

専修学校による地域産業中核的人材養成事業

国家戦略特区で就労を目指す外国人美容師育成プログラムの開発・実証事業

# 事業成果報告書

令和4年3月

学校法人 メイ・ウシヤマ学園

ハリウッド美容専門学校

# はじめに

国家戦略特区制度の下で実現が有力視されている国内における外国人美容師の就労を見据え、外国人美容師育成のあり方を研究し、その育成プログラムの開発・実証を行う。現行制度下では、外国人が美容師免許を取得することは可能であるが、在留資格を持たない限り国内において美容師として就労できない。しかし、美容業界におけるインバウンド需要への対応や日本の美容技術を海外に伝えるアウトバウンドの担い手として外国人美容師の就労が期待されている現状を踏まえ、東京圏において国家戦略特区制度による規制緩和が、今後実現される見通しである。

本事業の目的は、外国人美容師の国内就労を見据え、美容師免許の取得支援に加えて、実践的な能力を身に付け、地域中核人材としての経験の蓄積を支援する外国人美容師育成プログラムの開発・実証である。

この事業目的の達成は、日本の業界ニーズに合わせた資質を発揮できる優秀な外国人美容師の誕生により、国内における美容市場活性化、発展させ、かつ、日本の美容技術の国際的な地位の向上に寄与することにつながる。また本事業成果は美容産業のみならず、わが国サービス産業全般にわたって、外国人留学生によるアウトバウンドモデルになる。

令和4年3月

「国家戦略特区で就労を目指す外国人美容師育成プログラムの開発・実証事業」

運営委員会

委員長 山中 祥弘

## 目次

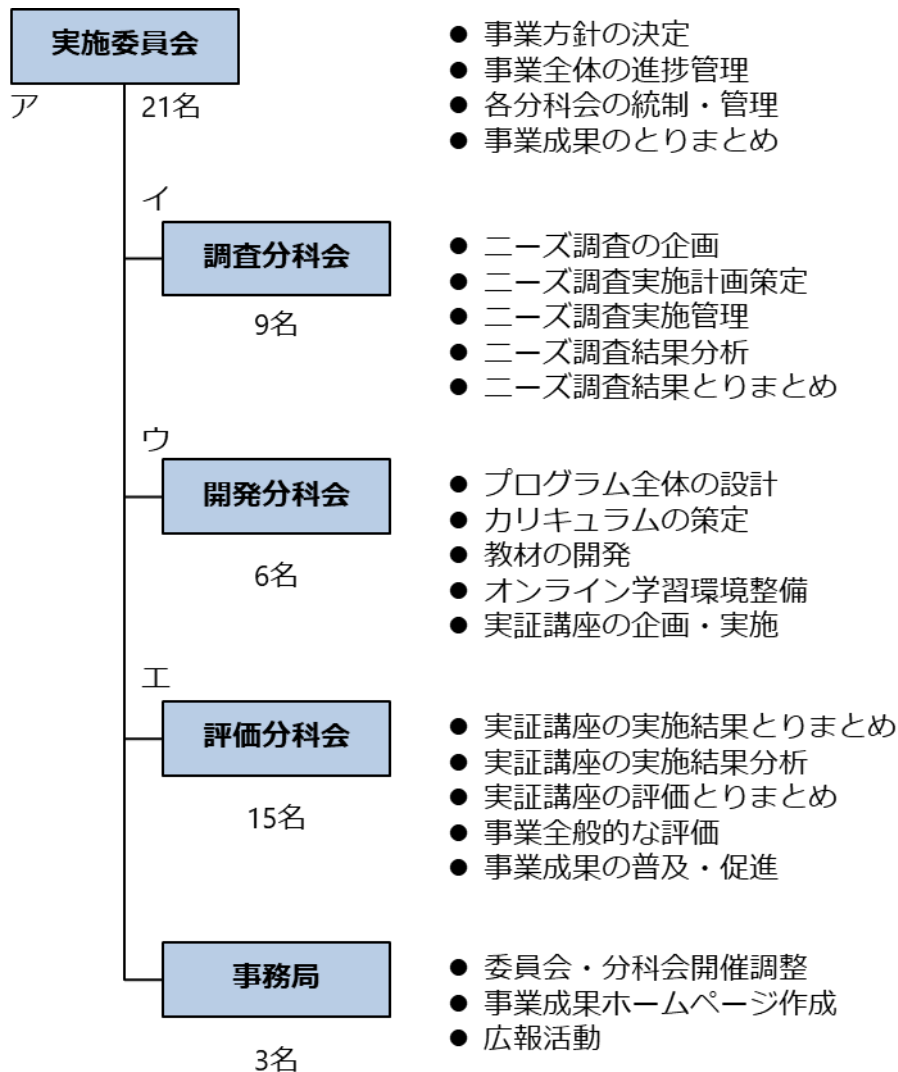
1	事業実施体制・概要	1
1.1	事業実施体制	1
1.2	協力者等	2
2	事業の目的・概要と背景	3
2.1	事業の目的・概要	3
2.2	本教育カリキュラム・プログラムが必要な背景	3
2.2.1	美容師の需給バランス	3
2.2.2	外国人の美容就労意識	5
2.2.3	クールジャパン戦略との整合性	7
3	開発する教育カリキュラム・プログラムの概要	9
3.1	全体設計	9
3.2	外国人美容師育成プログラムの構成	10
3.2.1	就職前（生産性向上）	10
3.2.2	中核	11
3.2.3	特別	11
3.2.4	入学前（日本語能力向上）	11
4	課目の開発	13
4.1	シラバスの作成	13
4.1.1	クレーム対応	13
4.1.2	美容文化論	18
4.1.3	主要用語日中対照	18
4.1.4	日本語美容会話	29
4.2	教材の作成	37
4.2.1	パーマとワインディング	37
4.2.2	クレーム対応	67
4.2.3	主要用語日中対照	110
4.2.4	日本語美容会話	148
5	動画の作成	165
5.1	オンデマンド動画	165
5.1.1	パーマとワインディング	165
5.1.2	クレーム対応	166
5.1.3	主要用語日中対照	166
5.2	リアルタイム動画	167
5.2.1	美容日本語	167

6	オンライン学習支援システムへの組み込み .....	168
6.1	Google Classroom .....	168
6.2	ストリーム .....	169
6.3	授業 .....	170
6.4	テスト .....	171
7	ループリックの作成 .....	173
7.1	ループリックの作成箇所 .....	173
7.2	ループリックの手順 .....	174
8	実証講座の実施 .....	175
8.1	対象学生 .....	175
8.2	実施期間 .....	175
8.3	被験者に配布した手順書 .....	176
8.4	学生アンケートの結果 .....	190
8.4.1	1 回目の評価 .....	190
8.4.2	2 回目の評価 .....	190
9	美容サロンへの意見聴取 .....	193
9.1	意見聴取 .....	193
9.2	意見聴取結果の分析 .....	195

# 1 事業実施体制・概要

## 1.1 事業実施体制

本事業では、連携機関からその代表者格1名を本事業の実施委員として輩出し「実施委員会」を組織する。各実施委員は、「調査」、「開発」、「評価」の各分科会の1つ以上に所属して事業を進める。各委員会および分科会の関係および各組織の役割は下図のとおりである。



## 1.2 協力者等

機関名	実施委員	ア	イ	ウ	エ
ハリウッド美容専門学校	山中 祥弘	◎	○	○	
ハリウッド大学院大学	川島鋼太郎	○	◎		◎
港区教育委員会	浦田 幹男	○			○
港区産業・地域振興支援部	寺原真希子	○			○
専門職高等教育質保証機構	川口 昭彦	○			○
私立専門学校等評価研究機構	真崎 裕子	○			○
東京都美容生活衛生同業組合	金内 光信	○			○
日本パーマ協会	佐藤 友彦	○			○
日本インバウンド連合会	中村 好明	○			○
リクルート進学総研	三浦 勝寛	○		◎	
キュービーネットホールディングス	北野 泰男	○	○		○
サロン・ド・ユーウ	渡邊 雅美	○	○		○
柿本榮三美容室	柿本 哲	○	○		○
エム・エイチ・グループ	朱峰 玲子	○	○		○
ビューティシオン	芳賀 俊央	○	○		○
きくや美粧堂	増保 利行	○	○		○
ガモウ	蒲生 典子	○	○		○
その他（個人）	張 芳茵	○		○	
	蔣 曼文	○		○	
	宋 始優	○		○	
	ヴ ホン ニュン	○		○	

## 2 事業の目的・概要と背景

### 2.1 事業の目的・概要

外国人美容師育成プログラムの開発・実証事業は国家戦略特区制度の下で実現が有力視されている、国内における外国人美容師の就労を見据え、外国人美容師育成のあり方を研究し、その育成プログラムの開発・実証を行う事業である。

現制度下では、外国人が美容師免許を取得することは可能であるが、在留資格を持たない限り国内において美容師として就労できない。しかし、美容業界におけるインバウンド需要への対応や日本の美容技術を海外に伝えるアウトバウンドの担い手として外国人美容師の就労が期待されている現状を踏まえ、東京圏において国家戦略特区制度による規制緩和が、今後実現される見通しである。

本事業の目的は、外国人美容師の国内就労を見据え、美容師免許の取得支援に加えて、実践的な能力を身につけ、地域中核人材としての経験の蓄積を支援する外国人美容師育成プログラムを開発・実証することである。

この事業目的の達成は、日本の業界ニーズに合わせた資質を発揮できる優秀な外国人美容師の誕生により、国内における美容市場を活性化、発展させ、かつ、日本の美容技術の国際的な地位の向上に寄与することにつながる。また、本事業成果は美容産業のみならず、わが国サービス産業全般にわたって、外国人留学生によるアウトバウンドモデルとなりうる。

本事業の対象は外国人美容師を目指す外国人であり、美容師国家試験のクリアに加え、日本の美容文化・生活文化等を深く理解できる資質の向上を目指す。同時に、日本の美容サロンにおいて技術面で中心的な役割を担う実力を兼ね備えた人材の育成を目指す。

### 2.2 本教育カリキュラム・プログラムが必要な背景

本事業は、東京圏における国家戦略特区の申請により、近い将来、外国人美容師の国内における就労が実現するとの認識が背景にある。ここでは、この認識も含め、本事業が企図する教育プログラム開発の必要性について、

- ① 美容師の需給バランス
- ② 外国人の美容就労意識
- ③ クールジャパン戦略との整合性

の各区分にしたがって説明する。

#### 2.2.1 美容師の需給バランス

景気の波や人口構成の変化などの時系列的要因がある中、美容サロンの数は増えている

(図1 線グラフ) が、廃業件数も多く、少子化により若者のなり手が順調に増えているわけではない。美容師免許の登録者数も増え続けているが(図1) 免許を取得しても、化粧品等美容サロン以外の美容業界に従事する者が多いため、従業美容師数は登録者数の半分にも満たない状況にある(図1)。

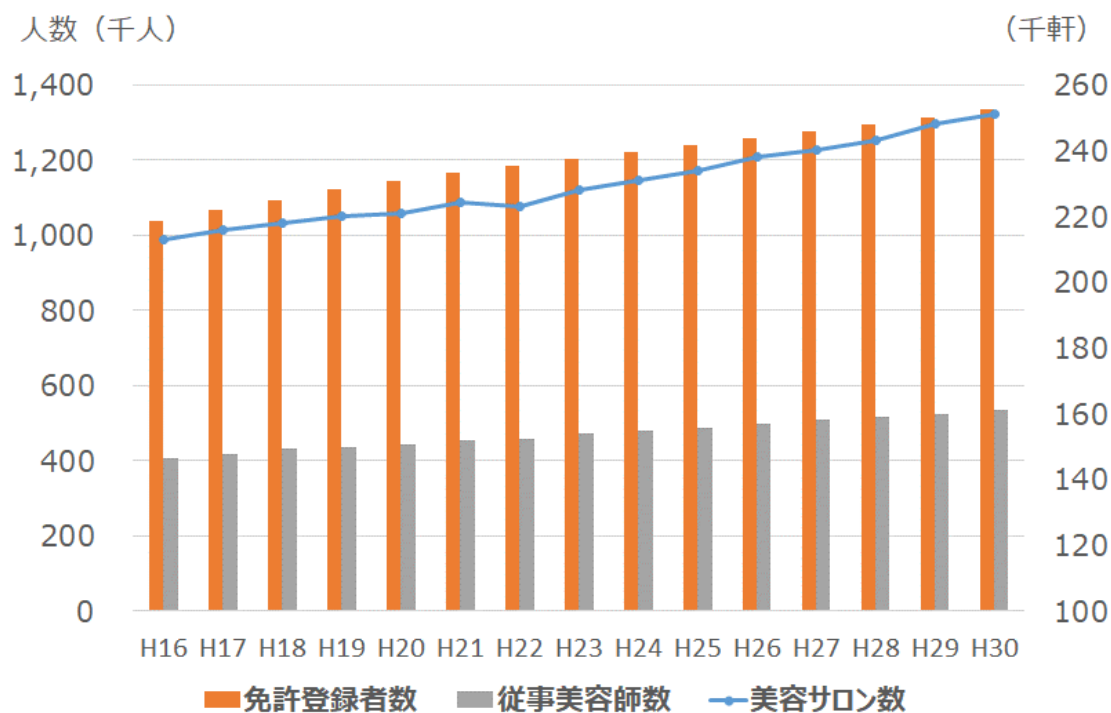


図1<sup>1</sup>美容師免許登録者数・従事者数、美容サロン数の推移

また、美容サロンは零細の経営体が多く、従業者数が5人未満の施設が全体の8割近くを占めており(図2)、その大きな経営課題として後継者不足が認識されている(図3)。美容師を数百名単位で抱える大手美容サロンがひしめく東京都であっても、サロン数はコンビニよりも多く2万を超えており、その構図は全国的なもの変わらない。本校卒業生に対する求人倍率も20倍を超えており、美容サロンにおいては慢性的な人材不足の状況にあり、このことも、国家戦略特区申請の一因となっている。

<sup>1</sup> 図1 厚生労働省、理容師美容師試験研修センター発表資料



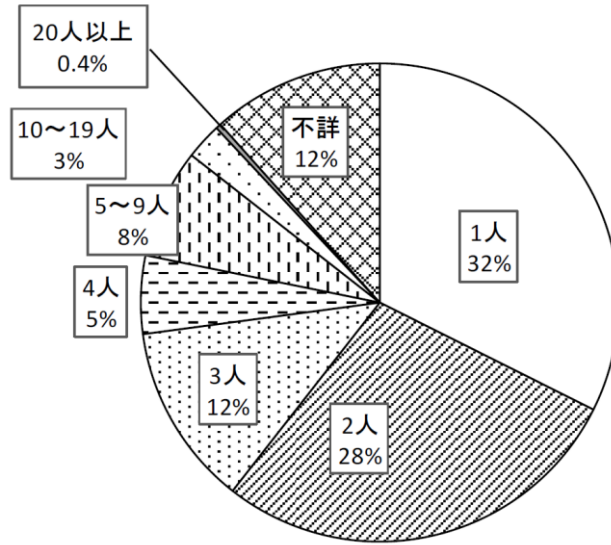


図 2 <sup>2</sup>美容サロンの従業員規模別施設数の構成割合

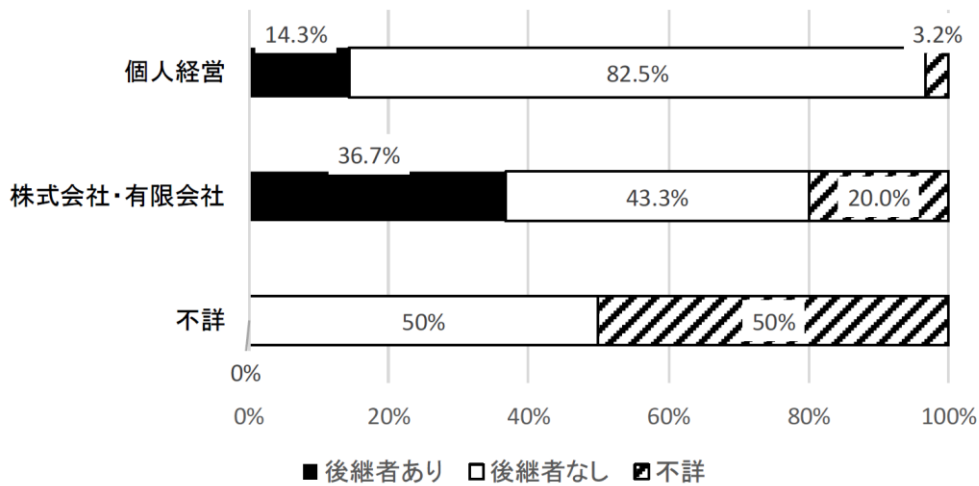


図 3 美容サロンの後継者の有無

### 2.2.2 外国人の美容就労意識

日本に留学する学生の数がこの数年大きく増加している。2008年から2018年の10年間の変化で見ると、高等教育機関全体では124千人から209千人に増え(69%増)、中でも専門学校では26千人から67千人に増え(158%増)、その伸びは突出している。この伸びは、具体的な技術の習得を目的とした留学の意思を感じさせる。

<sup>2</sup> 図2・図3 厚生科学審議会生活衛生適正化分科会(平成30年10月31日)参考資料

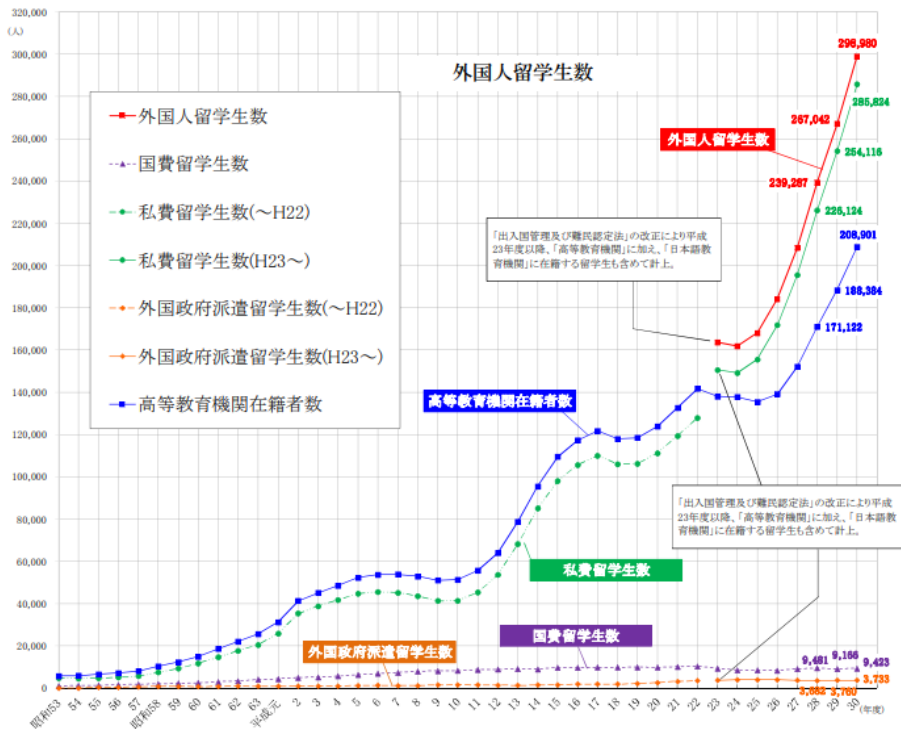


図 4<sup>3</sup> 留学生数の推移

また、専門学校を卒業した留学生の多くは、日本での就職、進学を実現または希望している（図 5）。このように、外国人留学生は、具体的な技術を習得した上で、日本で就労する意識が高いことがうかがえ、国家戦略特区が実現すれば、外国人美容師は日本の美容サロン業界の振興に大きく貢献するものと考えられる。

