	「別表 A」 ①-b)～d) 参照
	③	改正個人情報保護法（2017 年 5 月施行）に則した個人情報保護方針を公表している	「別表 A」 ①-e) 参照
	④	消費者相談窓口機能、消費者相談担当責任者を設置している	「別表 A」 ②に記入
	⑤	関連法規に関する継続的な社内教育を実施と、コンプライアンスの社内周知を徹底している	「別表 A」 ③に記入
2.従業員の労働環境の整備	①	AEA 発行の労務管理ガイド（全 20 項目）の内、別表 B の項目を整備・遵守している	「別表 B」 参照
3. ホームページ記載事項の適合性	①	ホームページに記載されている内容がエステティック業統一自主基準に則り適正である	

教育

下記の書類提出をもって基準を満たしているものとします。

項目	基準		詳細	提出書類
			下段：1人で経営 (オーナー兼エステティシャン)	下段：1人で経営 (オーナー兼エステティシャン)
1 エステティシヤンのキャリア設定	I	職業能力評価基準を社内用にカスタマイズし活用している。	職業能力評価基準をカスタマイズし、必要な職務遂行能力を確認・把握する事でエステティシヤンの成長を支援している。	評価シート提出 「教育A」①ご参照
			職業能力評価基準に沿って自己の能力を高めている	自己評価シート提出
	II	入社年数や職務・技能に応じたキャリアマップがあり、各レベルに沿った社内研修を定期的実施している。	職業能力評価基準を社内用にカスタマイズしたキャリアマップを作成し、新入社員教育・継続教育・その他接客、契約、関連法規等の社内教育を定期的実施している。	キャリアマップ提出 + 「教育A」②に社内研修等 記入
			接客、契約、関連法規等の勉強会やAEAの勉強会等参加し、自らのキャリアアップにつなげている。	「教育B」②に参加・ 参加予定の勉強会を記入
	III	キャリアマップの各レベルと職位を明確化し、AEA資格取得に連動性を持たせている。	キャリアマップの各レベルに応じた職位や給与を設定し、エステティシヤンに明確に伝えている。各レベルとAEAエステティシヤン資格との連動性を持たせている。	キャリアマップに レベル・職位・AEA 資格との連動を記載
			社会やお客様に安心してもらう為、AEAの資格取得等ステップアップをはかりPRしている。	「教育B」③に保有資格を 記入
2 エステティシヤンの知識・技術の向上	I	AEAのエステティシヤン資格取得やステップアップをするよう取組みをしている。	社内資格のみでなく、知識・技術の客観的証明となるAEAエステティシヤン資格の取得・上位資格へのステップアップを促している。	「教育A」③に資格 取得・ステップアップの 取組みを記入 「教育B」④にステップア ップの取組みを記入
			認定エステティシヤン(※)、AEA上級認定エステティシヤン、AEAインターナショナルエステティシヤンの資格取得者数が、社内で働いているエステティシヤンの40%以上である。 (※)JEEC登録養成団体の認定エステティシヤン資格でも可とする。	「教育A」の資格取得者リ ストを提出
	II	社内で働いているエステティシヤンの40%以上がAEAのエステティシヤン資格を取得している。	AEA上級認定エステティシヤン、AEAインターナショナルエステティシヤンのいずれかを保有している。	「教育B」③に保有 資格を記入
			受験に向けての社内支援(対策指導、商材の貸し出し、資格手当、試験担当者の設置等)を行い、エステティシヤンが受験しやすい環境を整えている。	「教育A」④に社内支援 内容を記入
	III	資格取得や継続に対しての環境を整えている。	アンバサダーやAEA地区勉強会等が企画している活動に参加し、AEA及び資格取得について情報収集している。	「教育B」⑤に情報収集し た勉強会等を記入
			資格取得者の見える化をしている。	「教育A」⑤を記入 「教育B」⑥を記入
IV	資格取得者の見える化をしている。	お客様が分かるような取組みをしている。		

A E A 版 職業能力評価基準・評価シートについて

A E A 版評価基準・評価シートは、厚生労働省「職業能力評価基準」を基にしてA E A 会員用にカスタマイズし作成したものです。

そのまま使う事もできますが、サロンの実状に合わせて『職務遂行の為の基準』の文言を修正して使う事も可能です。

▶ 優良サロン【教育項目】での提出方法

- ・対象者とレベルは下記のとおりです。

認定エステティシャン資格保有者 + 実務経験半年以上	レベル1
A E A 上級認定エステティシャン資格保有者 + 実務経験半年以上	レベル2

- ・A E A 版評価シートの一部を修正し使用した場合は、修正した基準の番号に☑を入れてください。
- ・全てオリジナルの評価基準・評価シートをご提出の場合は、空いているスペースに「オリジナル」と記載してご提出ください。
- ・企業評価の点数が80%以上で各レベル合格とします。合格の評価シートをご提出ください。
- ・ご提出頂く評価シートは下記の提出人数分とします。

