

# ベルエポック美容専門学校にて特別授業開催

## コミュニケーションにおける基礎知識について伝える

全国に182店舗(※1)のサロンを展開し、売上・店舗数(※2)、顧客満足度 No.1(※3)美容脱毛サロン『ミュゼプラチナム』を運営する、株式会社ミュゼプラチナムは、学校法人 東京滋慶学園グループの「原宿ベルエポック美容専門学校」(東京都渋谷区、学校長：大谷 啓一)で、社会人として必要なコミュニケーションについての特別授業を開催いたしました。



ミュゼプラチナムで執行役員兼 教育部部長を務め、創業当時から現場でおもてなしの接客と、きめ細やかなサービスでお客さまからの信頼を集めてきた人材育成のスペシャリストである鎌田真理子が、原宿ベルエポック美容専門学校のヘメイク科の学生10名を対象に、社会人として必要な基礎知識として「働く姿勢・身だしなみ・コミュニケーション」についての授業を7月14日(火)に開催いたしました。

今後就職し、様々な年代の方と関わることが多いヘアメイク科の学生に向けて、社会人に求められるコミュニケーションについてを中心に、授業を実施。「聞く・聴く・訊くの違い」や、「同感と共感の違い」、コミュニケーションの大切さについて、ディスカッションメインで進めていき、初めは表情の硬かった生徒も、時間と共に笑顔や笑い声が増えていきました。

特にコミュニケーションのひとつである「聴く」について、理解・共感することとその伝え方に細かく分類し、普段の生活で「適切な質問ができているか」や「相手の想いを理解できているか」、「正しい姿勢や表情で聴けているか」、「すぐに否定していないか」などについて、できていた部分、できていなかった部分を見直すと、聴き上手な学生が多いクラスであることが分かりました。中でも聴き方については、ミュゼプラチナムのサロンスタッフも実践している、相手の目を見てうなずきながら聴く「天使の聴き方」と、相手の目を見ず反応の悪い「悪魔の聴き方」を学生同士ロープレすることで、少しの聴き方の差で話しやすくなり、嫌な気持ちにもなることを体感し、コミュニケーションにおける視覚情報の大切さを改めて理解していただきました。

出席した生徒からは、「普段から聴くことや共感を意識したい」「まずは学校生活で生かしたい」「友人ともっと良い関係を築けるようなコミュニケーションを取りたい」「コミュニケーションに自信がなかったが、教わったことを意識して苦手意識をなくしたい」といった意見が上がりました。

ミュゼプラチナムはこれからも、顧客満足度 NO.1 の教育メソッドを生かし、接客や接遇マナーの講演や企業と学校の

産学連携を積極的に取り組んでまいります。



### ■ 原宿ベルエポック美容専門学校

全国 79 校(※4)の教育機関を運営する「滋慶学園グループ」に所属する専門学校です。美容に関する高い専門技術、知識、情報力、感性、創造力、コミュニケーション力をもった「美と健康のコーディネーター」を育成し、若者から高齢者まで幅広い世代の人々が心と身体ともに美しく、豊かに生きていける社会づくりへの貢献を目指す人のための学校です。

▶原宿ベルエポック美容専門学校 ホームページ <https://www.belle.ac.jp/>

### ■ 鎌田真理子について

(株) ミュゼプラチナム 執行役員 兼 教育部部長

エステティシャンとして入社し、おもてなしの接客ときめ細やかなサービスでお客様の信頼を集め、エリアマネージャー、営業部長などを経験し、2016年10月にエステティシャン出身で初となる営業部を統括する執行役員に就任。ミュゼプラチナムの顧客満足度 No.1 を獲得した立役者であり、現在は教育部部長として約 3,000 人のスタッフへ「おもてなしの接客」を伝えている。また、2015 年よりミス・ユニバース・ジャパン・ビューティーキャンプ講師、2016 年には日本代表公式コーチとして登壇。2017 年はミス・ミスター・ジャパン評議員も務める。

### ■ 美容脱毛サロン『ミュゼプラチナム』について

“全ての女性のキレイをお手伝いしたい”との想いを込め、2003 年に誕生した、高品質の美容脱毛サロン。多くの女性の支持を受け、現在では全国に 182 店舗(※1)を展開しています。

▶ミュゼプラチナム ホームページ <https://musee-pla.com/>

(※1) 2020 年 6 月末日時点

(※2) 東京商工リサーチ調べ (2019 年 7 月調査時点/美容脱毛売上比率 50%以上を専門店と定義)

(※3) 株式会社日本能率協会総合研究所調べ 2019 年 10 月時点

(※4) 教育機関は 2020 年 3 月末日時点