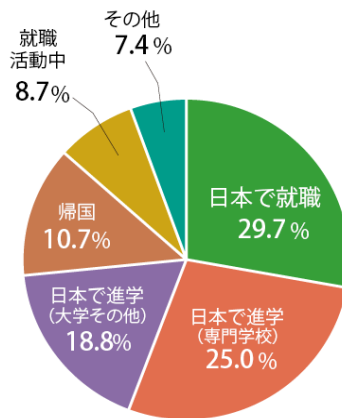


図 5<sup>4</sup> 専門学校を卒業した留学生の進路（日本語科卒を除く）

<sup>3</sup> 平成 30 年度外国人留學生在籍状況調査結果

<sup>4</sup> 東京都専修学校各種学校協会ホームページより

本校で平成 26 年度に実施した調査においても、アジア諸国の美容学校に学ぶ多くの学生が、自国以外の国で仕事をしてみたいとの希望を持っていることが明らかになった(図 6)。このことも、外国人美容師の国内就労促進を裏付けるものとして注目できる。

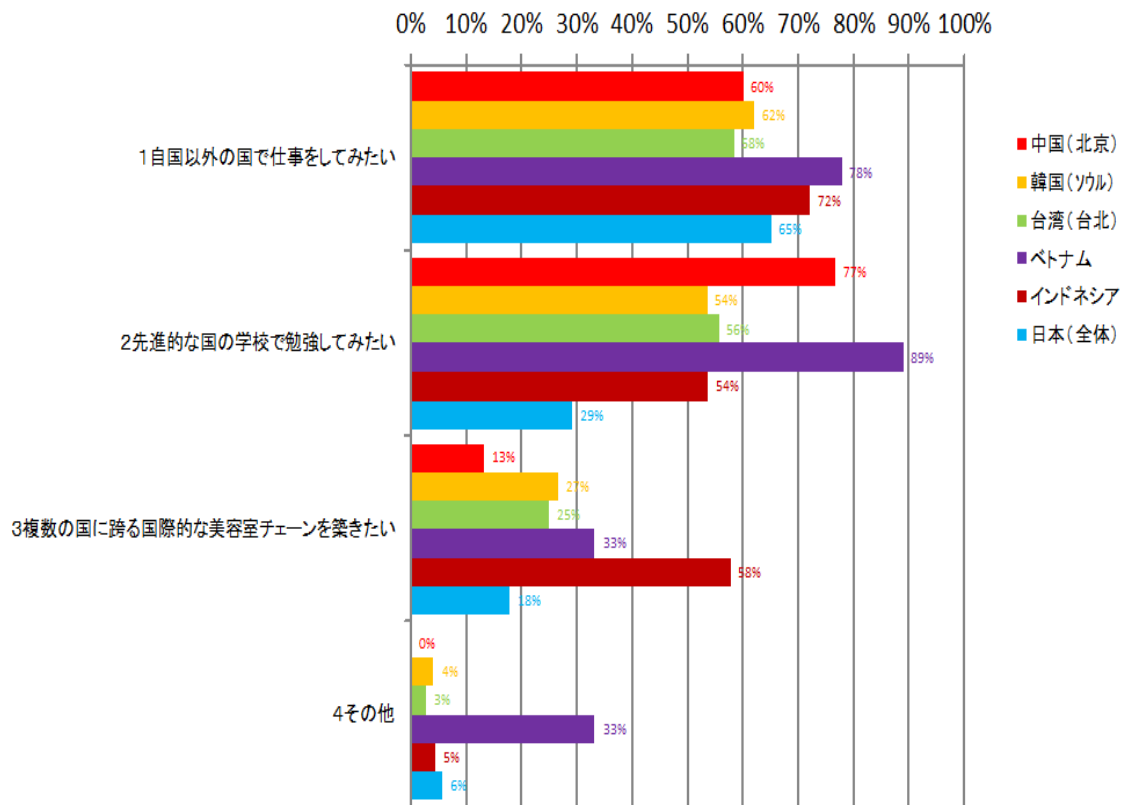


図 6<sup>5</sup> どのように活躍したいか (対象は美容学校生) [国際比較]

### 2.2.3 クールジャパン戦略との整合性

外国人美容師の就労を可能とする国家戦略特区に対する東京都の要望は、2018 年 8 月 27 日に開催された「国家戦略特別区域会議」

<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tiiki/kokusentoc/180827goudoukuikikaigi.html>

において提出された。この提案の中で、外国人美容師が就労することによって期待される効果として、次のような内容が挙げられている。

#### 1. 法の矛盾の解消

<sup>5</sup> 平成 26 年度文部科学省「成長分野等における中核的専門人材養成の戦略的推進事業」 「美容分野の専門人材の育成を支援する産学官連携コンソーシアムの組織」事業成果報告書 (学校法人メイ・ウシヤマ学園ハリウッドビューティ専門学校受託)

2. 日本の美容の高い思想・文化・技術の海外への移転と普及による国際貢献、海外への日本文化の浸透、クールジャパン人材の受入れ、そして、海外での日本製美容商材の需要拡大に貢献できるものとする。
3. 外国人との共生社会が実現するとともに、増加する外国人観光客の美容サービスインバウンド需要へのより円滑な対応が可能となり、需要拡大が期待できる。

この提案の中で注目すべきは、外国人美容師の就労効果として、国内のみならずアウトバウンド（海外展開）の視点も採り入れられていることである（上記の2）。すなわち、外国人美容師を通して日本の美容技術が広く海外に伝わり、「クールジャパン」の観点からその魅力を発信する効果があることを指摘している。そのことは当然、国際競争力の向上を目指す国家成長戦略の政策にかなうものである。

本事業は、このように国家戦略としても重要な位置づけにある政策を具体的に実践するものとして、絶好のタイミングで実施することになる。

## 3 開発する教育カリキュラム・プログラムの概要

本校のように「美容師養成施設」として指定された学校では、「美容師養成施設指定規則」（以下「規則」）に定められたカリキュラムに基づいた授業の実施が求められる。このカリキュラムにおいて、全学習時間は 2010 時間で、うち 1410 時間は「規則」に定められた必須課目の学習が求められる。残り 600 時間の選択課目の内容は各施設が自由に設定できる。

上記は学習者の国籍に関係なく適用されるので、現状、外国人であっても美容師免許を所得できるし、実際、本校に在籍した外国人で美容師免許を取得した者は 500 名を超えている。しかし、その者たちの多くは出身国に帰国し、残りの者は国内において美容師免許と無関係の職業に就いている。

今後、国家戦略特区が適用され、美容師免許を取得した外国人が国内の美容サロン等で働くとしたとき、その者たちが日本人美容師とともに、日本人顧客に施術することは初めての出来事になるので、そのことを見据えたカリキュラムが必要である。

### 3.1 全体設計

下表は美容師養成施設指定規則に定められた美容師養成施設に実施が求められる課目の一覧と、それぞれの科目の単位数・時間数である。

表 1 美容師養成施設に実施が求められる課目

区分	方法	課目	単位	時間
必須	講義	関係法規・制度	1	30
	講義	衛生管理	3	90
	講義	保健	3	90
	講義	香粧品化学	2	60
	講義	文化論	2	60
	講義	美容技術理論	5	150
	講義	運営管理	1	30
	実習	美容実習	30	900
<b>選択</b>			<b>20</b>	<b>600</b>
		合計	67	2010

本事業では、この表の「選択」課目を活用し、ここに、外国人美容師が履修するべき課目を配することを考えた。選択課目は全部で 600 時間であるが、うち半数は既存の選択課目

を配することとし、残りの半数、すなわち 300 時間を目安に、外国人美容師が履修すべき課目の体系化を試みた。その結果は下図である。

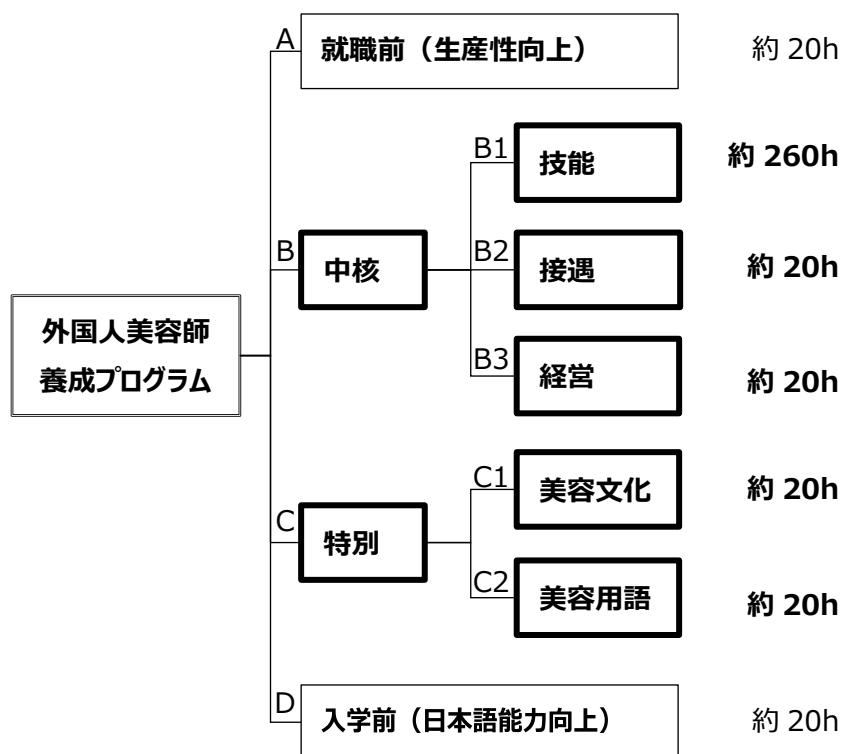


図 7 外国人美容師育成プログラムの全容

太字部分 (B および C) は選択課目の一部として正規カリキュラムの中に組み込む部分であることを意味する。太字でない部分 (A および D) は外国人留学生にとってオプション的な選択を意味する部分であることを意味する。A は入学前に履修することを前提としたもので、D は卒業後、就職する前に履修することをイメージしたものである。

以下、A~D の各階層を説明する。

## 3.2 外国人美容師育成プログラムの構成

### 3.2.1 就職前 (生産性向上)

図 7 の A の部分である。

美容業界の技術的な 1 大テーマは、施術品質を一定以上に保った生産性向上である。特に、パーマはどの美容サロンでも中心的な技術要素であり、その分野で標準的な技術を発揮することは、外国人がわが国で美容師として生き残るために必須なことである。その意味から、本事業では、いくつかの局面で標準的なパーマ技術を取り扱ったオンデマンド映像による動画講義を実施することとした。

なお、本授業の外国人向け資料は、フルスペック、すなわち、シラバス（日中対応）、中国語によるテロップあり、オンライン講座（Google Classroom を使用）、ループブックによる評価などを組み込んだものである。

### 3.2.2 中核

図 7 の B の部分である。

これは、美容師養成施設における選択課目の中で取り扱われることを意識した科目であり、全体 300 超時間の多くを占める位置づけにある。主に、講義科目として、「技能」「接遇」「経営」の 3 つに分類した。

#### 1) 技能

技術的な側面で美容師にとって実践的な要素を取り扱ったものである。

#### 2) 接遇

美容サロンに来る客と接するという意味で実践的な要素を取り扱ったものである。

#### 3) 経営

美容サロンの経営に携わるという意味で実践的な要素を取り扱ったものである。美容師養成施設で必須となる「運営管理」課目にプラスアルファする内容となっている。

### 3.2.3 特別

図 7 の C の部分である。B と同様、美容師養成施設における選択課目として位置付けられる部分である。

外国人美容師を特に意識したとき、特に、外国人が理解しにくいと思われるわが国の美容文化の発展経緯に対する理解を助長する必要性が高いと思われる。また、わが国で用いられる美容用語の多くは英語由来の外来語であり、漢字文化には抵抗を示さない中国語圏の学生にとって、また、わが国の学生にとって理解しにくい側面がある。これらの分野を意識した「特別」な選択課目として、「美容文化論」「主要用語日中対照」を設けることにした。

### 3.2.4 入学前（日本語能力向上）

図 7 の D の部分である。

外国人が専門学校に入学するには、一般的に、日本語能力試験（国際交流基金、日本国際教育支援協会の共催）の 2 級（いわゆる、N2）に相当する日本語能力が必要である。ただし、これは専門学校に入学する必須の条件ではなく、美容サロンでかわされる、客と美容師の日本語会話に実践的に特化した日本語能力に絞って講義することとした。

なお、次の表は、各段階における実証講座の開発経緯を示すワークシートのコピーである。  
以下の説明では、この表の実証講座「タイトル」で課目名を表すこととする。

表 2 カリキュラムと実証講座を対照させたワークシート

段階	ID	テーマ	学修 時間	講師	シラ バス	実証講座									
						担当	タイトル	方式	時間	日付	撮影	テロツ プ	Class room	ループ リック	その他
就職 前	A	生産性向上	20	AXIS	なし	AXIS	パーマとワイン ディング	OD	2.5	1月31日 ~2月16日	12月16日	あり	あり	あり	中国語 吹替
在 学 中	B 中核	B1 技能	260	石田	あり	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		B2 接遇	20	石田	あり	石田	クレーム対応	OD	1.8	1月31日 ~2月16日	12月16日	なし	なし	なし	
		B3 経営	20	石田	あり	-	モンスタークレ ーム対応	-	-	-	-	-	-	-	
	C 特別	C1 美容文化	20	ジェ ニー牛 山	あり	-	美容文化論	-	-	-	-	-	-	-	
		C2 美容用語	20	劉	なし	劉	主要用語日中 対照	OD	2.9	1月31日 ~2月16日	11月25日,26日	なし	なし	なし	中国語 メイン
入 学 前	D	日本語能力向上	20	本多、 吉岡	あり	本多 吉岡	日本語美容会 話	RT	2.8	12月21日	12月21日	なし	なし	なし	
合計			380						10.0						



## 4 課目の開発

### 4.1 シラバスの作成

#### 4.1.1 クレーム対応

今回の開発事業の中で検討した「中核」(図 7 の B の部分) 全体の内容構想 (シラバスに相当) を以下に示す。本プログラムの中で実証講座として実施するのは、※を付した部分である。

##### 1) 技能領域

ID	区分	時間数	内容
GR01	理論	30min	<b>備品準備</b> (カット/パーマ/カラー/トリートメント) /HO →営業の流れをスムーズに進める一般的な準備物内容
GR02	理論	15min	<b>アシスタントのセーフティーテクニック</b> /HO →安全意識を持たせ、安全なアシスタントヘルプ技術を教える
GJ01	実技	50 min + α	(20min+10min×3 回+相モデルテスト) <b>タオルセッティング</b> →クロスをかける前のタオル掛けの準備
GJ02	実技	50 min + α	(20min+10min×3 回+相モデルテスト) <b>クロスセッティング</b> →カット、カラー、パーマクロスなど、各クロス掛けの際の技術
GJ03	実技	180 min + α	(20min+20min×8 回+モデルテスト) <b>マッサージ</b> /HO
GJ04	実技	510 min + α	(60min+30min×15 回+モデルテスト) <b>シャンプーテクニック</b> /HO →お濡らし/地肌のこすり方/お湯のさばき方 (湯が飛び散らない) /お湯のため方/泡立て方/濯ぎ
GJ05	実技	70min + α	(20min+10min×5 回+ウィッグ全頭テスト) <b>カラーリタッチ/リタッチ</b> →入店後、アシスタントへの施術需要が多く、すぐに役立つ技術
GJ06	実技	220min + α	(20min+20min×10 回+相モデルテスト) <b>ハンドブロー</b>

2) 接遇領域

ID	区分	時間数	内容
SR01	理論	20min	今、日本水準で求められているサービスとは（マニュアルを越えたところに感動がある） /HO →とても高いサービスの質を求める日本人を、満足させることができるレベルの理解と実践の指針
SR02	理論	20min	アシスタントの責任：100 マイナス=0/サティスファクショングラフ /HO →顧客は「アシスタントだから」と割り引いて考えてはくれない/先輩と同じ従業員の質を求められる
SR03	理論	20min	誉め言葉を使いこなそう /HO →人のいいところをすぐに気づけ、表言できることは優れた美容師の要素
SR04	理論	20min	アプローチ会話の分類とサロン内で話してはいけない話題 /HO →顧客の年代によって会話しやすい話題を知る
SR05	理論	20min	場面ごとに変わるお客様心理 /HO →場面ごとの顧客心理を読んで行動できるのがプロ
SR06	理論	20min	放置時間の気配り /HO →顧客がウェイトングタイムのときのほったらかさないアシスタントの気配り、気配り行動・声がけ
SR07	理論	30min	クリンリネス（整理・整頓・清掃） /HO →場面によって変化する具体的清掃行動 ① 備品の収納場所を覚える ② 各備品の洗い方・かたづけ方 ③ 開店準備 ④ 営業中の清掃 ⑤ 閉店時の清掃
SR08	理論	60min	基本接客技術 身だしなみ（清潔と清潔感の違い）/接客用語/敬語・尊敬語・丁寧語・クッション言葉/お声がけの場面とおかけする言葉 /HO
SR09	理論	20min	応用接客技術 読んでいただく雑誌の種類と渡し方 /HO →どのような年代にどのような雑誌をお渡しすることが喜ば

			れるか、どうお渡しするか
SJ01	実技	130min	(30min+20min×5回) 発声/正しい姿勢/お辞儀/笑顔/ブランケットのかけ方
SJ02	実技	45min	(15min+10min×3回) 導線誘導 入店時・退店時の上着・荷物のお預かり方、渡し方
SJ03	実技	110min	(10min+20min×5回) 導線誘導 /HO →フロント⇒待合⇒セット面→シャンプーブース⇒セット面 ⇒フロント
SJ04	実技	110 min	(10min+20min×5回) 電話対応と注意点 予約と記録 /HO
SJ05	実技	70 min	(10min+20min×3回) 電話対応と注意点 各種問合せ /HO 担当者出勤状況、店へのアクセス案内、物販品の注文
SJ06	実技	70 min	(10min+20min×3回) 電話対応と注意点 呼び出し /HO
SJ07	実技	70 min	(10min+20min×3回) 電話対応と注意点 クレーム対応（一次対応のみ） /HO
SR10	理論	30min	フロント業務 フロント周りのクリンリネス（開店準備・営業中・閉店準備）、カルテ管理 /HO
SJ08	実技	130min	(30min+20min×5回) フロント業務 ご来店時対応（アポイント・施術・指名・時間確認）、各種サロン内サービス説明（事例を挙げて）、業務伝達、料金説明、金銭授受&管理 /HO
※ SJ09	実技	120min	(20min+20min×5回) フロント業務 フロントにおけるクレームの種類と処理方法（一次対応のみ） /HO

### 3) 経営領域

ID	区分	時間数	内容
KR01	理論	30min	現在の日本の美容界の実情（少子高齢化・美容室過飽和・入店3年後のドロップアウトデータ等諸々） /PP →日本の美容界の現状を知らなければ、なぜ？どうして？と疑問が生じ理解できない。
KR02	理論	30min	社会人と学生の違い /HO

			→学生生活しか経験していない者が社会に出るにあたって、わきまえておくこと
KR03	理論	30min	<b>美容室の従業員間のつながり：上司と部下、先輩と後輩の違い</b>
KR04	理論	30min	<b>何のために仕事をするのか</b> →目の前の仕事の向こう側にあるもの/仕事の本質
KR05	理論	15min	<b>プロの定義 /HO</b> →どのような考え方をもって仕事ができる・できた実績がある人がプロと言えるのかを解説
KR06	理論	15min	<b>仕事によって得られる報酬の種類と価値 /HO</b> →仕事に関する日本の価値観と、欧米的価値観の対比により自分が何に価値を見出すか？
KR07	理論	10min	<b>自分からコミュニケーションをとれる人になろう！なぜか？</b> →自分から年上とのコミュニケーションが取れることによるメリットを理解する
KR08	理論	15min	<b>職場の世界での考え方とは？ /HO</b> →家庭の「情の世界」と職場の「論理の世界」の違い/愛情物語
KR09	理論	15min	<b>サービス業とは美容業とは、美容室のサービスとは /HO</b> →美容業に限らず、サービス業における不変的サービス 16 項目
KR10	理論	15min	<b>挨拶の効用 /HO</b> →挨拶することの意味・価値・理由
KR11	理論	20min	<b>時間厳守の意味 /HO</b> →時間を守ることの意味・価値・理由
KR12	理論	15min	<b>職場におけるコミュニケーション：報告/連絡/相談 /HO</b>
KR13	理論	10 min	<b>常にトップを目指す</b> →向上志向にシフトする
KR14	理論	15 min	<b>上達の法則：努力直線・向上曲線 /HO</b> →技術の上達には法則がある。日々の努力は見えないが1年後には必ず顕在化する。これらの法則を知れば不安や動揺が抑えられたり、自分を信じる気になるはず。
KR15	理論	15 min	<b>サロンのハウスルールとマナー・礼儀 /HO</b> →日本の仕事上の文化・価値観・考え方を受け入れ、実践することが日本で活躍できるポイント。
KR16	理論	30 min	<b>就職後に起きやすい悩みと解決法 /HO</b> →入店後、起こりうる“壁”を想定し、どう対処するか
KR17	理論	15min	<b>問題解決の考え方</b>