総エステティシャン数	提出人数	総エステティシャン数	提出人数
1～10名	1名分	51～80名	5名分
11～50名	3名分	81名以上	7名分

- ・「職務」を兼務している方を評価した場合、同レベル・職務ごとの評価シートの提出＝提出人数とカウントします。

例) 花子さん： レベル2でフロント、カウンセリングコンサルテーション、トリートメントを兼務
 →フロントレベル2 (C)・カウンセリングコンサルテーションレベル2 (D)
 トリートメントレベル2 (E) 3枚の評価シートを採点・提出
 ⇒3名分の評価シートとしてカウントします。
 ※エステティシャン数が50名以下の場合、条件クリアとなります。

区分	職種	職務	レベル1	レベル2
店舗・サロン	フロント	フロント	A	C
	エステティックサービス	カウンセリング / コンサルテーション		D
		トリートメント	B	E

- ・同じレベル内で「職務遂行の為の基準」内容が重複しているものがあります。
 (評価シートグレーの色つき部分) 同一人物で評価する際は、重複部分は1枚に省略し提出しても構いません。

以上

「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載
 5点:常にできている 3点:大体できている 1点:評価しない「評価を行わなかった」場合は、(斜線)で1点欄を消す

会社/サロン名: _____ 氏名: _____ 評価者: _____ 実施日(西暦) _____ 年 月 日

能力ユニット	職務遂行の為の基準	自己評価			企業評価			
		5点	3点	1点	5点	3点	1点	
I 職務遂行のための基本的能力 【共通能力ユニット】	「美と健康」への興味と探究心	(1) エステティック産業の業界動向などの概要を理解している。						
		(2) エステティックの専門誌などを利用して、エステティック産業の動向に関して情報収集を行っている。						
		(3) エステティックの予約からプレカウンセリング、トリートメントとアフターカウンセリングまでの一連の流れ、サービス内容を理解している。						
		(4) 特定のトリートメント内容や販売している商品について、目的や内容などを理解している。						
		(5) 自らの肌やボディの状態をチェックし、日ごろから健康や美容の維持・向上に向けた取組みを行っている。						
	職業倫理とコンプライアンス	(1) 職業人としての自覚や社会的責任感、職業倫理を有している。						
		(2) サロンの経営理念・経営方針、社是・社訓、就業規則、マニュアルなどについて理解し、必要に応じて参照し確認している。						
		(3) サロンの品格や社会的信用を傷つけないよう、日ごろから注意を払って行動し、決められた就業ルールを常に遵守している。						
		(4) コンプライアンス・問題になりやすい法令を認識しており、分からないことはマニュアルを確認したり、上位者に相談している。						
		(5) 業務上知り得たお客様の個人情報は厳秘にし、会社のルールに沿って適切に取り扱っている。						
	ホスピタリティ	(1) ホスピタリティに関する基本的な考え方を理解し、それに伴った接客ができるよう常に心身の状態を整えることの重要性を理解している。						
		(2) 日頃から他業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち、必要な情報を収集している。						
		(3) お客様の気持ちを理解した上で、ふさわしいサービスや接客をすることの重要性を理解している。						
		(4) お客様1人ひとりの接客の好みや興味、関心事等が異なる事を理解し、何を望んでいるかを想定しサービスを提供している。						
		(5) 整理・整頓に気を配り、サロンの雰囲気合った居心地の良い環境作りを維持している。						
チームワークとコミュニケーション	(1) 自ら進んで周囲の仕事を手伝い、協力的な職場環境の創出・維持に取り組んでいる。							
	(2) サロン内の良好な関係作りに向けて心身の自己管理に努め、問題が生じた時はスタッフ間で話し合いができる関係を構築している。							
	(3) 自分で判断してよいこととそうでないことを区別し、疑問点がある時は確認・相談しながら業務に取り組んでいる。							
