

NJモデル評価シート

略語集 AB→アイズブレイク OQ→オープンクエスチョン CQ→クローズクエスチョン

田中 2回目

	採点	コメント
・最初にNIAWASEの話ができていますか？	2	ABはできている！本日は一応NIAWASEカウンセリングをしていきます。って言ってしまっていて、一応言葉がない方がお客様期待して下さるので、明確に伝えていきましょう。あといっぱい聞かないといけないところがたくさんあるので、、、の表現も少しネガティブな印象です！ここ今まで1番似合ったと感じて頂けるように全力でご提案させていただきますね！ってくらいいいましょう！
・オープンクエスチョンができていますか？	1	OQは聞くに徹しましょう！一回一回リアクションしすぎているので、女性像などの目的地を聞く前に提案ベースの話になってしまいます。おうむ返しや、分かりました！メモしておきますね！と聞いていき、もう止まってきたと思っても、他にないですか？出し尽くしてもらいましょう。その上で提案に入っていくのがスマートです、意外と今のやり方の方が絞り込みに時間かかるので時間かかりますよ！OQはとにかくお客様主体で聞くに徹してみてください！OQ切り上げたのが合いの手を入れすぎているせいで、13分ほどかかっています。ここは聞くに徹する事ができれば、大体3分から5分くらいで終わってたように思いますよ！次のCQゾーンでラリーは思う存分できるので少し我慢しましょう！
・本当にこちらが聞きたいことを聞き出せているか？ (女性像・イメージ・レングス・質感など)	2	OQと、CQの境目が会話のラリー数が多いので分かりにくいですが、13分10秒あたりから少し変えている感じかな。整備士にならないためにも聞くスキル、好みを引き出すスキル、上手に聞き出す事ができれば、お客様自身が自分の好みをわかってくださり提案に共感されやすくなるので説明スキルは高いので、バランスよく満遍なくいきましよう。
・顔学の話や縦感、横感の話ができていますか？	3	丁寧に説明できています
・全てを聞いて、提案した上での【最終提案】がわかりやすいものになっているかどうか？	2	色の提案時画像提示してあげてください。表情から察するにイマイチわかってない感じします。その他は細かく見せながらできていたのですが、その都度返答したり提案したりしているの、提案自体が細切れになっていますね。提案の最終で今日の提案をおさらいすると、、、みたいな感じでまとめてあげたほうがお客様もイメージしやすいと思います。
・カットクオリティ	2	襟足のところ実際にFBしたところですよ！
・提案したものと最終形がイコールになっているか？	3	なっていました。
・ペーシング	2	自己主張できるお客様かと思うので、お客様主体でラリーできればお客様も心地いいと思います。少し説明の分量が多いのと、少し会話のスピード落としましょう。お客様が早い方なら早く、遅い方なら遅く、サバサバした方なら明確に明快に、こんなイメージでペーシングしてみてください。
・お客様よりお客様のことを考えているか？	2	22:30一画像見ながら決めていく感じは好みを外したくないっていうスタンス感じます！前半にもっと好みを引き出せば画像提示で時間かかることはないの前半の聞き出すのを重点的にいきましょう。大人っぽく見たい、若々しく見たいか、ここの好みは外さないこと。あとは黄色したいとかも言っていたと思うので、個性的な提案とかあってもよかったかもですね。
・YORISOIの姿勢 似合わせるという決心	2	直FBでも伝えましたが、オンリーワンのスタイル提案、スタイリストとしての完成度に対するこだわり、もう一度切ってもらいたいって心から思ってもらうために全力を尽くすこと。ここまだまだ向上できますね！期待してます！

NJモデル評価シート

略語集 AB→アイズブレイク OQ→オープンクエスチョン CQ→クローズクエスチョン

田中コウキ 1回目

	採点	コメント
・最初にNIAWASEの話ができていますか？	1	最初にできていない。ABがあっさりしすぎていて、そのままカウンセリングに入っているのが気になります。もう少し笑顔を増やして自己紹介→AB→NIAWASEの話→カウンセリングという流れを作った方がいい。
・オープンクエスチョンができていますか？	2	OQIはできていると思いますがすぐにCQIに切り替えて圧があるように感じます。もう少し考える時間を与えてあげてください。ライフスタイルに対しては聞けていますが骨格やお顔立ちなどに対しては？何故そうしたいかなどを聞く事でおお客様の心境も読み取れてるのでそこからの提案もできると思います。
・本当にこちらが聞きたいことを聞き出せているか？ (女性像・イメージ・レングス・質感など)	1.5	お客様が大人可愛いと言った事でそれだけにイメージを絞ってやってしまっている。他にもイメージのワードを伝えてあげる事でより求めているなりたいイメージや女性像を引き出せると思います。前髪は一切触れずにカウンセリングの1番最後になってしまっている。
・顔学の話や縦感、横感の話ができていますか？	2	しっかり説明してありますがもう少し理解しやすい説明の仕方を整理した方がいい。縦の印象か横の印象か。直線的か曲線的か。それによってハードで大人っぽい印象、ソフトで子供っぽい印象(大人の人に子供っぽいと言うワードはあまり良くないので優しいとか甘いという言葉に変えた方がいい)なのか。女性らしい印象かかっこいい印象かなど。
・全てを聞いて、提案した上での【最終提案】がわかりやすいものになっているかどうか？	2	一生懸命スタイル提案はできています。ただ、色々伝えすぎて混雑している。とにかく女性らしいというワードが多く出てきていますが大人可愛いを女性らしいにまとめすぎている気がします。そのずれが最終お客様から画像を出してきているんだと思います。
・カットクオリティ	2	五角形で大人かわいいシルエットにはなっていますが前髪、顔周りの部分で少し縦の印象が強く感じます。奥行き、幅をどちらも狭めて提案していましたがどちらかをNのポイントで取って横の印象を出しても良かったのでは？
・提案したものと最終形がイコールになっているか？	2	だいたいイコールになっています。もう少し面の艶っぽさのあるスタイルにできるのではと思います。普段コテでセットする事が多いと言う事なのでもう少し面、艶のスタイルは仕上げられるかなと思います。
・ペーシング	2	リードしている感じはありますが焦っている感があります。喋るスピードやおお客様の反応などもう少し意識して見てみてください
・お客様よりお客様のことを考えているか？	2	スタイルに対しての悩み、希望、イメージなどを聞きだしての髪型の提案がメインだったのですが、カウンセリングで答えてくれた内容に「なぜ」と言う疑問を持ってそこを深掘りできれば心境や性格なども読み解けてよりお客様にしか似合わないスタイルを提案できると思います。
・YORISOIの姿勢 似合わせるという決心	2	似合わせようとしているのも寄り添おうとしているのも伝わりますが全体的に型にはめている感じがします。しっかり説明はできていますが説明が多くて押しつけてる感じもあるかもしれません。