			→起こりがちなサロン内の人間関係のトラブル時の考え方
KR18	理論	20min	<b>アシスタントがサロンの流れを作る：スーパーアシスタントの視点 /HO</b> →上司から指示を受けなければ動かないのではなく、自分から能動的に動ける視点の持ち方
※ KR19	理論	180min	<b>外国人が狙われやすいクレーム&amp;トラブルへの対応：具体的方法/契約自由の原則について /HO</b> →モンスタークレマーから外国人が標的にされることを危惧する。隙を見せない防御法の習得はマスト。
KR20	理論	20min	<b>カルテ記入と管理の注意点 /HO</b> →アシスタントはサロンによって施術内容をカルテに記入することが業務になることがある。サロン内で最も重要な個人情報であるカルテの取り扱いを教えることは重要である。
KR21	理論	50min	<b>各管理の仕事（小口/スタッフ/顧客/商品/技術/営業） /HO</b> →今、従業員に昔であれば店長またはオーナーが行っていたアシスタントはサロンによって施術内容をカルテに記入することが業務になることがある。サロン内で最も重要な個人情報であるカルテの取り扱いを教えることは重要である。
KR22	理論	60min	<b>キャリアプランニング（ゴール目標/1年後・3年後・5年後） /HO</b> →最長、日本の美容業に携わる外国人が、5年後の帰国時点での自分の仕事の到達目標を決める。日本にいる間の、1年後、3年後、5年後の目標設定を行う。まずゴールを決め、そこから現在にさかのぼって考える。
KR23	理論	30min	<b>朝礼と終礼の意味 /HO</b> →実施する意味をきちんと理解し、業務に活かす発想を持たせる。
KR24	理論	20min	<b>個人情報の取り扱い /HO</b> →カルテを中心にした個人情報の管理意識を持たせる。
KR25	理論	90min	<b>就職活動全般について（この項目は1年生の新年1月から3月末までには終了しておく） /HO</b> ① 日本のサロンを大別すると… ② サロン選びの考え方と方法（自分にとって価値あるサロンとは） ③ 情報からのサロンの見極め方（サロンマッチングシート）

			④ サロン見学の準備とサロンのチェックポイント ⑤ 面接のとき、自分からサロンを面接しよう ⑥ 面接で高評価を得るには？ →面接者はどんなことを考えているか？どんな人材を欲しがるか？ ⑦ 面接に落ちやすい人のポイント ⑧ 面接に落ちたときの気持ちの持ち方
--	--	--	--

### 4.1.2 美容文化論

世界と日本の美容の歴史（ヘア・メイク・ファッション）を紐解き、その時代に活躍したファッションリーダーの生き方を紹介する。

第1講	古代から中世／クレオパトラ／DVD ルーブル／美と健康のレシピ
第2講	中世からルネッサンス／エリザベス1世／美と健康のレシピ
第3講	17世紀から18世紀／マリアテレジア マリーアントワネット／IZANAGI
第4講	18世紀末から20世紀／ジョセフィーヌ／元気になる美健食／IZANAGI
第5講	日本の文化 古代 縄文／卑弥呼／元気になる美健食
第6講	日本 十二単 かつら／紫式部／元気になる美健食
第7講	着付け
第8講	牛山清人の世界
第9講	メイ牛山の世界
第10講	美容気功
第11講	日本の芸能 歌舞伎 宝塚
第12講	世界の美容の現状
第13講	アジアの美容
第14講	日本の近世 江戸時代から現代
第15講	健康ジュースの作り方

### 4.1.3 主要用語日中対照

ここでは、分野ごとに取り上げた主要用語の一覧を掲載する。

#### 1) パーマ、カラー技術編

No.	用語	中国語
1	アクセント	强调, 重点, 突出

2	アップシェーピング	向上梳理
3	アプリーケーター	涂抹器
4	アメリカピン	发(卡)夹(固定用)
5	アルカリ剤	碱化剂
6	アルカリ性タイプカラー	碱性酸化染膏
7	アルミホイル	锡纸
8	イヤーガード	耳套
9	インサイド	内侧
10	ウィービング	染发时从薄薄的发片中挑出发束
11	ウェーブ	波浪, 波纹
12	エンドペーパー	压发稍的纸(卷发时用)
13	オールウェーブ	全头波纹
14	オニピン	U形(卡)夹
15	オフベース	超出基准
16	オンベース	基准以内
17	カーブ	弯曲, 曲线
18	カリウム	钾元素
19	キューティクル	角质层
20	クーリング	冷却
21	クロッキノールカール	发束绕在食指上做出的卷
22	コーミング	梳理头发
23	コーム	尖尾梳
24	コームアクション	梳子的梳理动作
25	コームスルー	慢慢轻轻梳理梳通头发
26	コームのテール	尖尾梳子的后端尾部
27	コールドウェーブ	冷烫
28	サイト	耳前两侧
29	シェーピング	梳理发片达到同一方向和张力
30	シスチン	胱氨酸
31	スカルプチュアカール	手推波浪(纹)
32	スケルトンブラシ	排骨梳
33	スタイリング	造型
34	ステム	烫发时发根与卷或波浪开始区间的位置(发根1cm长的区间)
35	ストランド	拇指和食指拉住发束(起稳定作用)

36	ストレート	直, 顺直
37	スライシング	提取发片的操作 (染发用语)
38	スライド	滑动
39	ダウンシェーピング	向下梳理
40	ダックカールクリップ	剪发用大发夹
41	テンション	张力
42	トップ	头顶区
43	ナトリウム	钠元素
44	ネープ	后脑两侧发际区域
45	ネープセンター	后脑中央下区发际区域
46	ノーパート	不发缝发型
47	バージンヘア	处女发 (没有被染烫处理过的头发)
48	ハーフラエンドブラシ	九排梳
49	パーマネントウェービング	永久烫发造型
50	バックサイト	后脑两侧区(两耳后上侧)
51	バックセンター	后脑中央区
52	パッチテスト	皮试
53	バリエーション	变化, 变奏曲
54	ハンドドライヤー	手持吹风机
55	ピンニング	用发卡别住
56	フィンガーウエーブ	手推波浪
57	ブリーチ	漂色, 退色
58	ブロードライスタイリング	吹风造型
59	ブロッキング	分成几个小区块
60	ブロック	区域, 区块
61	プロテクト	保护, 防护
62	フロント	头前区
63	ヘアカーリング	用发卡做卷
64	ヘアセッティング	头发设计
65	ベース	基准, 基础, 基本, 根基
66	ホイルワーク	锡纸染发
67	ボリューム	蓬松, 体量, 体积
68	ムーブメント	移动, 转动
69	メイポールカール	拧转发束用发卡固定做出卷
70	毛髪のレベル	毛发亮度 (明度)



71	ラッピング	包装
72	ラリアットカール	发际周围短发的卡子卷
73	リッジ	山脊, 立体感发丝
74	リフトカール	发根立起卡子卷
75	ループ	圈, 环
76	ローラー	发卷 (做大卷用的发卷)
77	ローラーカーリング	做大卷
78	ロールブラシ	滚梳
79	ロッド	卷杠
80	ワインデング	用卷杠卷头发
81	輪ゴム	圆形皮筋

## 2) カット、仕上げ技術編

No.	用語	中国語
1	アイロンセッティング	电棒造型
2	アウトライン	外轮廓
3	アクセント	重点, 强调突出
4	アシンメトリー	左右非对称
5	アッシュ系	灰色系
6	アップ・ステム・カール	向上柱状的卷
7	アップスタイル	盘发造型
8	アレンジ	改编, 安排
9	アンサンブル	统一的效果, 调和
10	アンダーセクション	底区 (头发上下两区)
11	アンバランス	不平衡
12	イヤーツーイヤ	耳对耳连线
13	イレギュラー	不规则, 随意
14	インナーグラデーション	内侧是低层次
15	インナーセ二ング	内侧削薄
16	インナーレイヤー	内侧是高层次
17	ウィッグ	教习头
18	ウエイト	量感
19	ウエイトカット	湿剪

20	ウォーターフォールヘア	编发的一种，向瀑布一样
21	ウォーム系	暖色系
22	ウルフカット	顶区底层次圆润，底区脖颈周围高层次碎发的修剪
23	エアウェーブ	空气大波浪发型
24	エクステ	接发
25	エフェクトカット	质感修剪的一种，剪刀在发丝内上下晃动的方法
26	エレベーションカット	低层次修剪的一种 $\geq 45^\circ$ 逐渐变换角度的修剪方法
27	オールバック	头发向后（梳）
28	オンベース	对头皮 $90^\circ$ 提拉区域发束
29	カーリーヘア	多卷式发型
30	カールステム	发根与发杆之间没有卷的部分
31	ガイドセクション	引导线的区域
32	ガイドライン	引导线的线条轮廓
33	カットライン	修剪后的线条轮廓
34	キューティクル	角质层（毛表皮）
35	キュート	轻便时髦漂亮逗人喜欢
36	クール系	冷色系
37	グラデーション	底层次,渐增层次,地面成 $\leq 45^\circ$
38	グラデーションスタイル	低层次发型
39	グラデーションゾーン	底层次修剪区域(范围)
40	クランプ	支架
41	コーナー	角
42	ゴールデンポイント	黄金点
43	コンディショナー	保湿护理剂（护发素）
44	コントラスト	反差对比（突出强调）
45	サイドシャンプー	侧洗头（操作人员的洗头体位）
46	サイドセクション	侧区
47	サイドパート	侧分缝，2:8,3:7.4:6 比例
48	シェーブ	向一个方向梳头发(梳理)
49	シザース	剪刀
50	シャギー	用削刀或削薄剪向发稍方向去发量
51	シャギーカット	向发稍方向去发量同时修剪发型
52	シャギースタイル	发稍轻飘的造型
53	シャギーボブ	碎发饱满

54	ショート	短发
55	シルエット	轮廓外形剪影
56	シンメトリー	左右对称
57	シニョン	西式女发髻
58	スーパーロング	超长发
59	すき毛	盘发用的假发垫
60	すすぎ	冲水清洗
61	スタイル	造型
62	ストリートアイロン	直板夹
63	ストロークカット	划动修剪（质感修剪的一种）
64	スライス	薄薄的发片
65	スライドカット	滑剪（从发干向发梢方向）
66	セイムレングスカット	均等层次修剪,头皮成 90° 提拉
67	セミディ	短中发与中长发之间长度的发长
68	セミロング	肩膀以下 5-8cm 中长发
69	センターライン	头发左右均分的中央线
70	セ二ング	削薄去发量
71	セ二ングカット	削薄剪
72	ソフトカール	柔和大卷（花）
73	タオルターバン	毛巾帽
74	タオルドライイング	毛巾擦干头发方式
75	縦スライス	竖取发片
76	チェックカット	检查修剪
77	チョップカット	雕刻剪,
78	ツープロック	二分区法(上下区, 顶区底区)
79	テーパーカット	发稍圆润轻柔曲线（修剪）
80	テクニック	技巧技艺手法
81	トップ	顶前部
82	トップセクション	顶区
83	トリートメント	营养焗油（头发修补）
84	トリミングカット	检查剪（剪切线修复检查时）
85	ネープ	后脖颈发际线以上几厘米的部分
86	ネープセクション	后脖颈以上部分的区域
87	ノーマル	标准正常的
88	パート	分缝的部位；中缝；3,7 分缝

89	ハーモニー	调和, 融合
90	ハイライト	高光挑染
91	生え際	发际线
92	パターン	类型, 型
93	バックシャンプー	后洗头
94	バックセクション	后区
95	バックセクション	两耳后脑中间区域
96	パネル	区块的发束(片)
97	バリエーション	变换, 变化, 变奏曲
98	バンダ	刘海
99	フィット	适合, 相配
100	フェイスライン	脸颊外轮廓线
101	ブラッシング	梳理
102	ブラントカット	平钝, 基础修剪(轮廓剪)
103	フルカラー (フルヘッド、ワンメイク)	从发根到发梢染同一颜色
104	ブロッキング	分区
105	プロポーション	比率
106	フロントセクション	前头顶区
107	ヘアウエービング	手推波纹
108	ヘアカーリング	用卡子做卷或波纹
109	ヘアカッティング	剪发操作
110	ヘアシェーピング	梳理发片
111	ヘアパーティング	分发缝
112	ヘアピース	假发片
113	ヘアマニキュア	酸性染发剂
114	ホイルワーク	锡纸染
115	ポイントイングカット	发梢刻剪(质感修剪)
116	ぼんのくぼ(盆の窪)	后脑勺到脖子后面 稍微凹陷的部位
117	ミディアム	肩膀左右长度的短中发
118	リズム	节奏, 韵律, 秩序
119	リタッチ	染发根
120	レイヤーカット	层次修剪 $\geq 90^\circ$
121	レイヤーカット	层次修剪 $\geq 90^\circ$

122	レイヤーゾーン	层次修剪区域(范围)
123	レザーカット	削刀修剪
124	レザーカット	削刀
125	レングス	长度 (头发)
126	ローラーカーリング	用空芯卷做大卷
127	ローライト	底光挑染
128	ロング	长发
129	ワンレングスカット	直线修剪
130	ワンレングスポブ	直线短发 (鲍潮)

### 3) 美容道具材料商品編

No.	用語	中国語
1	アプリケーションター	操作瓶
2	アメリカピン	发卡子
3	アロマテラピー	芳香疗法 (香薰)
4	上履き	室内脱鞋
5	オニピン	中号 U 型卡
6	クランプ	教习头支架
7	クリッパー	电推子
8	クリップ	发夹
9	毛ピン	细软小 U 型卡
10	コーム	剪发梳
11	コットン	化妆棉
12	コンディショナー	保湿护发素
13	シザーズ	剪刀
14	シャンプーボウル	洗发槽 (池)
15	ジャンボコーム	宽齿梳
16	シルエット	轮廓, 剪影
17	スキャルプトリートメント	头皮护理
18	スケルトンブラシ	排骨梳
19	スタイリングスプレー	造型喷雾
20	スタンドドライヤー	台式大风筒
21	ステンレスピン	银色钢卡
22	ストレートアイロン	直板电夹棒
23	スペーパー	抽纸

24	スモールピン	小发卡
25	セカンドシャンプー	两次洗头
26	セットローション	造型用透明粘稠乳液
27	セニングシザーズ	削薄剪
28	ターバン	汤头时用的缠头巾
29	ダックカールクリップ	鸭嘴夹
30	テクスチャー	触感视觉（感触）
31	トリートメント	修复功能的焗油 护发素
32	ネジピン	大号U型卡
33	ハーフラウンドブラシ	九排梳
34	パンクスタイル	朋克发型
35	ビニールキャップ	塑料浴帽
36	ファーストシャンプー	一次洗发
37	ブラシ	刷子
38	フリーピン	
39	ヘアアイロン	电棒
40	ヘアアクセサリ	头发装饰品（头饰）
41	ヘアスチーマー	焗油机
42	ヘアダイエプロン	染发 围裙
43	ヘアダイクロス	染发用围布
44	ヘアドライヤー	吹风筒
45	ペーパーハウス	放烫发纸的抽盒
46	ヘッドスパ	头皮 SPA
47	メカニズム	结构， 事物的组成
48	ラットテールコーム	尖尾梳
49	リラクセーション	疏解解压放松
50	レザー	削刀
51	レザー	削刀
52	ローラー	做大花用的卷
53	ロッド	卷杠
54	ロットケース	卷杠盒
55	ワクス	蜡
56	ワッフルアイロン	波浪电夹棒

4) 経営接遇用語編

No.	用語	中国語
1	アウトバウンド	发信息吸引客户
2	アカウントビリティ	说明责任（义务）
3	アドバイス	建议忠告
4	イベント	举行（庆祝）活动
5	イメージ	印象，形象
6	インターフェイス	界面，分界点（窗口）
7	インバウンド	客户主动进来
8	インパクト	冲击，影响，冲撞
9	オプション	选择权
10	カウンセリング	咨询，沟通，问诊
11	キャリアプラン	职业规划
12	キャンペーン	促销宣传活动
13	クオリティ	品质质量身份才能
14	クオリティのばらつき	品质偏差（参差不齐）
15	くつろぎ	放松
16	クレーマー	找茬儿
17	クレーム	索赔，赔偿损失
18	コスト管理	成本管理
19	コミュニケーション	交流，沟通
20	コンセプト	思想观念观点
21	コントロール	管控，支配，调节，控制
22	コンプライアンス	合规
23	サーキュレーター	空气循环器
24	サポート	支援帮助
25	資金繰り	资金周转
26	親しみ	亲近亲密接近
27	ジャンク	没价值，废品
28	ジョブローテーション	轮岗（职务轮换）
29	スムーズ	流畅，顺畅
30	セクシャルハラスメント	性骚扰
31	ターゲット顧客	目标客户

32	台無しに	作践, 糟蹋, 白费
33	タイミング	时机, 适合的, 机遇
34	ダイレクトアプローチ	直接方法
35	タウン	城市
36	チームワーク	团队组织, 小组
37	チェックリスト	检查核对表, 清单,
38	チャレンジ	挑战
39	繋ぎ止める	维系, 拴住
40	データ	数据
41	トラブル	矛盾纠纷
42	トレーニング	训练, 锻炼
43	ニーズ	需求, 要求
44	パートナー	合作伙伴
45	ハラスメント	骚扰, 折磨
46	バリュー	价值
47	ヒアリング	听取意见
48	ファーストインプレッション	第一印象
49	ファッショナブル	流行的, 时髦, 时兴的
50	フィードバック	反馈
51	フォローアップ	跟踪靠近
52	ブループリント	蓝图
53	フレックスタイム	弹性时间
54	フレンドリー	友好的
55	プロジェクトチーム	企划团队
56	プロモーション	宣传, 促销, 推销
57	ベテラン	老手, 老练的人
58	ポータルサイト	门户网站 (官网)
59	マーケットリサーチ	市场调研 (调查)
60	マーケティング	市场营销
61	マニョキュア	手册, 指南
62	マネージャー	经理
63	ミックス	混合, 合为一体
64	メリハリ	张弛有度
65	もたらし (す)	带来
66	ユニフォーム	制服



67	リース料	長期租赁費
68	リーダーシップ	领导能力
69	リスク	风险，危険
70	リピート率	回头率
71	リラックス	放松轻松舒缓，松弛
72	レクリエーション	休养，消遣，娱乐（活动）
73	ロールプレイング	角色扮演