	(4) 口頭、文書、電子メールなどの伝達方法の違いによる特徴を理解しており、内容によって伝達方法を工夫している。							
	(5) お客様からのメッセージ、クレームやアクシデントなどの重要な情報については、ルールに沿って周囲と共有し、業務を引き継ぐ際に漏れがないか確認している。							
業務効率化の推進	(1) 手続きが複雑であったり難度がやや高い仕事については、上位者の指導の下で取り組んでいる。							
	(2) 旺盛なチャレンジ精神を持ち、失敗を恐れず新しい仕事に積極的に取り組んでいる。							
	(3) 業務効率化やコスト意識等、常に問題意識を持って仕事に取り組んでいる。							
	(4) マニュアルに書かれている内容について、疑問点があれば上位者に確認し、自らの業務に関して、トラブルを未然に防止するための提案や取組みを行っている。							
	(5) 業務プロセスの問題点を分析し、試行錯誤を行いながら具体的な解決策を見出すなど、担当業務の生産性向上に取り組んでいる。							
II 職務遂行のための専門能力 【選択能力ユニット】	会計事務	(1) 会計処理に関する必要な書類・帳票、マニュアル等を確認し、不明点があれば上位者に確認して問題を解消している。						
		(2) 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。						
		(3) 処理方法に迷いが生じた場合には、マニュアルや上位者に確認をしながら仕事をしている。						
		(4) 集中して効率よく仕事を進めている。						
		(5) PCや処理端末等のスキル向上の為に、上位者の仕事を観察したり、継続的学習を自主的に行っている。						
	顧客管理	(1) 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、お客様情報の記入や入力を依頼している。						
		(2) お客様との会話や接客を通じて把握した情報を、必要に応じてお客様カードや顧客管理データベースに蓄積している。						
		(3) お客様情報のデータベース(またはファイリング)の情報が、最新の状態になっているかを確認して、変更点がある場合には、情報の更新を行っている。						
		(4) お客様のデータベースを活用して、キャンペーン等の情報提供を積極的に行っている。						
		(5) お客様対応の際に、個々のお客様に合わせてコミュニケーションを行っている。						
	物販(物品販売)・在庫管理 ※トリートメントレベル1と同内容	(1) 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おり、お客様と適切な距離を保ち、商品の提案を行っている。						
		(2) お客様のトリートメント内容を理解し、商品購入を通じてお客様の問題解決まで提案できるよう、お客様サービスの観点から販売を行っている。						
		(3) 商品保管場所の整理・整頓を行い、化粧品などの品質変化・劣化を防ぐ管理を実践している。						
		(4) マニュアルに従って店頭商品の陳列を行うとともに、状態や取り揃え、在庫を確認し問題があった場合は上位者に報告している。						
		(5) 品切れになっている商品について、上位者に発注の有無や、次回納品日について確認を行っている。						
苦情・クレーム・問い合わせ対応 ※トリートメントレベル1と同内容	(1) 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。							
	(2) 予約の登録・変更など、お客様からの要望に正確かつ迅速に対応している。							
	(3) お客様の話をよく聴き、適切な敬語を使って丁寧に電話対応して、正確にメモを取っている。							
	(4) お客様からの苦情に対して、速やかに事実確認し不満が拡大しないよう上位者の助言・指導を受けながら対応している。							
	(5) マニュアルに記載されていないご要望や問い合わせ等、回答に時間を要する場合には、必ずお客様にその旨を告げ対応の仕方などを上位者と相談して対応している。							
(総評・コメント)								
		○の数						
		点数						
		合計			点		点	