18.5

/30

講師コメント-1

アイスブレイクもう少し暖かい感じでもいいかも、似合わせ説明最初にできていない。質問の仕方がリードしながらなのでOQの時間を取りたいところ、リードクエスチョン自体にスムーズさは感じるが少し店舗が早い気がします、もう少しゆったりラリーしたほうがお客様の要望を深くまでしれそうではあります。女性像の聞き出しの時はカウンセリングシートを見せながら3つほど選んでもらう方が現在地から目的地までの提案がしやすくなる。似合わせの説明の際に「一応NIAWASEカウンセリングをさせていただいて、、、」一応というワードをつけない方が信頼性は高まります。レングス説明の際に説明攻めになっています。お客様の表情をよく観察してラリーのバランスを考えましょう。「漠然とどんな形が理想で好きなのか？」を擦り合わせる前に説明攻めになっているのでこの後お客様の好みを聞き出しにくい状況になっています。説明自体もジェスチャーだけで伝えるのは限界なので、お客様から1分45秒のあたりで「イメージがわからない」と言われるのは必然かと思えます。OQに徹して、そこから好みを知って、悩みを全て聞き出してスタイル的にできる限界の幅をまずは知ること。そこからCQや顔顔からの観点、造形学からの観点で絞り込んでいくようなイメージで進める方がお客様にもストレスなく、スタイリスト的にも探りを入れるような感覚を減らせながらスムーズにご提案までいけると思えます。CQで抑えていきたいところは、若々しく見えないか、年相応か、大人感が好きなのか、ここは個人ごとに感性が違うので出てきた答えに対して画像を提示したりとした際に、「本当の見られたい好みの姿」を絞り込んでいくことができます。11分45秒時点までで獲得しているお客様からの日常のしやすさや生活環境の把握、漠然としたオーダーは聞いてはいるものの、「お客様の好み」自体は獲得している情報が完全に少ないので、提案するフェーズはまだまだはるか先かと思えます。焦らずにしっかり情報収集することが鍵になりますね。画像検索してお見せする際に好みか好みじゃないか？のCQをかけていく方が説明一辺倒にならずに好みの情報を獲得できます。今のままでは押し付けているような印象で、その後13分40秒あたりで、お客様んからの画像を見せてもらっていると思うのですが、それを序盤に見せていただいている流れを作っていく方が結果的には早くカウンセリングを早めることにもなるのではないのでしょうか？その画像に対して「めちゃくちゃいいと思いますと言った際のお客様の表情に注目してみてください。その空気感が序盤に持って来れたらもっとお客様自身の警戒心を解くのもかなり早くできると思います。画像検索の際は携帯ばかり見ずにお客様の表情をチェックできるように鏡を使うか、直接見ることで本当に好きかどうか判断していきましょう。カラーの提案も含めて同じことが言えますかね。はっきり物事を伝えてくださりそうなお客様ほどしっかりと反しやすい状況を作り、明確な提案が聞いていただける状況を作っていきます。ここはペーシングと寄り添いの領域ですかね。たけめていけると更に売れっ子になりますね。 中井

鮫島チェック済みお客様もリアクション小さいタイプなため共感のリアクションをもっと多くする方がいいです。淡々と進めすぎ。大人可愛くの可愛いを強めるに対して現状のヘアと顔がどう見えているかちょっとみていきます。論理的な面はいい感じです。論理は圧に感じる場合があります。ペーシングもう少し会話の間に間を作るといいかも、お客様が話せるスペースが欲しいです。中盤から良くなってきました、波長があってきた感じで。画像見て寄り添う感じ出てて、今月の予定も聞いて、それを似合わせに融合させていく感じになるか？もう少し顔学の観点から、顔まわりはこの長さが00さんには似合うと思うという流れあるとコピーカットではなく、オートクチュールなスタイルにもっとなりそうですね。イメージの話は良いですね。初めはお客様の反応も良くなく難しい所からのスタートでしたが最後は又行きたいとも言ってくれていたのは良かったですが、もう少し寄り添いがあってもいいと思います。心の扉を開くのにもう少し褒めたり、お客様の意見を聞く時間を増やしてもいいと思います！原田