#### 4.1.4 日本語美容会話

授業の概要と方法	本講座は、美容師免許取得と美容師としての職業生活を目指す外国人学生を対象に、日本語能力試験 N2～N1 の合格を目指すことも視野に、美容室等で想定される実践的な日本語会話を通し、主に「聴く」「話す」能力を向上させることで、職業生活を円滑に遂行できる日本語能力を身に付けさせる。
授業の達成目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・美容室等で日本語による職業上の会話が円滑にできるようになる。</li> <li>・自学自習による受験勉強を前提に、日本語検定試験 N1 レベルに合格する。</li> </ul>
授業の内容と計画	
第1講	<p>『オリエンテーション（講座の目標・概要・進め方・日本語能力試験をめざすための勉強方法等）』</p> <p>本講座の目標・概要・進め方（会話だけでは補えないロールプレイなどの援用）、及び日本語能力試験を目指す場合の勉強の仕方・参考図書・自学自習に対する指導についてガイダンスを行う。また、本講座学習者の学習段階から、以下の会話場面で、学習者は美容室アシスタントとして働く者とする。</p>
第2講	<p>『電話応対等（予約受付・予約変更・ネット予約等の対応）』 ※電話・ネット会話</p> <p>電話による予約受付やお客様との応答を中心に実践的会話練習を行う。併せて、現在、インターネット等による予約受付も広く普及している状況から、ネット上での受付やお客様との応答も想定し、模擬実習又はワークシート上での”ネット会話”練習も実習する。</p>
第3講	<p>『開店準備（店内清掃整頓、機材・用具・薬品等の準備、店の打ち合わせ）』</p> <p>※店長・同僚との会話</p> <p>日常的なある日の開店前美容室の清掃整頓、機材・用具・薬品等の点検準備の場面を想定し、店長や先輩、同僚との模擬会話を練習する。</p>

<p>第4講</p>	<p>『お客様を迎える①（受付での対応・待合席でのおもてなし（手荷物・貴重品・おしぼり・飲み物等の対応））』 ※お客様及び同僚等との会話</p> <p>お客様を迎える際、受付において想定される対応について、会話を挟みながら練習する。お客様に対する応対・おもてなしは、必ずしも会話だけでできるものではないので、ロールプレイなども取り入れ、実演+会話でより実践的な授業を行う。</p>
<p>第5講</p>	<p>『お客様を迎える②（担当ヘアスタイリストへの連絡と指示を受ける・お客様を席に案内する・スタイリングに入るための準備）』 ※お客様及びヘアスタイリスト等との会話</p> <p>受付が終わり、お客様を美容席に案内し、施術のための準備をする場面を想定、ヘアスタイリストのアシスタントとしての動きの中での会話の練習を行う。現実場面では、会話などしている暇はなく、目配せなどで意思疎通を図る場面であろうが、会話の練習として、あえて声を出して意思疎通する場面に置き換えて練習する。</p> <p>【練習問題】2～3人のグループに分れ、練習問題の会話文（会話文は全文指導者が提示）について、グループごとに役割を決め、ロールプレイによる会話練習を行う。</p>
<p>第6講</p>	<p>『スタイリング中のアシスタント①（シャンプー①・カットの場面）』 ※先輩スタイリストや同僚との会話・お客様との会話</p> <p>最初のシャンプー及びカット場面を想定しての会話練習を行う。ここでも、実際の場面は会話は多くないであろうが、目配り場面もあえて声に出し会話文として練習する。また、見習い美容師である外国人美容師が、この段階でお客様と会話することは少ないであろうが、将来の会話の練習を想定し、お客様とヘアスタイリストとのスタイリング上の会話やコミュニケーションとしての世間話なども設定し進める。</p>
<p>第7講</p>	<p>『スタイリング中のアシスタント②（カラーリング・シャンプー②・トリートメントの場面）』 ※先輩スタイリストや同僚との会話・お客様との会話</p> <p>カラーリング、2回目のシャンプー及びトリートメント場面を想定しての会話練習を行う。ここでも、実際の場面は会話は多くないであろうが、目配り場面もあえて声に出し会話文として練習する。また第6講と同様に、将来の会話の練習を想定し、お客様とヘアスタイリストとのスタイリング上の会話やコミュニケーションとしての世間話なども設定し進める。</p>
<p>第8講</p>	<p>『スタイリング中のアシスタント③（セットアップ（パーマ/ドライ/仕上げ）の場面）』 ※先輩スタイリストや同僚との会話・お客様との会話カラーリング</p>

	<p>パーマ・ドライ・仕上げ場面を想定しての会話練習を行う。ここでも、実際の場面は会話は多くないであろうが、目配り場面もあえて声に出し会話文として練習する。また第6講と同様に、将来の会話の練習を想定し、お客様とヘアスタイリストとのスタイリング上の会話やコミュニケーションとしての世間話なども設定する。</p> <p>【練習問題】2～3人のグループに分れ、練習問題の会話文（断続的にに会話が入っている問題）について、グループごとに抜けている会話を補い、完成させた全文に対して、役割を決め、ロールプレイによる会話練習を行う。</p>
第9講	<p>『お客様のアフタケア（評価を伺う・会計・身支度手伝い（上着・手荷物・貴重品・忘れ物確認等）』 ※お客様との会話</p> <p>施術が終わり、受付での会計場面を想定した会話練習を行う。会計と同時に、お客に出来栄えの評価を（会話の上でさりげなく）いただくことや、お客様の身支度のお手伝い、貴重品や手荷物、忘れ物の確認など、短時間に多くのことに気を配ることを会話と共に学ぶ。</p>
第10講	<p>『お客様を見送る（新規情報PR・次回予約のお願い等）』『まとめ』 ※お客様との会話</p> <p>お客様をお見送りする場面での会話練習を行う。店のPRや次回予約のお願いなど、さりげない会話の中にも、次につながるサービスの要素をつかめるような会話練習する。お客様が周辺での食事やショッピング、見物などしたい場合や帰りの交通機関の問い合わせなど、日常的に想定される会話も挟み、できるだけ実際に近かつ多様な会話練習ができるようにする。まとめとして、講座を振り返り、要所要所ポイントとなる会話文、定型的な敬語の使い方、今後の会話の学び方などを確認する。</p> <p>【実践問題】2～3人のグループに分れ、実践問題（場面・登場人物・キーワード・キーセンテンス等のみ指定）に対して、全会話文を作成し、役割を決め、ロールプレイによる実践練習を行う。</p>

(日本語美容会話シラバス -繁体字-)

課程概要和方法	本講座以取得美髮師資格並以美髮師做為職業的外國留學生為對象，以日語能力考試 N2～N1 的為水平，在美髮沙龍現實工作當中經常使用的日語會話主要通過提高“聽”“說”能力讓學生掌握能順利完成職場生活的日語能力。
課程目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在美髮沙龍等地方可以熟練的使用日語進行職場上的交流。</li> <li>・以自學考試為前提，通過日語能力檢定 N1 考試。</li> </ul>

教學內容和計劃	
第一講	<p><b>【定向教育(講座的目標、概要、推進方法、以日語能力考試為目標的學習方法等)】</b></p> <p>本講座的目標、概要、推進方法(僅靠會話無法彌補的角色扮演等形式引用),以及以日語能力考試為目標的學習方法、參考圖書、對自學考試等進行個性化指導。另外本講座是根據學員的實習階段逐漸展開,在以下對話場景是學員作為美髮沙龍助理的崗位進行實戰演練的。</p>
第二講	<p><b>【接電話等(預約受理、預約變更、網絡預約等的對應)】※電話、網絡會話</b></p> <p>以電話預約受理和與客人的應答為中心進行實踐性會話練習。同時,現在由於互聯網等的預約受理也廣泛普及的狀況,設想在網上的受理和與客人的應答做模擬訓練,或者工作表上的“網絡會話”練習與訓練。</p>
第三講	<p><b>【開店準備(店內清掃整頓、器材、用具、藥品等的準備、店鋪情況溝通)】</b></p> <p><b>※和店長、同事的對話</b></p> <p>在日常的某一天開店前,設想了美髮沙龍的清掃整頓、器材、用具、藥品等檢查準備的場面,與店長、前輩、同事的模擬對話練習。</p>
第四講	<p><b>【迎接客人的①(接待處的應對・在等候席的接待(行李、貴重物品、毛巾、飲料等的對應) )】※與客人及同事等的對話</b></p> <p>在迎接客人的時候,以前台為接待服務場景,一邊夾著對話一邊練習。以角色扮演的訓練方式通過身體的表現和語言表達等對客人的應對和接待,以實際表演+會話進行更加實踐的授課。</p>
第五講	<p><b>【迎接客人②(通知擔當髮型師並聽從指示・將客人帶到座位上・為技術實施做準備)】※與客人及髮型師等的對話</b></p> <p>前台服務結束後,將客人帶到座位上,接下來進入技術實施的準備工作環節,做為髮型師助理的你進行對話練習。在現實情況下沒有太多的語言溝通,而是通過眼神等方式來實現意思溝通的場面,但作為會話的練習,特意換成發出聲音來進行意思溝通的場面來進行練習。</p> <p><b>【練習題】</b>分成2~3人的小組,針對練習問題的會話文(會話文由指導老師提供),每個小組由角色組成,進行角色扮演的會話練習。</p>
第六講	<p><b>【技術實施中的助手①(洗髮①・剪髮的場面)】※和前輩造型師、同事的對話、和客戶的對話</b></p>

	<p>根據第一個場景洗頭和剪頭髮進行會話練習。實際的工作場面更多的是用眼睛觀察語言不多，但是作為會話練習我們要硬著頭皮說出來。另外，作為見習美髮師的外國美髮師，在這個階段與客人對話的機會應該不多，但是考慮到將來的語言能力，將客人和髮型師在造型上的對話以及閒聊交流的家常話等進行設定。</p>
第七講	<p><b>【技術實施中的助手②（染髮、洗髮、護理的場面）】※和前輩造型師、同事的對話、和客人的對話</b></p> <p>以染髮後第二次洗髮及護理場景為設想的會話練習。即使在這種場景下，實際的會話並不多，但在場景練習中也要硬著頭皮作為對話練習。另外，和第六講一樣，設想將來的會話能力，也會設定了客人和髮型師在造型上的對話和交流方面的聊天等。</p>
第八講	<p><b>【技術實施中的助手③（造型（燙髮/乾燥/完成）的場面）】※和前輩造型師、同事的對話、和客人的對話顏色</b></p> <p>以燙髮、吹風、造型場面進行對話練習。即使在這種場景下，實際的會話並不多，但在場景練習中也要硬著頭皮作為對話練習。另外，和第六講一樣，設想將來的會話能力，還設定了客人和髮型師在造型上的對話和交流方面的聊天等。</p> <p><b>【練習題】</b>分成 2~3 人的小組，針對練習的會話文（斷斷續續插入對話的問題），對每個小組缺少的會話進行補充，來完善對話內容，通過角色扮演進行會話練習。</p>
第九講	<p><b>【客人回家如何打理、滿意度評價、結賬、拿行李等（上衣、隨身物品、貴重物品、確認遺失物品等）】※和客人的對話</b></p> <p>技術實施結束後，場景設計在前台結賬的會話練習。在結賬對話的同時還要讓客人(不介意地)做出滿意度的評價，並且幫助客人做好打扮，確認貴重物品、隨身物品、遺失物品等，在短時間內要注意很多事情。</p>
第十講	<p><b>【送別客人（新信息 PR·下次預約的請求等）】【總結】※與客人的對話</b></p> <p>在送別客人的場景進行會話練習。店鋪宣傳和下次預約的確認等比較自然地在對話中表達出來。也要練習能抓住下次服務的要素的會話。如果客人想在周邊吃飯、購物、觀光等情況下，或者回去的交通工具的諮詢等日常性的設想對話也會被夾在中間，盡可能地進行切合實際多樣化的會話練習。作為總結，回顧講座，要掌握重點的會話文，固定敬語使用方法，會話的學習方法等。</p> <p><b>【實踐問題】</b>分成 2~3 人小組，針對實踐問題（只指定場景、登場人物、關鍵詞、關鍵人物等），製作全會話文，確定角色，進行角色扮演的實踐練習。</p>

(日本語美容会話シラバス - 簡体字 -)

<p><b>课程概要和方法</b></p>	<p>本讲座以取得美发师资格并以美发师做为职业的外国留学生为对象，以日语能力考试 N2~N1 的为水平，在美发沙龙现实工作当中经常使用的日语会话主要通过提高“听”“说”能力让学生掌握能顺利完成职场生活的日语能力。</p>
<p><b>课程目标</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 在美发沙龙等地方可以熟练的使用日语进行职场上的交流。</li> <li>· 以自学考试为前提，通过日语能力检定 N1 考试。</li> </ul>
<p><b>教学内容和计划</b></p>	
<p><b>第一课</b></p>	<p><b>【定向教育(讲座的目标、概要、推进方法、以日语能力考试为目标的学习方法等)】</b></p> <p>本讲座的目标、概要、推进方法(仅靠会话无法弥补的角色扮演等形式引用)，以及以日语能力考试为目标的学习方法、参考图书、对自学考试等进行个性化指导。另外本讲座是根据学员的实习阶段逐渐展开，在以下对话场景是学员作为美发沙龙助理的岗位进行实战演练的。</p>
<p><b>第二课</b></p>	<p><b>【接电话等(预约受理、预约变更、网络预约等的对应)】※电话、网络会话</b></p> <p>以电话预约受理和与客人的应答为中心进行实践性会话练习。同时，现在由于互联网等的预约受理也广泛普及的状况，设想在网上的受理和与客人的应答做模拟训练，或者工作表上的“网络会话”练习与训练。</p>
<p><b>第三课</b></p>	<p><b>【开店准备(店内清扫整顿、器材、用具、药品等的准备、店铺情况沟通)】</b></p> <p><b>※和店长、同事的对话</b></p> <p>在日常的某一天开店前，设想了美发沙龙的清扫整顿、器材、用具、药品等检查准备的场面，与店长、前辈、同事的模拟对话练习。</p>
<p><b>第四课</b></p>	<p><b>【迎接客人的①(接待处的应对·在等候席的接待(行李、贵重物品、毛巾、饮料等的对应)】※与客人及同事等的对话</b></p> <p>在迎接客人的时候，以前台为接待服务场景，一边夹着对话一边练习。以角色扮演的训练方式通过身体的表现和语言表达等对客人的应对和接待，以实际表演+会话进行更加实践的授课。</p>

<p><b>第五课</b></p>	<p><b>【迎接客人②（通知担当发型师并听从指示·将客人带到座位上·为技术实施做准备）】※与客人及发型师等的对话</b></p> <p>前台服务结束后，将客人带到座位上，接下来进入技术实施的准备工作环节，做为发型师助理的你进行对话练习。在现实情况下没有太多的语言沟通，而是通过眼神等方式来实现意思沟通的场面，但作为会话的练习，特意换成发出声音来进行意思沟通的场面来进行练习。</p> <p><b>【练习题】</b>分成2~3人的小组，针对练习问题的会话文（会话文由指导老师提供），每个小组由角色组成，进行角色扮演的会话练习。</p>
<p><b>第六课</b></p>	<p><b>【技术实施中的助手①（洗发①·剪发的场面）】※和前辈造型师、同事的对话、和客户的对话</b></p> <p>根据第一个场景洗头 and 剪头发进行会话练习。实际的工作场面更多的是用眼睛观察语言不多，但是作为会话练习我们要硬着头皮说出来。另外，作为见习美发师的外国美发师，在这个阶段与客人对话的机会应该不多，但是考虑到将来的语言能力，将客人和发型师在造型上的对话以及闲聊交流的家常话等进行设定。</p>
<p><b>第七课</b></p>	<p><b>【技术实施中的助手②（染发、洗发、护理的场面）】※和前辈造型师、同事的对话、和客人的对话</b></p> <p>以染发后第二次洗发及护理场景为设想的会话练习。即使在这种场景下，实际的会话并不多，但在场景练习中也要硬着头皮作为对话练习。另外，和第六课一样，设想将来的会话能力，也会设定了客人和发型师在造型上的对话和交流方面的聊天等。</p>
<p><b>第八课</b></p>	<p><b>【技术实施中的助手③（造型（烫发/干燥/完成）的场面）】※和前辈造型师、同事的对话、和客人的对话颜色</b></p> <p>以烫发、吹风、造型场面进行对话练习。即使在这种场景下，实际的会话并不多，但在场景练习中也要硬着头皮作为对话练习。另外，和第六课一样，设想将来的会话能力，还设定了客人和发型师在造型上的对话和交流方面的聊天等。</p> <p><b>【练习题】</b>分成2~3人的小组，针对练习的会话文（断断续续插入对话的问题），对每个小组缺少的会话进行补充，来完善对话内容，通过角色扮演进行会话练习。</p>

<p><b>第九课</b></p>	<p><b>【客人回家如何打理、满意度评价、结账、拿行李等（上衣、随身物品、贵重物品、确认遗失物品等）】※和客人的对话</b></p> <p>技术实施结束后，场景设计在前台结账的会话练习。在结账对话的同时还要让客人（不介意地）做出满意度的评价，并且帮助客人做好打扮，确认贵重物品、随身物品、遗失物品等，在短时间内要注意很多事情。</p>
<p><b>第十课</b></p>	<p><b>【送别客人（新信息 PR・下次预约的请求等）】【总结】※与客人的对话</b></p> <p>在送别客人的场景进行会话练习。店铺宣传和下次预约的确认等比较自然地在对话中表达出来。也要练习能抓住下次服务的要素的会话。如果客人想在周边吃饭、购物、观光等情况下，或者回去的交通工具的咨询等日常性的设想对话也会被夹在中间，尽可能地进行切合实际多样化的会话练习。作为总结，回顾讲座，要掌握重点的会话文，固定敬语使用方法，会话的学习方法等。</p> <p><b>【实践问题】</b>分成 2~3 人小组，针对实践问题（只指定场景、登场人物、关键词、关键人物等），制作全会话文，确定角色，进行角色扮演的实践练习。</p>



## 4.2 教材の作成

### 4.2.1 パーマとワインディング

# AXIS

代表 佐藤 友彦  
スタイリスト 齋藤 要

## 目次

## 毛髪とケミカル知識

- 髪の基礎知識
- 髪の成分
- タンパク質とアミノ酸
- タンパク質のアミノ酸組織
- 髪とpHの関係
- 髪の性質
- 髪の生え方
- ヘアサイクル
- 頭皮と毛根の構造
- メラニンとは
- 髪の3層構造
- キューティクル
- コルテックス
- 間充物質
- マクロフィブリル
- 髪の中のCMC
- キューティクル間のCMC
- コルテックス間のCMC
- 髪のダメージの原因
- ダメージの違い
- 髪の4結合
- パーマのしくみ
- パーマとダメージについて

## 目次

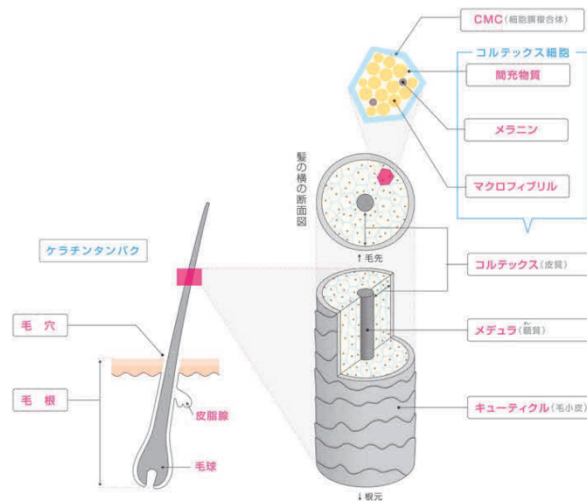
## パーマの施術プロセス

1. 道具
2. ノーテンションパーマの考え方
3. 水巻きのプロセスと施術時間について
4. つけ巻きのプロセスと施術時間について
5. 水巻きとつけ巻きの施術時間の違い
6. パーマの施術プロセス
7. C/J/Sカール
8. ロッドの選び方
9. 水分コントロールのイメージ
10. 1剤放置時間
11. ノーテンションパーマ
  1. ポイント1
  2. ポイント2

3

## 髪の毛の基礎知識

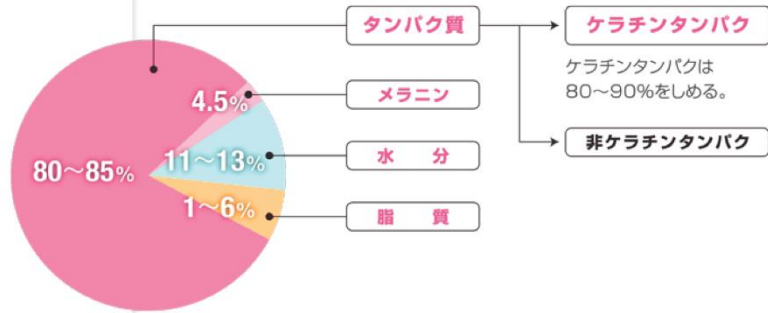
- 毛穴
- 毛根
- メラニン
- メデュラ
- キューティクル
- コルテックス
- 間充物質
- マクロフィブリル
- CMC
- ケラチタンパク