※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。

B 区分:店舗・サロン 職種:エステティックサービス 職務:トリートメント レベル1

「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載
 5点:常にできている 3点:大体できている 1点:評価しない「評価を行わなかった」場合は、(斜線)で1点欄を消す

会社/サロン名: _____ 氏名: _____ 評価者: _____ 実施日(西暦) 年 月 日

能力ユニット	職務遂行の為の基準	自己評価			企業評価			
		5点	3点	1点	5点	3点	1点	
I 職務遂行のための基本的能力 【共通能力ユニット】	「美と健康」への興味と探究心	(1) エステティック産業の業界動向などの概要を理解している。						
		(2) エステティックの専門誌などを利用して、エステティック産業の動向に関して情報収集を行っている。						
		(3) エステティックの予約からプレカウンセリング、トリートメントとアフターカウンセリングまでの一連の流れ、サービス内容を理解している。						
		(4) 特定のトリートメント内容や販売している商品について、目的や内容などを理解している。						
		(5) 自らの肌やボディの状態をチェックし、日ごろから健康や美容の維持・向上に向けた取組みを行っている。						
	職業倫理とコンプライアンス	(1) 職業人としての自覚や社会的責任感、職業倫理を有している。						
		(2) サロンの経営理念・経営方針、社是・社訓、就業規則、マニュアルなどについて理解し、必要に応じて参照し確認している。						
		(3) サロンの品格や社会的信用を傷つけないよう、日ごろから注意を払って行動し、決められた就業ルールを常に遵守している。						
		(4) コンプライアンス・問題になりやすい法令を認識しており、分からないことはマニュアルを確認したり、上位者に相談している。						
		(5) 業務上知り得たお客様の個人情報厳格に、会社のルールに沿って適切に取り扱っている。						
	ホスピタリティ	(1) ホスピタリティに関する基本的な考え方を理解し、それに伴った接遇ができるよう常に心身の状態を整えることの重要性を理解している。						
		(2) 日頃から他業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち、必要な情報を収集している。						
		(3) お客様の気持ちを理解した上で、ふさわしいサービスや接遇をすることの重要性を理解している。						
		(4) お客様1人ひとりの接客の好みや興味、関心事等が異なる事を理解し、何を望んでいるかを想定しサービスを提供している。						
		(5) 整理・整頓に気を配り、サロンの雰囲気や居心地の良い環境作りを維持している。						
	チームワークとコミュニケーション	(1) 自ら進んで周囲の仕事を手伝い、協力的な職場環境の創出・維持に取り組んでいる。						
		(2) サロン内の良好な関係作りに向けて心身の自己管理に努め、問題が生じた時はスタッフ間で話し合いができる関係を構築している。						
		(3) 自分で判断してよいこととそうでないことを区別し、疑問点がある時は確認・相談しながら業務に取り組んでいる。						
		(4) 口頭、文書、電子メールなどの伝達方法の違いによる特徴を理解しており、内容によって伝達方法を工夫している。						
		(5) お客様からのメッセージ、クレームやアクシデントなどの重要な情報については、ルールに沿って周囲と共有し、業務を引き継ぐ際に漏れがないか確認している。						
業務効率化の推進	(1) 手続きが複雑であったり難度が高い仕事については、上位者の指導の下で取り組んでいる。							
	(2) 旺盛なチャレンジ精神を持ち、失敗を恐れず新しい仕事に積極的に取り組んでいる。							
	(3) 業務効率化やコスト意識等、常に問題意識を持って仕事に取り組んでいる。							
	(4) マニュアルに書かれている内容について、疑問点があれば上位者に確認し、自らの業務に関して、トラブルを未然に防止するための提案や取組みを行っている。							
	(5) 業務プロセスの問題点を分析し、試行錯誤を行いながら具体的な解決策を見出すなど、担当業務の生産性向上に取り組んでいる。							
II 職務遂行のための専門能力 【選択能力ユニット】	機器の点検・整備、衛生管理	(1) トリートメントに適した機器を選択し、マニュアルや使用上の注意事項について理解している。						
		(2) 機器を取り扱う際に、衝撃は避けて、できる限り丁寧に扱っている。						