4

## 髪の毛の成分

- タンパク質
  - ケラチンタンパク
  - 非ケラチンタンパク
- メラニン
- 水分
- 脂質



5

## タンパク質とアミノ酸



性状	アミノ酸	ポリペプチド (PPT)	タンパク質
アミノ酸数	1	~100個	100個~
分子量(大きさ)	~200	~10000	10000~
モデル図	○		

6

## アミノ酸組織

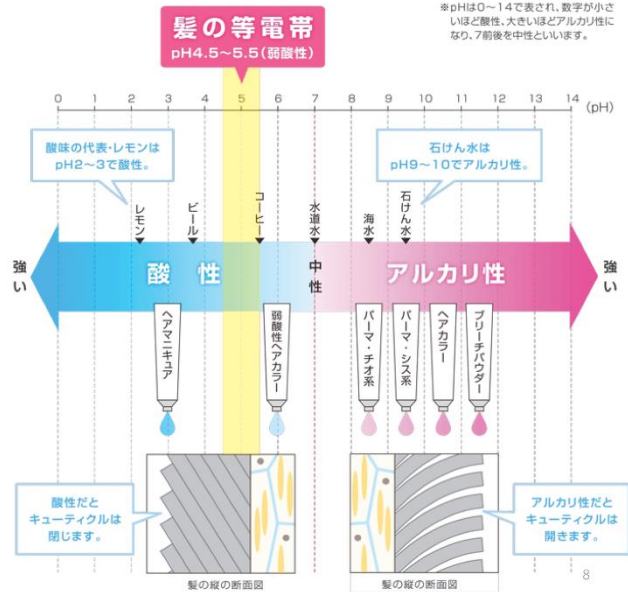
各タンパク質のアミノ酸組織

構成アミノ酸	毛髪	卵殻膜※	低シスチンタイプ ケラチンpPT	中シスチンタイプ ケラチンpPT	高シスチンタイプ ケラチンpPT	コラーゲンpPT	コムキョウPT	シルクpPT
グリシン	7.3	6.0	11.9	8.4	8.5	33.8	6.8	42.9
アラニン	4.0	4.1	8.4	6.0	6.2	11.6	4.2	30.6
バリン	4.7	4.7	3.3	6.2	7.0	3.0	2.7	2.6
ロイシン	8.4	5.8	10.3	7.2	5.2	2.7	6.5	0.6
イソロイシン	2.2	3.8	1.5	3.0	1.9	1.3	1.6	1.0
フェニルアラニン	2.7	2.3	4.1	1.6	1.5	1.3	4.5	2.3
プロリン	3.7	7.0	4.3	7.4	10.4	11.5	14.4	0.3
ヒドロキシプロリン	-	0.9	-	-	-	10.6	-	-
スレオニン	7.2	5.8	2.9	7.6	6.0	1.8	2.1	0.9
セリン	7.6	3.2	6.1	11.6	15.8	3.1	6.1	9.7
チロシン	3.1	2.2	4.1	2.2	0.9	0.1	1.5	4.9
メチオニン	1.0	4.4	0.4	0.7	0.6	0.3	1.4	-
トリプトファン	0.7	1.6	-	-	-	-	-	-
シスチン	16.0	15.8	1.8	8.7	12.3	-	2.2	-
システイン酸	-	-	5.4	0.9	1.2	-	-	-
アルギニン	9.6	3.7	5.1	6.3	4.7	3.6	0.1	0.1
ヒスチジン	0.9	2.3	0.5	1.1	1.8	0.4	2.2	-
リジン	2.6	5.1	1.8	3.0	2.7	2.5	1.1	0.5
ヒドロキシリジン	-	0.1	-	-	-	0.2	-	-
アスパラギン酸	6.0	8.1	9.8	6.1	3.6	4.6	3.0	2.1
グルタミン酸	12.3	13.3	16.4	12.0	9.7	7.6	39.6	1.5

髪ほどのケラチンタンパク質に多量含まれる物質で、これが流出すると髪にダメージが出てきます。

① 陽性のアミノ酸で、髪に多く含まれるため髪のpHは弱酸性を示します。  
② ヘアカラーやパーマで流出しやすいアミノ酸。

## 髪とpHの関係

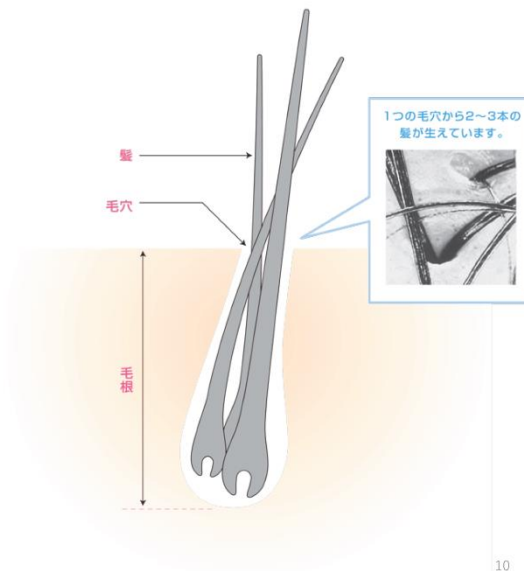


## 髪の毛の性質

太さ	約50~100 $\mu$ m ※ $\mu$ m=マイクロメートル（ミクロン）1000分の1mmのこと
本数	10万本前後（全体で）
水分	11~13%
脂質	1~6%
主成分	ケラチタンパク
pH	4.5~5.5（弱酸性） 
化学作用	酸に強く、アルカリに弱い（パーマ・ヘアカラーで損傷）
強度	100~150g（コーヒーカップ1個分程度）

9

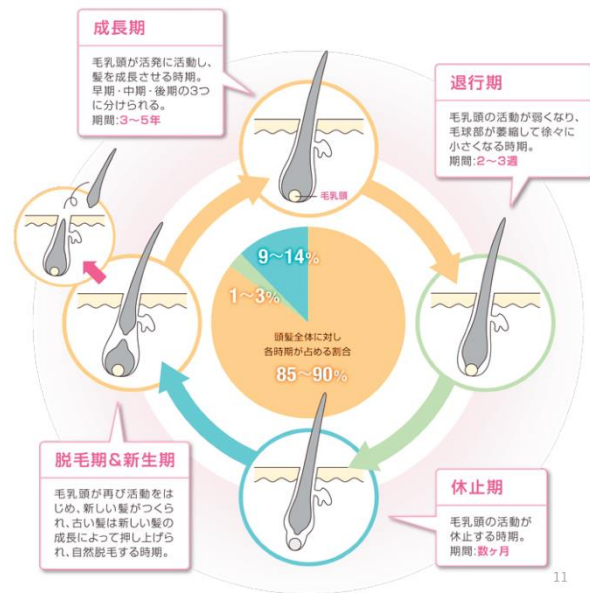
## 髪の毛の生え方



10

## ヘアサイクル

- 成長期
- 退行期
- 休止期
- 脱毛器 & 新生期



## ヘアサイクルのポイント

**Point**  
1日に200本以上抜けると、ストレスや頭皮のトラブルの疑いがあります。

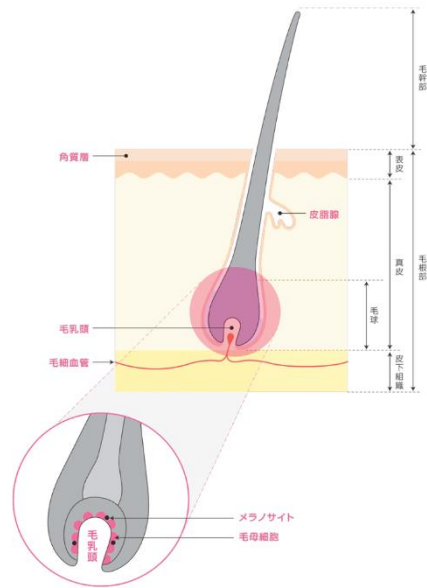
**Point**  
髪は平均3~5年(女性で4~6年)かけて成長します。

**Point**  
  
髪は1ヶ月に約1cm伸びます。

**Point**  
通常、髪は1日で50~60本ほど抜けます。

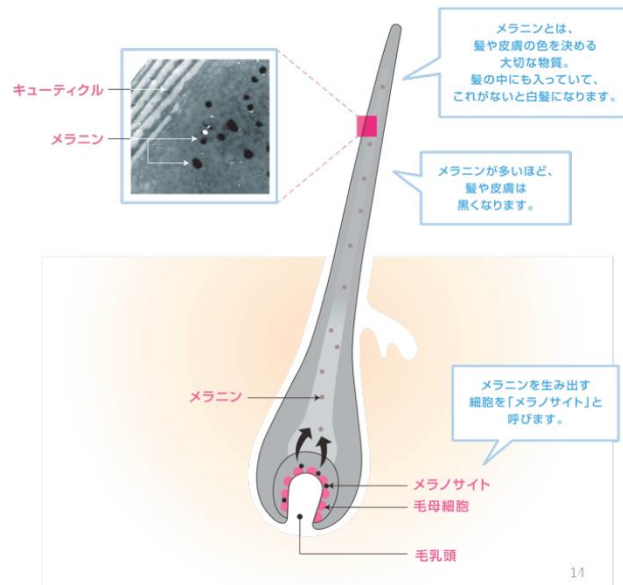
12

## 頭皮と毛根の構造



13

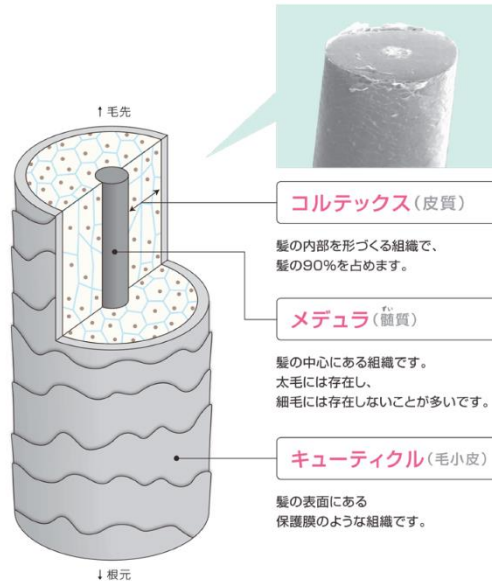
## メラニンとは



14

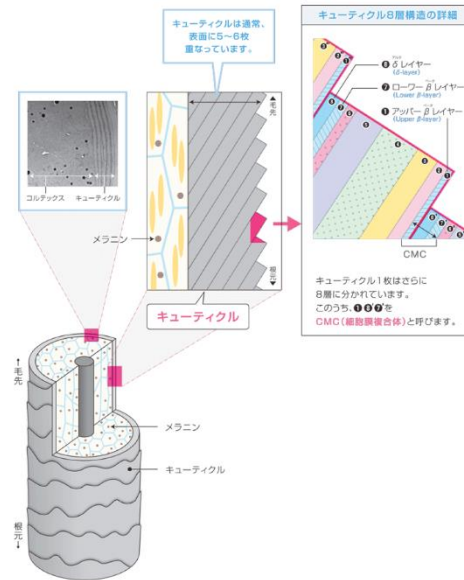
## 髪の上層構造

- コルテックス
- メデュラ
- キューティクル



15

## キューティクルの構造

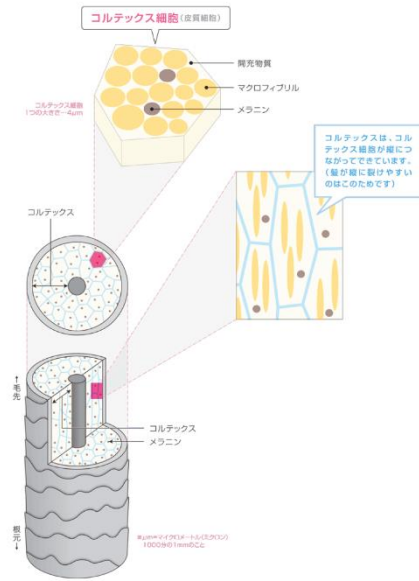
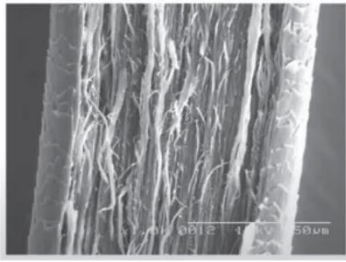


16



## コルテックス

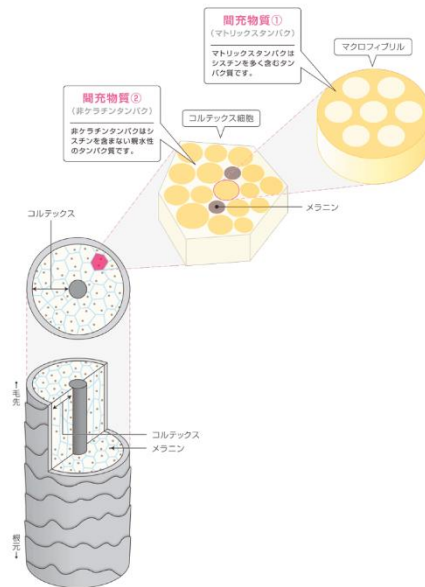
髪が強さのもと



17

## 間充物質

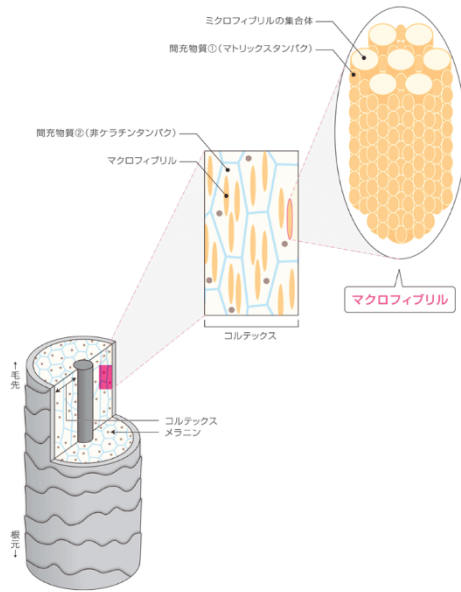
マクロフィブリルの間を埋める



18

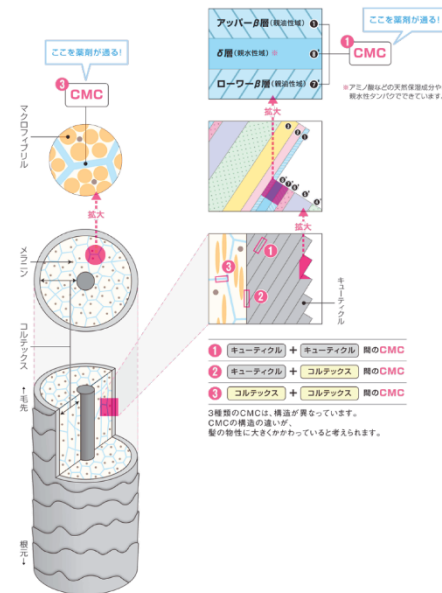
マクロフィブリル

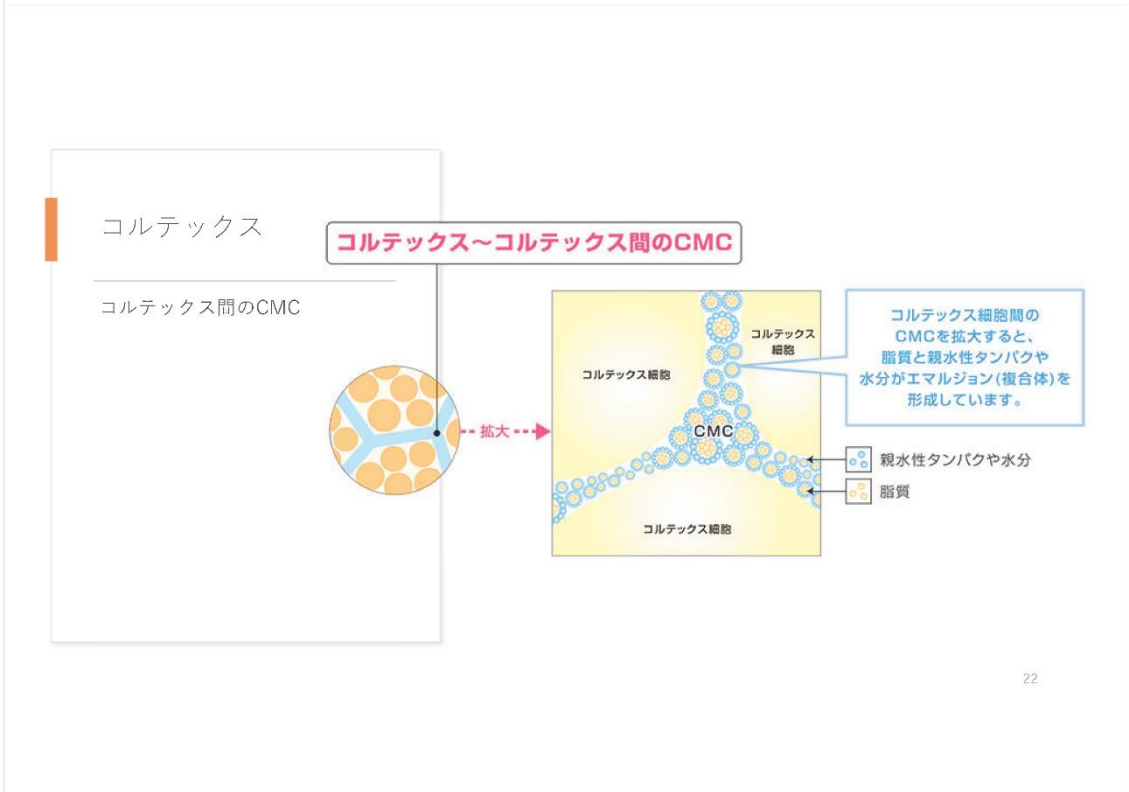
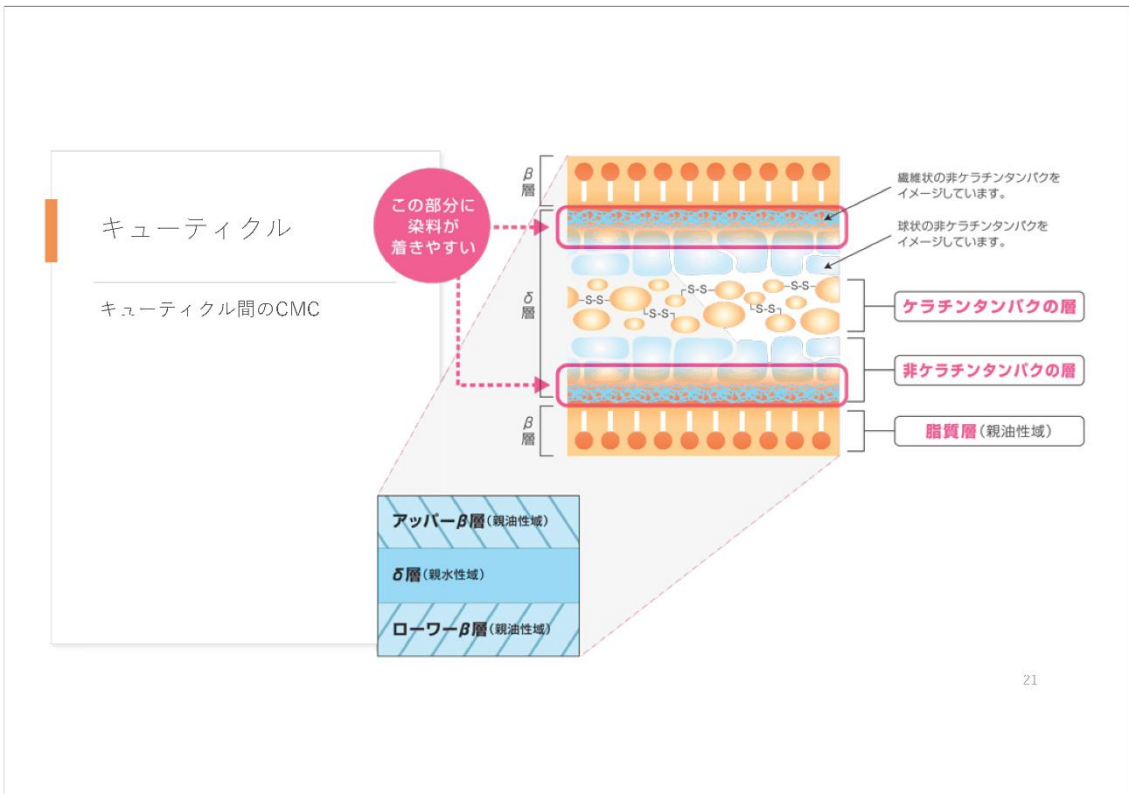
硬い繊維状の物質