		(3) コンセントや付属品が正確に接続されているか、機器が正常に動く状態か使用前に確認している。						
		(4) 機器の損傷や不備がないか、付属品や消耗品などの在庫等に不足はないか確認をしている。						
		(5) 機器の消毒や洗浄等衛生管理を行っている。						
	プレカウンセリング	(1) お客様の肌の状態を直接手で触れたり、目で見るとして確認し、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。						
		(2) カウンセリング結果をもとに、お客様ニーズとトリートメント内容や留意事項を確認・把握している。						
		(3) お客様の体調などによって、プログラム内容に不安がある場合や肌トラブルをみつけた場合は、上位者やお客様と相談し解決を図っている。						
		(4) お客様に対してトリートメント中の留意事項を正確に伝えるときも、違和感があつた場合は直ちに伝えるよう説明している。						
		(5) 同意書を交わす際は、お客様の体調や意向を確認している。						
	トリートメント	(1) 身支度を整え、お客さまをお迎えする準備(機器、化粧品、ベッド、室温調整等)を適切に行っている。						
		(2) 定められた手順に従って、自身の手指の消毒を行っており、使い捨て手袋やマスクの装着などを適切に行っている。						
		(3) 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行い、お客様に声かけしてコミュニケーションをとっている。						
		(4) トリートメント中に肌トラブル等があつた場合は上位者に相談し、お客様に説明するなど一次対応を行える知識がある。						
		(5) 知識・技術を身につける為に常に学習し、先輩や同僚のよいところを学びながら自己研鑽している。						
	アフターカウンセリング	(1) お客様に満足度を確認し、トリートメントの効果や当日の注意事項に関するアドバイスを行っている。						
		(2) マニュアル事例やトリートメント内容、季節等から判断して日常のケアに関するアドバイスを行っている。						
		(3) 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。						
		(4) お客様の質問に対して、丁寧に回答をしている。						
		(5) トリートメント中に得られたお客様の情報を、カウンセリングシートへ記入または顧客管理データベースに入力している。						
物販(物品販売)・在庫管理	(1) 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おり、お客様と適切な距離を保ち、商品の提案を行っている。							
	(2) お客様のトリートメント内容を理解し、商品購入を通じてお客様の問題解決まで提案できるよう、お客様サービスの観点から販売を行っている。							
	(3) 商品保管場所の整理・整頓を行い、化粧品などの品質変化・劣化を防ぐ管理を実践している。							
	(4) マニュアルに従って店頭商品の陳列を行うとともに、状態や取り揃え、在庫を確認し問題があつた場合は上位者に報告している。							
	(5) 品切れになっている商品について、上位者に発注の有無や、次回納品日について確認を行っている。							
苦情・クレーム・問い合わせ対応	(1) 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。							
	(2) 予約の登録・変更など、お客様からの要望に正確かつ迅速に対応している。							
	(3) お客様の話をよく聴き、適切な敬語を使って丁寧に電話対応して、正確にメモを取っている。							
	(4) お客様からの苦情に対して、速やかに事実確認し不満が拡大しないよう上位者の助言・指導を受けながら対応している。							
	(5) マニュアルに記載されていないご要望や問い合わせ等、回答に時間を要する場合には、必ずお客様にその旨を告げ対応の仕方などを上位者と相談して対応している。							
(総評・コメント)								
		○の数						
		点数						
		合計			点		点	

※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。

C 区分:店舗・サロン 職種:エステティックサービス 職務:フロント レベル2

【職務遂行のための基準】ごとに、該当する欄に○を記載
 5点:常にできている 3点:大体できている 1点:評価しない「評価を行わなかった」場合は、(斜線)で1点欄を消す

会社/サロン名: _____ 氏名: _____ 評価者: _____ 実施日(西暦) 年 月 日

能力ユニット	職務遂行の為の基準	自己評価			企業評価			
		5点	3点	1点	5点	3点	1点	
I 職務遂行のための基本的能力 【共通能力ユニット】	「美と健康」への興味と探究心	(1) エステティック産業に関する最新動向、技術動向などを正しく理解している。						
		(2) 美容やエステティックに関する基礎的知識に加えて、いくつかの分野に関する詳細な専門知識を学習している。						
		(3) エステティック産業における接客、サービス及びお客様ニーズ把握の重要性を理解し、自ら実践している。						
		(4) 複数のトリートメント内容や販売している商品の目的や内容などを理解してお客様に提案している。						
		(5) 美容に従事する者として、日頃から健康や美容の維持・向上に向けた取り組みを行っており、よいものはサロン内で共有したり、お客様にも紹介したりしている。						
	職業倫理とコンプライアンス	(1) サロンの経営理念・経営方針、社是・社訓などについて、正確に理解している。						
		(2) サロンの就業規則で定められた事項を正確に理解している。						
		(3) サロンの品格や社会的信用を傷つけないよう、日頃から細心の注意を払って行動している。						
		(4) 決められた就業ルールを常に遵守し、模範を示している。						
		(5) 業務上知り得たお客様の個人情報は厳秘にし、会社のルールに沿って適切に取り扱っている。						
	ホスピタリティ	(1) ホスピタリティを伴った接客ができるように自らの気持ちを適切にコントロールし、常に心身の状態を整えるよう心がけている。						
		(2) お客様の気持ちを理解した上で、ふさわしいサービスや接遇をすることの重要性を理解し、実践している。						
		(3) 日頃から他業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち必要な情報を収集し、よい事例があれば後輩や同僚に対して紹介し、上位者にも報告している。						
		(4) お客様一人ひとりの店舗・サロンの利用目的や要望、経済的状況、お好みが異なることを理解していることに加え、常連のお客様のお好みや特徴に応じたサービスを提供している。						
		(5) 常にサロン内を整理・整頓し、清潔で快適な環境が維持されるよう実践している。						
チームワークとコミュニケーション	(1) サロン内の状況を判断して、必要に応じて先輩や同僚の仕事を手伝っている。							
	(2) サロン内の良好な関係作りに向けて、担当者同士の話し合いやミーティングの機会を設けている。							
	(3) 自分の都合を最優先することなく、常に他のスタッフに配慮し、サロン全体のことを考えて行動している。							
	(4) お客様からのメッセージ、クレームやアクシデントなどの重要な情報は、ルールに従って自ら対応した上で、迅速かつ正確にサロン内で共有するとともに、上位者に報告・連絡・相談をしている。							
	(5) 口頭、文書、電子メールなどの伝達方法の違いによる特徴を理解し、内容によって伝達方法を工夫している。							
業務効率化の推進	(1) 仕事の進め方を細部まで把握し、段取りや準備を迅速に行っている。							
	(2) 常にトリートメント台周辺やフロントなどを整理・整頓している。							
	(3) コスト意識を持って自分なりに工夫しながら仕事を行い、効率化や改善を試みている。							
	(4) 旺盛なチャレンジ精神を持ち、失敗を恐れず新しい仕事にも積極的に取り組んでいる。							
	(5) サロン内の業務全般に関し、トラブルを未然に防止するための提案や取り組みを行っている。							
II 職務遂行のための専門能力 【選択能力ユニット】	契約	(1) 店舗・サロンで提供するサービス内容及びプログラム全体の概要を理解しており、お客様の質問に適切に答えている。						
		(2) 会員システムやキャンペーン内容など、サービスの内容を理解しており、お客様の質問に適切に答えている。						
		(3) サロン内の主要な施設・機器・サービスについて一通り理解しており、お客様の質問に適切に答えている。						
		(4) 明るく丁寧な対応で、各種の手続きを効率的に実施している。						
		(5) 単なる手続きの実施にとどまらず、お客様の課題解決まで提案できるよう、お客様サービスの観点から業務を行っている。						
	会計事務	(1) 必要な書類・帳票の種類・記入サンプル、発生しやすい入力ミス・記入ミス・記入漏れなどの事例について一通りマスターしている。						
		(2) スピーディに書類・帳簿などをチェックして、正確に情報を処理している。						
		(3) 事務処理を独力で行うことができる。						
		(4) お客様の来店が集中した場合にも、集中して効率よく仕事を進めている。						
		(5) 入力ミス・記入ミス・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、サロン内で共有している。						
	顧客管理	(1) 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。						
		(2) 接客を通じてお客様の情報を収集し、お客様カードや顧客管理データベースに情報の更新・蓄積をしている。						
		(3) お客様情報の活用策について、必要な場合には、上位者に対して改善提案を行っている。						
		(4) お客様情報をチェックして定期的に来店状況を確認し、あまり来店されていないお客様に対しては、来店を促すための働きかけを行っている。						
		(5) お客様に合わせたアプローチやキャンペーンの案内等を積極的に行っている。						
物販(物品販売)・在庫管理 ※トリートメントレベル2と同内容	(1) 店頭商品の陳列状態や取り揃え、在庫を確認している。							
	(2) 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おり、お客様に対して提案を行っている。							
	(3) お客様のトリートメント内容を理解し、お勧めする商品を選択している。							
	(4) 店頭商品に関する幅広い知識を有し、商品購入を通じてお客様の問題解決まで提案できるよう、お客様サービスの観点から販売を行っている。							
	(5) 品数点検や店内在庫の棚卸し作業を正確・確実に行って、上位者の助言・指導の下、発注業務を行うとともに、商品ロスを押さ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 ※トリートメントレベル2と同内容	(1) 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をとりながら、お客様の置かれた状況を推察しながら、真摯に聴き取っている。							
	(2) 急な予約変更などの突発時に、他のスタッフと迅速に調整を行い、お客様の要望に的確に答えている。							
	(3) 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。							
	(4) 再発防止のための取り組みに参加し、積極的に意見・提案を行っている。							
	(5) 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 ※トリートメントレベル2と同内容	(1) 指導するスタッフの個性や強み、弱みなどを把握している。							
	(2) 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。							
	(3) スタッフの接客やトリートメントについて、よかった点は褒め、改善したほうが良い点についてはきちんと指導している。							
	(4) スキルアップやキャリアに対するスタッフの相談に快く応じ、積極的に情報提供を行っている。							
	(5) 資格取得や自己啓発の情報提供や学習のポイント等について助言を行っている。							
(総評・コメント)								
		○の数						
		点数						
		合計			点		点	