CMC

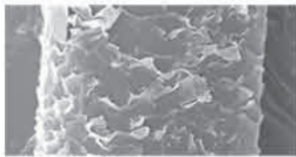
髪の中の接着剤





## 髪の毛のダメージの原因

### ヘアカラー（ブリーチ）、パーマのダメージ



化学的なダメージ、パーマ剤やブリーチ剤のアルカリ剤、還元剤の成分でキューティクルがはがれ、毛髪内部の栄養分が流出してしまいます。

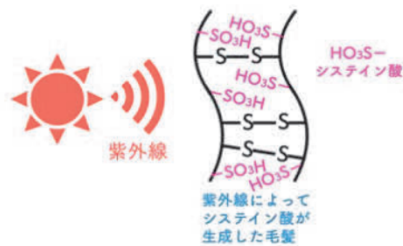
23

## 髪の毛のダメージの原因

### 紫外線（日光）のダメージ



髪が紫外線を受けて火傷状態になるダメージ。紫外線を浴び続けることでキューティクルが損傷を受け、メラニンが壊れ、髪が少しずつ明るくなります。



24

## 髪のダメージの原因

### アイロン（熱）、ドライヤー、ブローによるダメージ



熱でタンパクが変性してしまうダメージ。生卵を熱すると固まるように、キューティクルやコルテックスが固まってしまう。

25

## 髪のダメージの原因

### ブラッシングによるダメージ

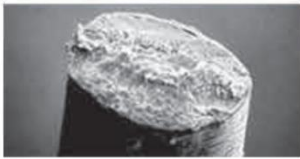


物理的なダメージ。ブラッシングをしすぎるとキューティクルがはがれてしまい、ダメージします。

26

## 髪のダメージの原因

### カットによるダメージ

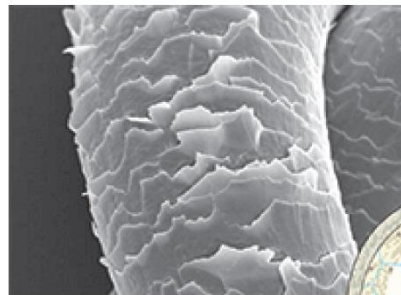


物理的なダメージ。カットした髪の断面は内部がむき出しになるので、間充物質が流出しやすく、パサつきの原因になります。

27

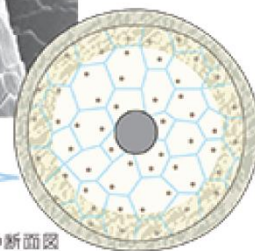
### ヘアカラーダメージ

ヘアカラーを繰り返した髪の表面



表面の  
ダメージが中心です。

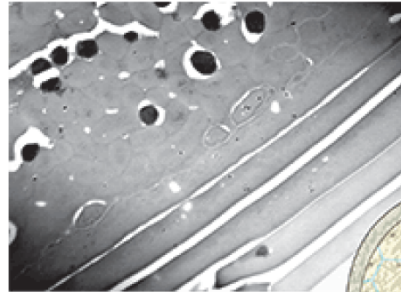
髪の横の断面図



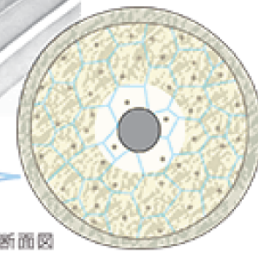
28

## パーマダメージ

パーマを繰り返した髪の毛の断面



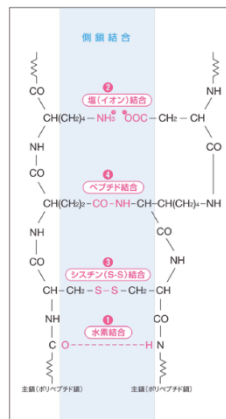
内部にまで  
ダメージがあります。



髪の毛の横断面図

29

## 髪の毛の4つの結合織



強い  
↑  
結合力  
↓  
強い

### 1 水素結合

髪を濡らすと簡単に切れてしましますが、乾かすとまたつながる結合です。ヘアカートの際、髪を濡らすと水素結合が切れ、髪が柔らかくなります。

関係すること  
理髪プロ

### 2 塩イオン結合

髪は弱酸性といわれるpH4.5~5.5が1番安定していますが、pHが変化すると塩結合(イオン結合)が切れて髪が傷みます。

関係すること  
パーマ  
ヘアカラー  
弱酸性シャンプー

### 3 シスチン(S-S)結合

パーマはこの結合を利用してします。1剤(還元剤)で結合が切れ、2剤(酸化剤)でつなげています。この結合が切れたとき髪はかなり柔らかくなり(軟化)、特有的においが出ます。

関係すること  
パーマ

### 4 ペプチド結合

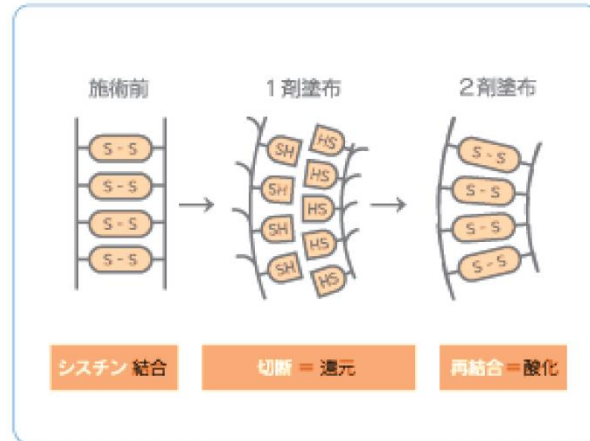
髪の毛といっているながらで、この結合が切れると2本と戻りません。抜毛はこの結合が切れたことからできます。

関係すること  
抜毛  
ハイダメージ

30

### 4つの結合とパーマのかかるしくみ

- 水素結合
  - 薬剤塗布で切断
- イオン結合
  - パーマ剤がアルカリ性なので髪の毛のpHもアルカリ性に傾くことによって切断
- S-S結合
  - 1剤の還元作用で切断



31

### パーマ剤の分類

パーマネントウェーブ用剤-コールド式と加温式の規格

1剤	チオグリコール酸		システイン	
	コールド式	加温式	コールド式	加温式
温度	室温 (1~30℃)	60℃以下	室温 (1~30℃)	60℃以下
*還元剤濃度	2.0~11.0%	1.0~5.0%	3.0~7.5%	1.5~5.5%
アルカリ度	7ml以下	5ml以下	12ml以下	9ml以下
pH	4.5~9.6	4.5~9.3	8.0~9.5	4.0~9.5

32



## パーマ剤の分類

パーマ剤用ウェーブ用剤-コールド式と加温式の規格

2剤	臭素酸ナトリウム		過酸化水素	
	コールド式	加温式	コールド式	加温式
酸化力	3.5以上	3.5以上	0.8~3.0 (過酸化水素濃度) (2.5%以下)	0.8~3.0 (過酸化水素濃度) (2.5%以下)
pH	4.0~10.5	4.0~10.5	2.5~4.5	2.5~4.5

33

## その他のよく聞く 薬剤の分類

### ・ストレートパーマ剤（縮毛矯正剤）

- チオグリコール酸を有効成分としたもので、コールド式（室温施術）、加温式（60℃以下での施術）、アイロンを使用できるかどうかにより以下の4つのカテゴリーに区分されています。
- チオ系コールド二浴式用縮毛矯正剤
- チオ系加温二浴式用縮毛矯正剤
- チオ系コールド二浴式用縮毛矯正剤（アイロン使用可）
- チオ系加温二浴式用縮毛矯正剤（アイロン使用可）

### ・サルファイト系カーリング料

- 亜硫酸塩を有効成分としたカーリング料。パーマ剤と同様に還元化学作用を伴いますが、安全性が高く、化粧品に分類されています。その他、よく聞くシステアミンも化粧品に分類のカーリング剤です。

34

## パーマ1剤の成分

パーマネントウェーブ用  
剤-コールド式と加温式  
の規格



還元剤

アルカリ剤

働き
毛髪中のシスチン (S-S) 結合を切断する
毛髪を軟化、膨潤して還元剤の働きを促進する

成分例
<ul style="list-style-type: none"> <li>・チオグリコール酸塩類 (チオ系)</li> <li>・亜硫酸ナトリウム (化粧品)</li> <li>・システイン又はその塩類 (シス系)</li> <li>・システアミン (化粧品)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンモニア水</li> <li>・炭酸アンモニウム</li> <li>・炭酸ナトリウム</li> <li>・モノエタノールアミン</li> <li>・炭酸水素アンモニウム</li> <li>・アルギニン</li> </ul>

35

## 還元剤の種類と構造

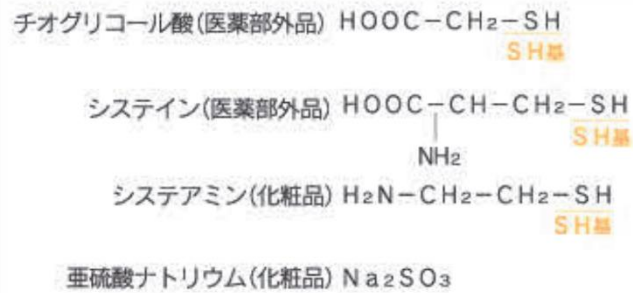
- チオグリコール酸塩類
- システイン又はその塩類
- システアミン
- 亜硫酸ナトリウム

分子内に-SH基をもっており、還元する作用がある。

-SH基をもたず、亜硫酸ナトリウムが直接還元作用をおこない、-Sとイオン結合でブテ塩をつくって、シスチン (S-S) 結合を切断する。そのため、-SH基をもつ還元剤とはメカニズムが違う。施術中の臭いが少ない、残臭が少ないという特徴がある。また、仕上がりの特徴としては、システイン系よりもさらにやわらかな手触り感がでる。

36

## 還元剤の種類と構造



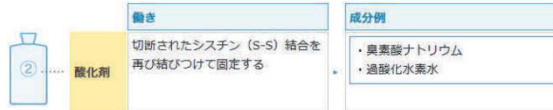
37

## アルカリ剤の種類と特徴

アルカリ剤の種類	特徴
アンモニア	揮発性のため刺激臭はあるが毛髪へ残留が少ない。反応は早いですが、オーバータイムしにくい。手に対する刺激がある。
モノエタノールアミン	不揮発性のためニオイは少ないが、毛髪への残留が多い。反応は遅いが、オーバータイムしやすい。手に対する刺激がある。
炭酸水素アンモニウム	弱アルカリ性のアルカリ剤。施術時間の経過とともに、炭酸とアンモニアに分解され、アルカリ性になるため反応が強くなる。
アルギニン	塩基性アミノ酸のひとつで、毛髪との親和性が高い。アルカリ剤の作用としては弱く、反応は穏やかである。

38

## パーマ剤2剤の成分



過酸化水素 $H_2O_2$	成分例	臭素酸ナトリウム $NaBrO_3$
酸化作用が強く、2剤処理の時間短縮が可能。	酸化作用	穏やかなため、放置時間をしっかりおく必要がある。
2.5%以下	配合量	3.5%以上
pH3程度	pH	pH6程度
酸化染料を酸化重合させることができ、ヘアカラーの褪色が少ない。また反応後に水しか残らないため、しなやかでやわらかいカールが得られる。	特徴と質感	塩析効果のため、リッジの効いたハリのあるカール感が得られる。

39

## パーマとダメージの関係

なぜ思い通りのウェーブができないのか？



### 根元

キューティクルが健康な状態で親油性（油になじみやすい性質）であるため水になじみにくい。

### 中間部分～毛先

毛先に近づくほどキューティクルが剥がれて、親水性（水になじみやすい性質）に変化している。

### 毛先

キューティクルがほとんどなくなりコルテックスがむき出しになり、間充物質が流れ出やすい。特に毛先は枝毛・切れ毛になりやすい状態。

40

① 2剤を2度付けする。

- ロッド1本1本丁寧に塗布しましょう

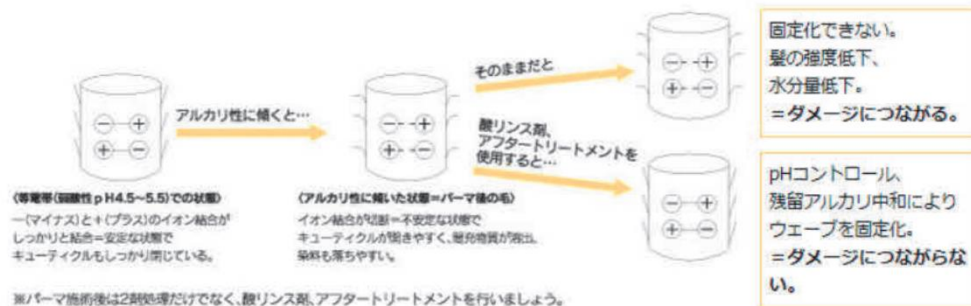
②ロッドの裏側もしっかり2剤を塗布する。

- ロッドを持ち上げて1本1本塗布しましょう

③ロッドアウト後、残った2剤を全体に塗布する。

- よく揉み込んでから軽く流すとウェーブヘアのコンディションを整えやすくなります

41



42

ストレートパーマ履歴があるとパーマがかからないのか？

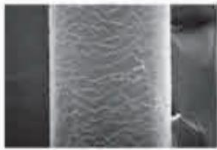


ストレートパーマ剤 処理後 = 生卵  
ケラチタンパクが軟化、基質している状態



熱処理後 = 目玉焼き  
ケラチタンパクが変性、固化

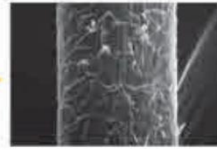
#### ストレートパーマのダメージ



ストレートパーマ施術前の  
Bレベルのヘアカラー毛



ストレートパーマ施術後



ストレートパーマ施術時に  
アイロンを過度に使用



パーマがかからず、  
カラーが染まらない髪

43

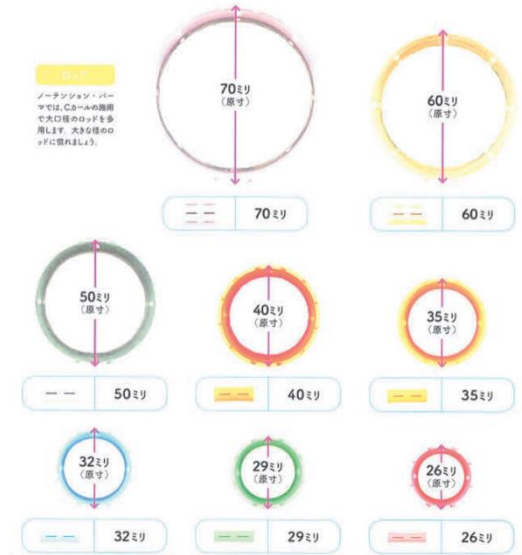
ウェーブコントロールのために  
知っておきたい薬剤ポイント

ウェーブをコン  
トロールする6つ  
の薬剤的要因

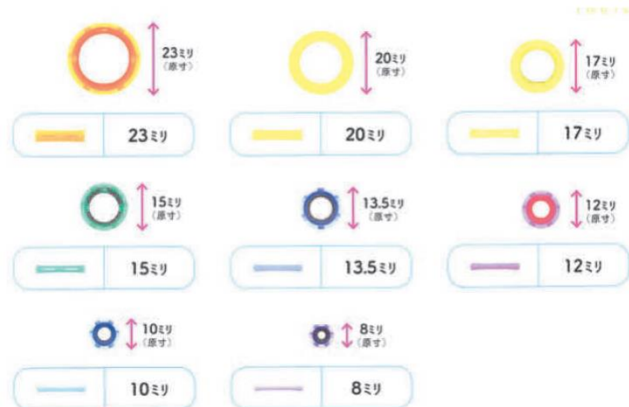
- ① 還元剤の種類
- ② 還元剤の量（還元力）
- ③ アルカリ剤の種類
- ④ アルカリ剤の量（アルカリ度）
- ⑤ pH
- ⑥ 2剤の選定

44

## ロッドについて



## ロッドについて



## 道具

### スプレーヤー

1剤塗布、中間水洗、2剤塗布で使用します。ノーテンション・パーマでは、指う位置だけに薬剤を塗布するために、スプレーヤーが必要になります。薬剤はシャワー状にして塗布します。



### ペーパードロー

ノーテンションでロッドを巻く際に使用します。2つ折りのタイプが便利です。

### タービン

中間水洗～2剤塗布時に使用します。しっかりと残った水分を吸収させることで、お客様の不快感を無くします。



### 輪ゴム

ロッドを固定するための輪ゴムは細め (No.14～18) を、タービンを固定するための輪ゴムは太め (No.25) を使用します。

### スクリュー

タービンを留めるロッドを固定するために使用します。

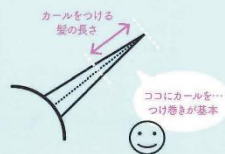


### ブーム

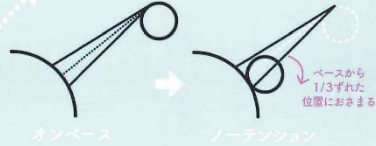
中間水洗～2剤塗布時に使用します。お客様の快適のために、シャンプーおに移動しての水は流さないで、ブームに流れ落ちる薬剤を溜めます。

49

**1** カールをつける髪の長さのみに1剤を塗布する。  
(カールが欲しくない場所には1剤をつけません)



**3** オンベースで引き出し、ノーテンションで巻く。



**2** 簡単な割り算をしてロッドの径を選ぶ。

Cカール?  
Jカール?  
Sカール?

1剤をつけた髪の長さ ÷

ダメージ毛	健康毛
4?	5?
5?	6?
6?	7.5?

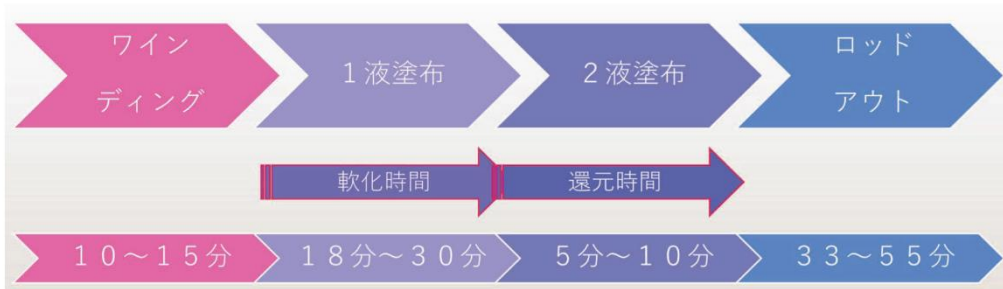
= ロッドの径

ダメージ毛か、健康毛か。

50



## 水巻きのプロセス



51

## つけ巻きのプロセス



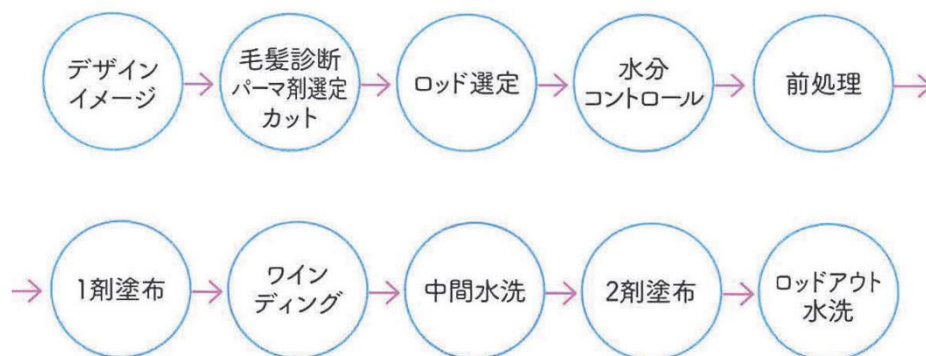
52

## つけ巻きと水巻きの施術時間の違い



53

## 施術プロセス



54

## Cカール / Jカール / Sカール



55

## ロッドの選び方

**C** カールをつけるためには…

ダメージ毛 → ロッドを**1.3回**転させます。  
健康毛 → ロッドを**1.7回**転させます。

**J** カールをつけるためには…

ダメージ毛 → ロッドを**1.7回**転させます。  
健康毛 → ロッドを**2回**転させます。

**S** カールをつけるためには…

ダメージ毛 → ロッドを**2回**転させます。  
健康毛 → ロッドを**2.5回**転させます。

56

髪の状態により変わる、ロッドの選び方

カールをつける髪の長さ(ミリ) ÷ 基本数値 (3 × 回転数) = ロッドの径(ミリ)

ロッド選定のための基本数値

	C	J	S
ダメージ毛	4	5	6
健康毛	5	6	7.5

カールをつける  
髪の長さ ÷ 基本数値 = ロッド径

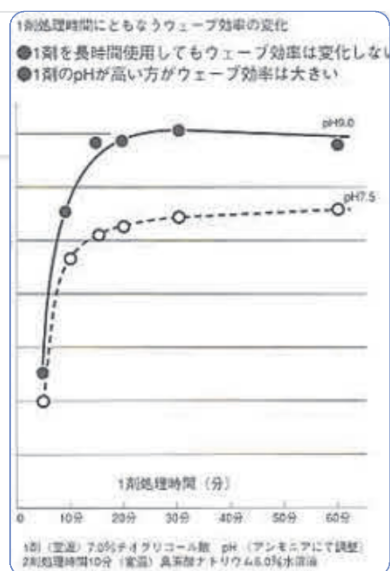
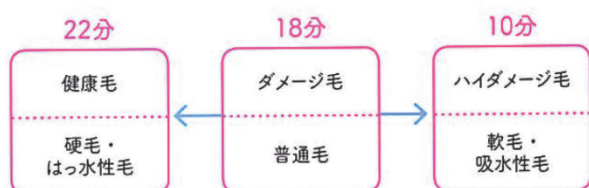
57

水分コントロールのイメージ



8

## 1 剤 放置時間



ノーテンション  
パーマ

ポイント1

- ロッドの種類は色ではなく、径(直径)で覚えましょう
- ロッド選定の計算式は「カールをつける髪の毛の長さ÷基本数値」です。(Cカールのみ「髪全体の長さ÷基本数値」)
- 「水分コントロール」で1剤の減力操作を行ないます。
- ワインディングの前に1剤を塗布する「つけ巻き」が基本です。
- スライス幅はロッド径と同じ。90°の「オンベース」で引き出します。

60

## ノーテンション パーマ

### ポイント2

- 1剤は飽和状態(水分量100%)までたっぷりと塗布して、髪を十分に軟化させます。
- ロッド選定の計算をして、同数値のロッド径がない場合は、答よりも小さく、最も近い径のロッドを選びます。
- ネープの髪はカールがつきにくいので、水分コントロールで1剤の塗布量を多くします。
- 髪の表面と毛先はダメージが強いため、水分コントロールで1剤の塗布量を少なくします。
- カールを固定する2剤はたっぷりと塗布します。ロッドのすき間にも塗布します。

61

## 4.2.2 クレーム対応

### 【クレーム対応：美容室実践編】

①

#### ★最近の（モンスターを含む）クレーマーの社会的傾向・特徴

クレームトラブルがこの世からなくなることはありません。

そもそも利益相反である担当者とクレーマーの双方が 100%納得するわけがありません。

むしろクレーマーが、担当者の \_\_\_\_\_ ようでは“クレーマー業”は商売上がったりです。

むしろ今や企業努力によって商品力やサービスが向上し、世の中が便利になればなるほど消費者の期待値が上がりクレーマーが増大するという仕組みなのです。

最近では通販などの化粧品でトライアルキットを申し込んで、気に入らなければ商品を使い切った後も、返品OKというものまであり、それを自分に都合よく受けとって、「どこのメーカーでも、どんな商品でも、使い切っても返品に応じてくれるはず」と思い込む人も増えています。

こうした中、厚生労働省は2018年3月提示の「職場のパワーハラスメント対策についての有識者検討会報告書」においてはじめてクレームに言及しました。

「顧客や取引先からの著しい迷惑行為は職場のパワーハラスメントと類似性がある」としてカスタマーハラスメントや、 \_\_\_\_\_ など、特定の名前やその内容を浸透させることが有効などの意見が盛り込まれました。これは画期的なことです。

#### 1. 最近の代表的クレーマータイプ

(1) 初めから金品目的の \_\_\_\_\_ (ブラックゾーン)

②

六本木店は特に注意！相互の横の情報のネットワークを持っている場合もある。多くは、ごく短時間にサロン側に正しい判断をする時間を与えないように持って行き、自分が望んだ成果を得ようとする。

このようなプロクレマーは、シルバーモンスター等の大幅台頭で数字としてのパーセンテージは一見減ってきているように見えますが、やはりとても怖い存在です。

(2) 究極の \_\_\_\_\_ 高齢者（グレーゾーン）

若いころは優秀で、社内の後輩からも頼られていて、社会的地位もそれなりに高く、リーダー的存在だったが、定年を迎え生活環境が一転し、社会との接点が無くなってから自分を今までのように認めてほしいという承認欲求が強く芽生え、疎外感、孤独感、焦りが火薬庫となって爆発するシルバーモンスターが、激増中です。

今では暴行で検挙された高齢者は20年前の約40倍となっています。

(3) \_\_\_\_\_ がクレマー化（グレーゾーン）

もともと頭が悪く幼稚で自己中心的な考えや被害妄想気味の人が、サロン側のミスやそのトラブル対応の悪さによって、さらに怒りが爆発するケース。

このタイプも最近爆発的に増加していて問題になっています。

ごねた分だけ何かの特典ゲットを期待するという層も増えています。

## 2. クレームの手口

初回来店時ではなく、\_\_\_\_\_ 来店後にトラブルを起こす傾向が増えて



います。

③

理由は、それまでの来店で、その店の脆弱な部分を見つけて、そこを突いてこようとする。

決して突発的、単純な思い付きではなく、着々と作戦を練ってからやってくる。

## 2. 悪質なクレームの特徴

- (1) 欠陥があった商品、サービスの金額よりも \_\_\_\_\_ を要求する
- (2) 自分の \_\_\_\_\_ 細工をして不正な返品、返金を求める
- (3) 精神的なダメージを受けたとして \_\_\_\_\_、迷惑料を要求する
- (4) 従業員の接客、接遇態度に文句をつけ、その従業員の \_\_\_\_\_
- (5) 現実不可能な \_\_\_\_\_ や是正措置を求める
- (6) 自分だけの \_\_\_\_\_ を求める
- (7) 過失について \_\_\_\_\_、詫び状、社告を要求する
- (8) 謝罪として \_\_\_\_\_ を要求する

～クレームに対抗する法的根拠～

★ \_\_\_\_\_ の原則

\_\_\_\_\_ の原則とは、双方がその自由意思に基づいて契約をすることができるという原則です。

ポイントは、双方が自分の「自由な意思」により、契約を行える、という点にあります。

そして、この原則には4つの種類があります。

1：締結の自由

④

締結の自由というのは、\_\_\_\_\_を決定する自由です。

売買契約における双方の立場において、買うか買わないかを最終的に当事者同士の判断で決められること

2：内容の自由

内容の自由というのは、「契約内容を\_\_\_\_\_に基づいて決定できる」という自由です。

例えば代金を値切ったりする行為は、売買代金をいくらにするか、当事者間の合意の内容をその意思に基づいて決めようとする行為です。

その内容を当事者間で自分たちの判断で決められるからこそその行為と言えます。

3：双方選択の自由

双方選択の自由というのは、「合意の相手を\_\_\_\_\_」という自由です。

買主は自由に決められます。これは、その相手を選択できる自由の一つです。

美容室でいえば、顧客は自分が行きたい店を選べます。

サロンは入店してきた顧客を自店のお客様として招くか招かないかを選択できます。

例1：男性客が入ってきたら「申し訳ございませんが、当店は女性客しか対応させていたっていませんので、ご了承ください」…と、入店を断る。

例2：銭湯や温泉は、入れ墨やタトゥーがある人の入場を断っている

その他の最近の実例：

⑤

- (1) 飛行機内でコロナによるマスクの着用を拒否した乗客のせいで、出発が1時間遅れた

本人は飛行機を下ろされた。

…のちに、こんな事態に対して航空系の法律が改正された

- (2) 女性専用車両にわざと乗った男性は、乗客や駅員に別の車両に移るよう促されても、「法律上の問題はない！車両を変われと言うことこそ違法だ！」として、居座り続ける。

- (3) ホリエモンが中国地方のたこ焼き屋さんに友人と訪れたとき、店の扉に「マスクをしていない方の入店はお断りします」と書いてあったにも関わらず、その中の友人の一部がマスクをしていなかったため入店を拒否されたところ、ホリエモンが抗議をしてトラブルに発展した

このような“その他の事例”に対しても、「あらかじめ決められたルールを守らないなら客として扱わな

い」として乗車を拒否できるはずですが、残念なことに、この“契約自由の原則”を知らずに、対応に苦

慮しているシーンが多く見られます。

#### 4：方式の自由

方式の自由というのは、契約を行うために、特定の形式を必要とせずその形式を\_\_\_\_\_、という自由です。





⑧

それと、「警察沙汰にしても当方は問題ありませんよ」と、堂々と受けて立つ態度を見せることが大切です。

このような理論や対応姿勢はおおむね様々な場面で使えます。

★石田の記憶に残るモンスタークレーマー、危機管理、社内トラブル事件の一部

1. 神のお告げ
2. 千葉そごう店刑事事件
3. 成人式入場しなかった事件
4. カットによる円形脱毛症
5. カラー剤によるバッグ汚損
6. 精神疾患を患った人物による付きまとい
7. 社長を装った変態電話
8. HP ストーカー（多数）
9. サラ金業者のサロン攻撃例
10. 店長マニア 7時間対決
11. アイロン火傷
12. セクハラ
13. パワハラ
14. イトヨーカードー爆破予告
15. 売上窃盗
16. 伝票改ざん

17. 店内窃盗

⑨

18.

・・・その他施術トラブル、金品要求、女性スタッフへのストーカー行為等は多発

★クレマーの犯罪事由

不当要求への対応の観点から解説します。

●これは不当要求だ！と確信しても、すぐに\_\_\_\_\_に移るのは危険？→段階的に手順を踏まえる必要があります。

不当要求の中には、企業側に全く非がないものもあれば、企業側に多少の非があっても、要求が過剰・過大になっているものなど、様々なものがあります。

お客様が企業側に非があると信じている場合、お客様の\_\_\_\_\_だと感じて、直ちに警察等に被害届を出したり法的手段に出るのは危険です。

警察への通報が\_\_\_\_\_は、そのことに逆上して新たなトラブルの原因になりかねないからです。

たとえば、お客様が担当者に対して個人攻撃をしているような場合には、まずは

(1)「私どもの過失につきましては申し訳ございませんでした。お客様への対応は、

- ・ \_\_\_\_\_ ので、ミスをした個人への追求はお止めいただけませんか？」と伝えます

※担当デザイナーが自らの過失によって顧客に過剰に避難されている場合は、ミスをした当事者だからと \_\_\_\_\_。ハードクレームには対応したくないからと、見て見ぬふりを決め込む上司がいますが、これは \_\_\_\_\_ です！最近はそのようなクレーマーによって心をつぶされ、担当者が \_\_\_\_\_ していく例が増えています。退社に追い込んでいるのは上司です。ハードクレームは個人が対処するものではなく、

\_\_\_\_\_ してゆくという考え方が基本です。

- ・・・しかし、そう告げても止めなければ

(2) 「これ以上そのような個人への非難が続けられますと、ご対応を打ち切らざるを得なくなりますが？よろしいでしょうか？」

- ・・・と警告し、最終的には

(3) 「お止めいただけないようですので、これで対応を打ち切らせていただきます」



⑪

・・・と段階を経て対応を打ち切った上で、それでも態度を改めない場合には

(4)「この状態では警察に通報することになりますが、よろしいですか？」

・・・などの警告を発したのち、通報するという手順を踏むのが良いでしょう。

なお、次に述べるような場合は犯罪に当たりますので記憶しておいてください。

クレーマー、モンスタークレーマーは、おおむね下記のいずれかの犯罪に該当しやすいのです。

●不当要求が犯罪になる場合

⑥

(1) \_\_\_\_\_、人をだましたりするなどして、業務を妨害するおそれのある行為をした場合、\_\_\_\_\_が成立します。

たとえば、真実ではないことを分かっているながら、店舗を特定できるような内容で SNS に「〇〇でコロナのクラスターが発生したから行かない

方がいいよ」などの書き込みをしたような場合は、偽計業務妨害罪が成立する可能性があります。

(2) \_\_\_\_\_ 業務を妨害するおそれのある行為をした場合、  
が成立します。

飲食店等において店員に対して「自分はコロナだ」などと述べ、店員が店内消毒をせざるを得なくなり営業をストップさせたような場合、威力業務妨害罪が成立する可能性があります。

● 不当な言動が犯罪になる場合

(1) ウソの噂を流したり、人をだましたりするなどして、人や企業の社会的信頼を低下させる

状態にした場合、**信用毀損罪**が成立します。

たとえば、店舗を特定できるような内容で SNS に「〇〇で買った飲料に異物が入っていた」などのうその書き込みをしたような場合は、信用毀損罪が成立する可能性があります。

(3) 不特定または多数の人が認識できる状況で人の社会的評価を低下させるような事実を示し、その人の社会的評価を害する恐れを生じさせた場合、 \_\_\_\_\_ が成立します。

たとえば、企業などを特定できるような内容で SNS に「〇〇という店は犯罪者が経営している」などの書き込みをしたような場合は、名誉毀損罪が成立する可能性があります。

このとき、摘示された \_\_\_\_\_ 名誉毀損罪は成立し、公共の利害に関する事実でないかぎり免責されることはありません。

美容室でいえば「〇〇美容室の店長は無免許で営業している」などの拡散。

(3) 生命、身体、自由、名誉もしくは財産に害を加える旨を告知して脅迫し、または暴行を用いて、人に義務のないことを行わせたり、権利行使を妨害した場合、 \_\_\_\_\_ が成立します。

たとえば、企業側の落ち度に付け込んで \_\_\_\_\_ をさせた場合や、 \_\_\_\_\_ を求めた場合は強要罪が成立する可能性があります。

(4) 生命、身体、自由、名誉または財産に対して害を加える旨を告知して人を脅迫した場合、 \_\_\_\_\_ が成立します。

たとえば、企業側の落ち度に因縁をつけて、「ぶっ殺すぞ」と怒鳴り声を上げる場合や、「テレビ局やマスコミに知り合いがいる。マスコミを使って騒ぐぞ」などと伝えるような場合、脅迫罪が成立する可能性があります。



企業やその商品のファンの一般顧客であったとしても、感情が高ぶっているときはクレームが行き過ぎたものになってしまうことがあり、悪質クレーマーと見分けずらいことがあります。

また、悪質なクレーマーは、些細なことで揚げ足取りをして、サロン側の言葉のミスを突いて要求を通そうとしてきます。（日ごろから、TVの漫才などで揚げ足をとるトレーニングをしています）

そのため、クレーム対応や不当要求に対する初期対応は、慎重で丁寧な対応が必要です。

#### ○初期対応

---

相手（顧客）の話を聞くこと、                    や                    を把握することを心掛けます。

感情的になっている相手は思いつくままに話をするが多いため、言われていることが実際にあったこと（事実）なのか、意見なのか、要求なのかを注意して聞き分ける必要があります。

また、事実関係等を                    と、後日の対応時に言った・言わないの水掛け論になったり「お前は話もろくに聞けないのか！」といった別の不満に繋がることも考えられます。



このタイミングを逃すと「ここまで話しているのに、詫びの一つもないのか！ここはどんな教育をしているんだ！」と、新しい突っ込みどころを与えてしまうかもしれません。

#### ※お詫びと謝罪は違います

謝るという行為には、“詫び”の意味と“謝罪”の意味があります。同じ「申し訳ございません」「すみません」などの発言でも、詫びと謝罪は意味が違います。場面に応じて詫びの意味で「申し訳ございません」と言ったのか、謝罪の意味で「申し訳ございません」と言ったのか、これを自覚することがクレーム対応では重要なポイントになります。詫びることとは、相手方の不満や不快について言及することです。つまり、

「\_\_\_\_\_、申し訳ございません」/「ご心配をおかけして、申し訳ございません」

というレベルであれば、これは\_\_\_\_\_わけで、相手方への心配りなのです。言い換えれば、このことで、こちらが良いとか悪いとか、正しいとか間違っていたとかについて

は、\_\_\_\_\_・のです。こちらに非があってもなくても、相手方は不快な思いをされたのであるから、まずは詫びることは、現実的に重要です。このような意味合いのお詫びを、謝罪との違いを表すために「\_\_\_\_\_」という言い方をすることもあります。

「ご要望に応じることができず、申し訳ございません」 / 「お待たせして、申し訳  
ございません」

「ご不快な思いをされたのであれば、心からお詫びします。申し訳ございません」  
このような言葉で素直に詫びの気持ちを表現すれば、たとえ相手方が気分を害して  
いても、その事象がそれほど大きなものでない限りは気持ちの上で許されるでしょ  
う。むしろ、詫び言葉がないことで、事務的、冷たい、こちらの気持ちをわかって  
いないといった印象になり、相手方が感情的になることも少なくありません。一  
方、謝罪の場合は、\_\_\_\_\_と認めることとなります。つ  
まり、

「こちらの説明が明らかに間違っていました……」 / 「こちらの行動が明らかに不  
適当でした……」

などと言い切って、「申し訳ございません」と続けると、まさに謝罪となります。  
謝罪は、トラブルとの因果関係や過失割合が明確になった時点で、行う行為です。

(2) トラブルに至った \_\_\_\_\_ する

「何があってそのトラブルに至ったのか？」クレーム内容が事実に沿って  
いるか事実確認を

行い、クレームとの \_\_\_\_\_ します。



更にクレームの目的や動機も考慮に入れた \_\_\_\_\_  
を行います。（しかしこれは難しいです）

(3) 双方の \_\_\_\_\_ する

（この段階では先方に過失度合いの確認は、とらないほうが多い場合が多いです）

これらの過失度合いを、正確に分析し、把握することです。

例えば当方は3割ぐらい、先方は7割程度の過失になるだろうと、事実に基づいた根拠をもとに総合的に判断します。

これらの過失割合は、弁護士が今までの多くの事例によって判断し、アドバイスしてくれますが、トラブルの対応実績が増えれば、自分たちでも、同様の事例に対しておおよその判断ができるようになります。