※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。

会社/サロン名: _____ 氏名: _____ 評価者: _____ 実施日(西暦) 年 月 日

能力ユニット	職務遂行の為の基準	自己評価			企業評価			
		5点	3点	1点	5点	3点	1点	
I 職務遂行のための基本的能力 【共通能力ユニット】	「美と健康」への興味と探究心	(1) エステティック産業に関する最新動向、技術動向などを正しく理解している。						
		(2) 美容やエステティックに関する基礎的知識に加えて、いくつかの分野に関する詳細な専門知識を学習している。						
		(3) エステティック産業における接客、サービス及びお客様ニーズ把握の重要性を理解し、自ら実践している。						
		(4) 複数のトリートメント内容や販売している商品の目的や内容などを理解してお客様に提案している。						
		(5) 美容に従事する者として、日頃から健康や美容の維持・向上に向けた取り組みを行っており、よいものはサロン内で共有したり、お客様にも紹介したりしている。						
	職業倫理とコンプライアンス	(1) サロンの経営理念・経営方針、社是・社訓などについて、正確に理解している。						
		(2) サロンの就業規則で定められた事項を正確に理解している。						
		(3) サロンの品格や社会的信用を傷つけることがないよう、日頃から細心の注意を払って行動している。						
		(4) 決められた就業ルールを常に遵守し、模範を示している。						
		(5) 業務上知り得たお客様の個人情報厳秘にし、会社のルールに沿って適切に取り扱っている。						
	ホスピタリティ	(1) ホスピタリティを伴った接客ができるように自らの気持ちを適切にコントロールし、常に心身の状態を整えるよう心がけている。						
		(2) お客様の気持ちを理解した上で、ふさわしいサービスや接客をすることの重要性を理解し、実践している。						
		(3) 日頃から他業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち必要な情報を収集し、よい事例があれば後輩や同僚に対して紹介し、上位者にも報告している。						
		(4) お客様一人ひとりの店舗・サロンの利用目的や要望、経済的状況、お好み異なることを理解していることに加え、常連のお客様のお好みや特徴に応じたサービスを提供している。						
		(5) 常にサロン内を整理・整頓し、清潔で快適な環境が維持されるよう実践している。						
チームワークとコミュニケーション	(1) サロン内の状況を判断して、必要に応じて先輩や同僚の仕事を手伝っている。							
	(2) サロン内の良好な関係作りに向けて、担当者同士の話し合いやミーティングの機会を設けている。							
	(3) 自分の都合を最優先することなく、常に他のスタッフに配慮し、サロン全体のことを考えて行動している。							
	(4) お客様からのメッセージ、クレームやアクシデントなどの重要な情報は、ルールに従って自ら対応した上で、迅速かつ正確にサロン内で共有するとともに、上位者に報告・連絡・相談をしている。							
	(5) 口頭、文書、電子メールなどの伝達方法の違いによる特徴を理解し、内容によって伝達方法を工夫している。							
業務効率化の推進	(1) 仕事の進め方を細部まで把握し、段取りや準備を迅速に行っている。							
	(2) 常にトリートメント台周辺やフロントなどを整理・整頓している。							
	(3) コスト意識を持って自分なりに工夫しながら仕事を行い、効率化や改善を試みている。							
	(4) 旺盛なチャレンジ精神を持ち、失敗を恐れず新しい仕事にも積極的に取り組んでいる。							
	(5) サロン内の業務全般に関し、トラブルを未然に防止するための提案や取り組みを行っている。							
II 職務遂行のための専門能力 【選択能力ユニット】	エステティックサービスの相談・提案	(1) コンサルテーションシートや顧客管理データベース等を活用して、お客様ニーズについて確認し、同僚や先輩エステティシャンと連携を図っている。						
		(2) お客様のニーズや肌・身体の状態を的確に判断し、トリートメントプランの提案や説明を行っている。						
		(3) お客様とのコミュニケーションを大切に、お客様と共にトリートメントプランを決定している。						
		(4) お客様に合わせて声のトーンや受け答え等を工夫し、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。						
		(5) お客様の満足状況を確認して、必要であった事項について振り返り、改善策を検討している。						
	契約 ※フロントレベル2と同内容	(1) 店舗・サロンで提供するサービス内容及びプログラム全体の概要を理解しており、お客様の質問に適切に答えている。						
		(2) 会員システムやキャンペーン内容など、サービスの内容を理解しており、お客様の質問に適切に答えている。						
		(3) サロン内の主要な施設・機器・サービスについて一通り理解しており、お客様の質問に適切に答えている。						
		(4) 明るく丁寧な対応で、各種の手続きを効率的に実施している。						
		(5) 単なる手続きの実施にとどまらず、お客様の課題解決まで提案できるよう、お客様サービスの観点から業務を行っている。						
	会計事務 ※フロントレベル2と同内容	(1) 必要な書類・帳票の種類・記入サンプル、発生しやすい入力ミス・記入ミス・記入漏れなどの事例について一通りマスターしている。						
		(2) スピーディに書類・帳簿などをチェックして、正確に情報を処理している。						
		(3) 事務処理を独力で行うことができる。						
		(4) お客様の来店が集中した場合にも、集中して効率よく仕事を進めている。						
		(5) 入力ミス・記入ミス・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、サロン内で共有している。						
顧客管理 ※フロントレベル2と同内容	(1) 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。							
	(2) 接客を通じてお客様の情報を収集し、お客様カードや顧客管理データベースに情報の更新・蓄積をしている。							
	(3) お客様情報の活用策について、必要な場合には、上位者に対して改善提案を行っている。							
	(4) お客様情報をチェックして定期的に来店状況を確認し、あまり来店されていないお客様に対しては、来店を促すための働きかけを行っている。							
	(5) お客様に合わせたアプローチやキャンペーンの案内等を積極的に行っている。							
(総評・コメント)		○の数						
		点数						
		合計			点		点	

※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。

「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載
 5点:常にできている 3点:大体できている 1点:評価しない「評価を行わなかった」場合は、(斜線)で1点欄を消す

能力ユニット	職務遂行のための基本的能力 【共通能力ユニット】	職務遂行のための基準	自己評価			企業評価			
			5点	3点	1点	5点	3点	1点	
I 職務遂行のための基本的能力 【共通能力ユニット】	「美と健康」への興味と探究心	(1) エステティック産業に関する最新動向、技術動向などを正しく理解している。							
		(2) 美容やエステティックに関する基礎的知識に加えて、いくつかの分野に関する詳細な専門知識を学習している。							
		(3) エステティック産業における接客、サービス及びお客様ニーズ把握の重要性を理解し、自ら実践している。							
		(4) 複数のトリートメント内容や販売している商品の目的や内容などを理解してお客様に提案している。							
		(5) 美容に従事する者として、日頃から健康や美容の維持・向上に向けた取り組みを行っており、よいものはサロン内で共有したり、お客様にも紹介したりしている。							
	職業倫理とコンプライアンス	(1) サロンの経営理念・経営方針、社是・社訓などについて、正確に理解している。							
		(2) サロンの就業規則で定められた事項を正確に理解している。							
		(3) サロンの品格や社会的信用を傷つけないよう、日頃から細心の注意を払って行動している。							
		(4) 決められた就業ルールを常に遵守し、模範を示している。							
		(5) 業務上知り得たお客様の個人情報厳秘にし、会社のルールに沿って適切に取り扱っている。							
	ホスピタリティ	(1) ホスピタリティを伴った接客ができるように自らの気持ちを適切にコントロールし、常に心身の状態を整えるよう心がけている。							
		(2) お客様の気持ちを理解した上で、ふさわしいサービスや接客をすることの重要性を理解し、実践している。							
		(3) 日頃から他業種を含めたサービスやホスピタリティに対する関心を持ち必要な情報を収集し、よい事例があれば後輩や同僚に対して紹介し、上位者にも報告している。							
		(4) お客様一人ひとりの店舗・サロンの利用目的や要望、経済的状況、お好みが異なることを理解していることに加え、常連のお客様のお好みや特徴に応じたサービスを提供している。							
		(5) 常にサロン内を整理・整頓し、清潔で快適な環境が維持されるよう実践している。							
	チームワークとコミュニケーション	(1) サロン内の状況を判断して、必要に応じて先輩や同僚の仕事を手伝っている。							
		(2) サロン内の良好な関係作りに向けて、担当者同士の話し合いやミーティングの機会を設けている。							
		(3) 自分の都合を最優先することなく、常に他のスタッフに配慮し、サロン全体のことを考えて行動している。							
		(4) お客様からのメッセージ、クレームやアクシデントなどの重要な情報は、ルールに従って自ら対応した上で、迅速かつ正確にサロン内で共有するとともに、上位者に報告・連絡・相談をしている。							
		(5) 口頭、文書、電子メールなどの伝達方法の違いによる特徴を理解し、内容によって伝達方法を工夫している。							
業務効率化の推進	(1) 仕事の進め方を細部まで把握し、段取りや準備を迅速に行っている。								
	(2) 常にトリートメント台周辺やフロントなどを整理・整頓している。								
	(3) コスト意識を持って自分なりに工夫しながら仕事を行い、効率化や改善を試みている。								
	(4) 旺盛なチャレンジ精神を持ち、失敗を恐れず新しい仕事にも積極的に取り組んでいる。								
	(5) サロン内の業務全般に関し、トラブルを未然に防止するための提案や取り組みを行っている。								
II 職務遂行のための専門能力 【選択能力ユニット】	機器の点検・整備、衛生管理	(1) それぞれの機器の使用目的や使用上の留意事項について理解し、トリートメントに適した機器を選択している。							
		(2) 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使用している。							
		(3) コンセントや付属品が正確に接続されているか、機器が正常に動く状態が使用前に確認するとともに、スタッフに対して指導をしている。							
		(4) 細心の注意を払って機器・器具や各種備品の衛生管理を行い、スタッフにも指導している。							
		(5) 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	(1) カウンセラーとの情報共有の中で、カウンセリングシートや顧客管理データベースなどからは分からないお客様の悩みやトリートメントのニーズについて、曖昧な点を確認している。							
		(2) トリートメント内容(プログラム内容、時間)について、細部まで確認している。							
		(3) 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。							
		(4) お客様との会話の中で体調や意向を把握した上で同意書を交わし、プログラム通りのトリートメントができるか確認している。							
		(5) お客様に対してトリートメント中の留意事項を正確に伝えるとともに、違和感があった場合は直ちに教えていただくように伝えて、安全にトリートメントが行える環境を整えている。							
	トリートメント	(1) トリートメントの身支度を整え、トリートメントに必要な器具などの準備を手際よく行っている。							
		(2) 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。							
		(3) 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取りながらトリートメントを行っている。							
		(4) トリートメント中の体調や肌の変化・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。							
		(5) トリートメント技術の向上に必要な基礎学習を常に怠らなく行っている。							
	アフターカウンセリング	(1) トリートメント終了後にお客様と共に、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。							
		(2) お客様に対するトリートメントやお客様とのコミュニケーションを通じて、日常のケアに関するお客様ニーズを引き出し、明確化している。							
		(3) お客様が意欲的に日常のケアに取り組むことができるよう、お手入れ方法のアドバイスをしている。							
		(4) トリートメント結果をふまえて、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の提案を行っている。							
		(5) トリートメント中に得られた情報をカウンセリングシートへ記入または顧客管理データベースに入力するとともに、お客様情報として、サロン内での情報共有を図っている。							
物販(物品販売)・在庫管理	(1) 店頭商品の陳列状態や取り揃え、在庫を確認している。								
	(2) 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おり、お客様に対して提案を行っている。								
	(3) お客様のトリートメント内容を理解し、お勧めする商品を選択している。								
	(4) 店頭商品に関する幅広い知識を有し、商品購入を通じてお客様の問題解決まで提案できるよう、お客様サービスの観点から販売を行っている。								
	(5) 品数点検や店内在庫の棚卸し作業を正確・確実に行って、上位者の助言・指導の下、発注業務を行うとともに、商品ロスを押さ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	(1) 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をとりながら、お客様の置かれた状況を推察しながら、真摯に聴き取っている。								
	(2) 急な予約変更などの突発時に、他のスタッフと迅速に調整を行い、お客様の要望に的確に応えている。								
	(3) 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。								
	(4) 再発防止のための取り組みに参加し、積極的に意見・提案を行っている。								
	(5) 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	(1) 指導するスタッフの個性や強み、弱みなどを把握している。								
	(2) 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。								
	(3) スタッフの接客やトリートメントについて、よかった点は褒め、改善したほうが良い点についてはきちんと指導している。								
	(4) スキルアップやキャリアに対するスタッフの相談に快く応じ、積極的に情報提供を行っている。								
	(5) 資格取得や自己啓発の情報提供や学習のポイント等について助言を行っている。								
(総評・コメント)			○の数						
			点数						
			合計				点		点

※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。