(4) 事実確認、クレームの要求、過失割合、実態把握を上席に報告。

(5) クレーム対応方法を決める（場合によっては、 \_\_\_\_\_ にも相談します）

(6) 先方に解決案を提示し、合意を求めて交渉する

### ○要求に対する対応方針

お客様からの要求に対する回答は、今までに同じような事例があれば  
\_\_\_\_\_します。

同じ事例で、対応者が A さんの時と、B さんの時で回答が違ってしまっ  
てはいけません。

そして応じることが可能な要求であれば、日頃行っている業務の中で対応  
可能な範囲で行い、応じられないのであれば応じられない旨を明確に伝え  
ます。不当要求をする者は、回答姿勢に動きが見られない場合、手を変  
え、品を変えて揺さぶりをかけてきますが、焦る必要はありませんし、臆  
することもあります。これは不当要求を実現しようとしてあの手この手  
で攻めあぐねている状況です。クレーム対応の担当者としては、「会社と  
しての決定です」と説明し、1つに絞った回答を繰り返すのみです。

しつこいようなら、

「もう何度も同じお答えをしていますの  
で、\_\_\_\_\_。それでもご納得いただけないので  
したら、これで対応を打ち切らせていただきますが、よろしいでしょ  
うか？」又は、「もう何度も同じお答えしていますが、これ以上のお話や提  
案は出来ません。ご納得いただけないようでしたら、今後は\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ので、「ご了承ください」と宣告します。・・・クレマー側は交渉を打ち切られるのが一番困るのです。

○意見に惑わされないように

不当要求をしようとする者は、もっともらしい意見、我田引水な屁理屈をならべて、要求を通そうとしてきます。

意見の部分については「貴重なご意見として承ります」などと定例の決まった言葉で受け止めつつ、先方の揺さぶりに乗らずに\_\_\_\_\_繰り返すこととなります。

→この段階で大切なことは、「顧客の\_\_\_\_\_」  
ということです。

“正確に”というのは「主張通りに、それ以上でもなければ以下でもない」ということです。

相手の主張を聞いていると「とんでもない不当要求だ!」「なんて自分勝手に幼稚なんだ!」と感じてしまい、心理的に相手の主張を正確に取り扱おうとしなくなることがあり、報告時に店長などに真実の要求が十分伝わらないことがあります。そうするとこちら側が、\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_になり、更にこじらせることになりかねません。

○黙って録音しても問題ないか？

電話の会話などは相手方に黙って録音しても、通常、無断だったことを理由に証拠として使えないということはありません

し、\_\_\_\_\_。

しかし、企業側の対応としては、たとえば、「お話の内容を正確に記録することになっておりますので、録音させていただきます」と伝えて、録音の許可をもらっておけるのならそのほうが無難でしょう。

○最後に

悪質クレーマーによる不当要求なのか、良質の顧客がたまたま感情的になって要求が過度になっているだけなのかは、\_\_\_\_\_  
ものです。

また、反社会的勢力の方のように、難癖や脅しを生業としている者との交渉には、様々なリスクや罠が隠されています。

1. 正当なクレームかモンスタークレームなのかの判断の目安としては、



このグレーゾーンには、ゴネれば何かしら得するかも？と期待して  
難癖を付けてくる者も増えています。

- ・ 1 被った被害、または          の被害（被害を被ったと事実を捏造する  
でっち上げ）に対し、          以上の損害要求をされる（ブラックゾーン）  
→ 明確な                                  です。

この者達の考え方の原点は「お客様は神様だろ！こちらの言い分をちゃんと聞いて当たり前だ！」との“立場の精神的優位性”が中心にあります。だから勝手な屁理屈で、ばかげた要求をしてくれるのです。顧客のふりをすれば、適当に扱われないと                                  のです。

今までにも複数回のクレーム要求を、いろいろなところで                                   
が、自信となっていることも考えられます。つまり、今までの各所でのクレーム対応のまずさがモンスタークレマーを育ててしまったのです。

ここで考え方の基準となるのが上記に記した、民法の  
「                                  」です。

簡単に言えば「お店側と顧客は対等であり、双方の同意があった場合には契約が成立する」という考え方です。

「顧客のほうが偉く優位に立つ上下関係ではなく、お互いは\_\_\_\_\_だ」という点です。店側としては、これが考え方の根本です。

だからちょっと強く言われたぐらいでビビる必要は全くないのですが、美容師の欠点は、最初お客様として扱っていたクレーム対応の場合、途中で切り替える対応に戸惑い、クレーマーは\_\_\_\_\_のに、そのまま顧客対応してしまいがちなことです。その\_\_\_\_\_によって交渉に負けてしまうのです。

クレーマーと断定した時点で、危機管理対応への\_\_\_\_\_ができるかどうか、とても重要になるのです。

相手はその“自分は神様（顧客）なんだから大事に扱え心理”を有効活用しているのです。

美容師には「お客様はお客様としてご対応させていただきますが、法律上、お客様と私どもは上下関係ではなく\_\_\_\_\_ことをご理解ください」という気持ちが必要です。





モンスタークレマーであると断定した時点で、“顧客ではない悪意  
を持った者からの

攻撃である“と自分の気持ちを切り替え、要求はぴしゃり  
と\_\_\_\_\_。

これがクレーム処理のプロ達の常識です。

最初のやり方としては「対等・公平」の関係での話し方を切り替えます。

例えばいままで、「お客様」「●●様」と呼んでいたとしても、悪質なクレ  
マーであるとわかった段階で「●●さん」と呼び方を変えることが、自分の意  
識を変えるきっかけになりますし、クレマーの受け取り方や心理も変わります。  
す。

不当要求には「お客さまのご要望は、起きてしまったことへの補填と  
考えた場合、同じような事例を比較して、\_\_\_\_\_  
ので、そのようなご対応はできません」と、突き放します。

2. クレマーであるもう一つの特徴として、

- (1) \_\_\_\_\_をさせたがらない……あいまいな説明をし、事実を確  
認しようとするほど嫌がりますし、状況の確認ができなければ、こちら  
を感わせて判断ミスを誘発させやすいので、注意が必要です。

こちらにとって状況確認は判断するための最重要事項です。

⑳

なので、状況確認をさせたがらない場合は、この時点で相手を疑い始めます。

(2) 話には\_\_\_\_\_が生じたり、劣勢になってくると話題や追求箇所を\_\_\_\_\_。

そうすると話があちこち飛んだり、話に脈略がなく、内容がコロコロ変わったりします。

慣れてくると、「あ！ここが相手にとってまずいところだからすり替えたな！」と、わかるようになってきます。

その\_\_\_\_\_ことが、ポイントです。

「先ほどの話をはっきりさせましょう」と、相手にとって戻したくない話に戻します。

そこから、相手の理論がほころび始めることがあります。

(3) \_\_\_\_\_を出さない、確認させない……身体クレーム（痛み、不自由さ）を訴えながら、診断書の提出を求めると怒り出したり、商品であれば不良品を訴えながら返品してこなかったりします。

\_\_\_\_\_ふるまおうとします。

品物などは実際はそのまま使用していたり、ネットなどですでに売却していることもあります。

(4) \_\_\_\_\_を急がせる……正確な判断ができる時間を与えないように運び、すぐにお金や商品を要求します。

このあたりは、オレオレ詐欺の話の進行と類似しています。

確信的なクレーマーは警察に通報されることを恐れますので \_\_\_\_\_とします。

サロン側も、基本的にはスムーズな解決を目指しますが、必ずしも解決を急がない方がいい場合は、じっくりと構えます。

その場合は、クレーマーを \_\_\_\_\_し、こちらからはアクションを起こさず、要求してきたことについては “ \_\_\_\_\_ ” ということだけを伝えます。

持久戦に持ち込めば次第にクレーマーは、つかみどころを見失い、 \_\_\_\_\_になってしまうはずです。

上記の損害要求度合いと、この4つの特徴で判断します。

まずはクレーム対応の方針や相談体制、対応方法を統一し、損害保険に加入し、最寄りの警察に今後のトラブル発生時の対応を依頼しておき、実際にクレームが発生した場合に備えて弁護士と契約しておくなどして準備を整えておくのが良いでしょう。

★反感を買う、絡まれやすい言葉に注意！！

⑩

最初の5分で重要になってくるのが話術です。

ここで絶対に使ってはいけないNGワードがあります。

「\_\_\_\_\_」 「\_\_\_\_\_」 「\_\_\_\_\_」 のDから始まる「D言葉」  
です。

感情的、一方的にまくしたてられるとついつい言いたくなる言葉ですが、それでは  
火に油を注ぐだけです。

ひたすら我慢し、相づちをうまく使って相手の怒りや不満のガス抜きをしながら  
「D言葉」をSから始まる「S言葉」に変えます。

例えば「ですから」と言いたいところを「さようございますか」と相づちを打  
ち、「\_\_\_\_\_」と言い換えると、相手は自分の言い分を理解  
してくれたと感じるはずです。

同様に「だって」→「\_\_\_\_\_」 /

「でも」→「\_\_\_\_\_」と言い換えます。

また、初期対応の時は、「\_\_\_\_\_」 「\_\_\_\_\_」と  
いう言葉は、こちらの都合を押し付けたように受け取るかもしれませんし、

「\_\_\_\_\_」 「\_\_\_\_\_」

「\_\_\_\_\_」という言葉は、上から目線の印象を与えるかもしれません。

5分たっても解決できなかつたら、そこには必ず何らかの理由があります。

次の段階では受け身の姿勢で話を聞き、相手の動機や目的を探ります。

話を聞く時間は\_\_\_\_\_をめどにします。

時間を決めて切り上げるようにしないと、相手のペースにはまってしまうD言葉を使ってしまったり、

出口が見えない苦しさから安易に要求をのんでしまったりすることになりがちです。

ここで解決を急ぐと、怒りや要求がエスカレートするので要注意です。

目安の30分を過ぎても相手が理不尽な要求を繰り返すようなら、「ギブアップトーク」を使います。

「今すぐ答えろ！」→「私は\_\_\_\_\_。私は

お客様から頂いた情報を社内に共有させるのが仕事です」

「大切なことですから、この場で（又は）この電話で答えることはできません」

「今すぐ来い！」→「お急ぎかもしれませんが、サロン内で今回の情報を共有した上で、できる対応を決めさせていただきますので、今すぐ対応するというわけにはいきません。ご容赦ください」「問題をしっかりと精査し、サロンで協議した上で返事をさせていただきますので、\_\_\_\_\_」と返します。

ギブアップといっても相手の言いなりになるのではなく、一步斜め後ろに身を引いて相手の・\_\_\_\_\_・ようにすることです。

相手に強く言われたからと言って、それに\_\_\_\_\_という事は決してありません。

★クレーム対応が上手い人の特徴…経験量で変わります

(1)「\_\_\_\_\_であること」

クレームを言ってくるお客様は基本的に熱くなった状態なので、こちらまで熱くなってしまうと收拾が

つかなくなります。

または、普通は発想しない、とんでもない屁理屈を掲げて迫ってきます。

それらに動揺すれば相手の思うつぼです。

なので、クレーム対応する担当者は「常に冷静沈着なこと」が求められます。



※昔は逆でした。

③4

美容師には「被害を被った客は善意をもって当然の要求をしてくるはずだ」という性善説に立った考え方を持っており、顧客を人として信用していました。

そして顧客側も「被った被害を、何でもかんでも金銭に変えて要求するのは人として恥ずかしく下品だ」というプライドがありました。

なので返金で解決しようとすれば、「銭金の問題じゃないだろ!」と、かえって気分を害する風潮がありました。

今は、「被った被害は金額に換算して弁償しろ」という考え方が、主流になってきています。

なので、気に入らなかったヘアデザインも、失敗したデザイナーによる「お直し」には、不信感があるため、別の店でやり直すための金銭を要求するような場合もあります。

事例として、自サロンで8000円の施術を支払って気に入らなかった場合、他店でのやり直し料金12000円を精求してくることもあります。

★具体的対応法

1. 「誠意を見せろ!」・・・と言われたら。

A: 「当社の最大の誠意は、\_\_\_\_\_と考えております」と伝えます。

それでも引き下がらないようであれば

「では、お客様は誠意とは\_\_\_\_\_?お聞かせくだ





そういわれたら、

③⑥

「お客様が望まれた通りの対応をした会社があるのかもしれませんが、\_\_\_\_\_  
ので、私どもとしての回答は先ほどお伝えした通りです。」

相手は、理解できない、納得できないなどと、いってきますが、それでも「申し訳  
ございません、先ほど以外のご返答は出来かねます。どうかご理解ください」と、  
冷静に、淡々と\_\_\_\_\_ようにします。

自信を持って自社のルールに沿って判断・対応を行きましょう。

自社の判断・提案に対し「納得できない」と言われても、

「\_\_\_\_\_申し訳ありません」と、淡々と繰り返し、言い続けま  
しょう。

3. 「納得できるような返答は、クレーム担当であるお前の責任でなんとかし  
ろ！」・・・と言われたら

「申し訳ございません。私の仕事は会社の決定をお客様にお伝えすることであると  
いわれておりまして、私には\_\_\_\_\_。」

「私にはそのような決裁権はございません。ご理解ください」

3. だったら「社長を出せ!」「上の者をだせ!」・・・と言われたら

アシスタントが担当デザイナー、担当デザイナーが店長に替わることはあつて  
も、絶対に経営者などトップに替わってはいけません。

店長：「クレームは、私に対応するよう、会社から命じられておりますので、私がお話を伺います」

相手：「お前じゃだめだから変われと言ってるんだ。」

店長：「申し訳ございません。先ほども申しましたが、会社からすべてのクレームをうけたまわることを任されているのは私ですか

ら、\_\_\_\_\_。もし私の対応を拒否されるのであれば、弊社としては、\_\_\_\_\_ということになります。それでよろしいでしょうか？」

5. 「お前の携帯番号を教えろ！！」・・・と言われたら

特に女性が言われる確率が高い言葉です。

「申し訳ございません。私は、業務としてお客様にご対応させていただいておりますので、\_\_\_\_\_

・ \_\_\_\_\_については、お伝えしかねます。」

6. (サロン現場で)「土下座して謝れ！」・・・と言われたら

「お客様がそう望まれるのであれば、土下座させていただきますが、\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ので、お客様にとって大変な不利益となりますがそれでもよろしいでしょうか？」

7. 「消費者センターに通報するぞ！」・・・と言われたら

③⑧

「お客様がなさることについて私どもがどうこうできることではございません。

消費者センターから連絡が来れば、誠実にご説明させていただきます」

※消費者センターなどの機関への通報で脅そうとする場合が結構あります。

が、それは\_\_\_\_\_になることが多いです。

消費者センターから連絡が来ると、顧客側に立って抗議されるようなイメージがあるでしょうが、実はそうでもありません。

消費者センターのオペレーターにこちらが行った対応をきちんと説明すれば

「でしたら、先方の言い分のほうがおかしいですよ。こちらから説明しておきます」と言って、相手をなだめてくれることも多々あります。

冷静な第三者が仲介してくれるというわけです。

8. 「ネットに晒すぞ」「マスコミに言うぞ」「SNS で拡散するぞ」

・・・と言われたら

「お客様がなさることについて私どもがどうこうできることではございません。しかし、お客様の行動によって被害を被った場合には、

\_\_\_\_\_ので、ご了承ください」

9. 「あの従業員を解雇しろ！」

従業員のお客様への対応について気分を害されたことを、重々お詫び申し上げます。

お客様からの従業員解雇のご要望の実施につきましては、\_\_\_\_\_にあたり、お客様に大きな不利益となりますので、処分につきましては社内規定にのっとり行いますことをご了承ください。

★クッション言葉を活用しましょう

相手が激昂している時にストレートにこちらが言いたいことだけを伝えたり、反論や拒否する場合、相手の感情がさらに高ぶり、手が付けられなくなることがあります。

\_\_\_\_\_は、  
“クッション言葉”を使って少しでもおだやかに会話や交渉を続けましょう。

(1) 依頼：「～していただけませんか？」の前につける言葉

- \_\_\_\_\_
- 失礼とは存じますが
- 差し支えなければ
- 大変恐縮ですが
- ご面倒をおかけいたしますが
- お手数をおかけしますが

(2) 反論：「～ではないでしょうか」の前につける言葉

- ・ \_\_\_\_\_
- ・ ご意見はなるほどとは思いますが
- ・ お言葉を返すようですが

(3) 拒否：「～ご遠慮ください/～ご容赦ください/～お許してください/～いたしかねます/～できかねます」

の前につける言葉

- ・ お役に立てず、大変心苦しいのですが
- ・ せつかくですが
- ・ 失礼とは存じますが
- ・ \_\_\_\_\_
- ・ 身に余るお言葉ですが

★クレーム対応マニュアルを作りましょう

クレーム対応は \_\_\_\_\_ (起こさせない/起きそうな要素は事前につぶしておく) が大前提です。

とはいっても永遠にクレームゼロというものもあり得ません。

二次的対処として \_\_\_\_\_ も決めておきます。

④

そのために場面ごとに起こりうるトラブルの種類と、これらに対するサロン全体の統一した対応を共有し、各人がずれることなく実行できることがとても大切です。

各サロンの事情により下記の各場面で起こりうるクレームを上げ一つずつの対策や行動について各サロンの事情を考慮して対策を作りましょう。

もしかしたらこれら以外にも、あるようでしたらそれも加えてください。

出来たものがクレームマニュアルです。

クレームマニュアルができたなら、それに沿って相モデルでトレーニングし、本番でスムーズに使えるようにしておくことがとても大切です。

対策例：フロントにおける金銭紛失等クレーム対策

フロントに貴重品入れロッカーを設置して、顧客自身で貴重品を管理するシステムにする

1. フロント

- (1) 料金告知・説明なし
- (2) おつり間違い（を、装う）
- (3) 上着、バッグの渡し間違い
- (4) 上着、バッグの破損・汚損
- (5) 持ち物・金銭紛失

2. 待合

- (1) 待たせすぎ

3. 施術

## (1) カット

- ① 切りすぎ
- ② 削ぎ過ぎ
- ③ デザインオーダーと違う

## (2) カラー

- ① 発色違い
- ② カラーデザイン違い
- ③ かぶれ
- ④ ハイダメージ
- ⑤ 切れ毛・枝毛

## (3) パーマ

- ① ウェーブが緩い（乾くとウェーブがなくなる）
- ② ウェーブが強い
- ③ ウェーブがすぐとれた
- ④ ウェーブデザインが違う
- ⑤ 傷んだ
- ⑥ 根元からの切れ毛
- ⑦ 火傷した

## (4) シャンプー

- ① お湯が熱かった
- ② 襟から水が入った



③ 襟にカラー剤が染みた

⑬

(5) ブロー・セット

① 痛かった

② 熱かった・火傷した（ドライヤー・アイロン）

③ ブローデザインが不満足

(6) その他

① オーダーしたヘアデザインと違う

② 返金要求（お直し拒否）

(7) 接客

① 態度が気に食わない・横柄

② 愛想が悪い

③ 口の利き方が悪い

④ 電話対応の印象が悪い・不快

⑤ ほったらかされている

⑥ クレームに対する対応が悪い・気に食わない

⑦ クレームを軽く扱っているように見える

## 4.2.3 主要用語日中対照



# 美容用語翻訳—中国語

- (一) 経営、待遇
- (二) 美容技術
- (三) 美容道具



## (一) 経営、待遇

1) カウンセリング	咨询, 沟通, 问诊
2) コミュニケーション	交流, 沟通
3) クオリティ	品质质量身份才能
4) クオリティのばらつき	品质偏差 (参差不齐)
5) くつろぎ	放松
6) コスト管理	成本管理
7) コンプライアンス	合规
8) キャリアプラン	职业规划
9) コンセプト	思想观念观点
10) コントロール	管控, 支配, 调节, 控制
11) キャンペーン	促销宣传活动
12) クレーム	索赔, 赔偿损失
13) クレーマー	找茬儿

劉勃



## (二) 美容技術

### カット、仕上げ

- 1) イヤーツーイヤー 耳対耳连线
- 2) ゴールデンポイント黄金点 (G.P)
- 2) ヘムライン(底边发际线)
- 3) ハチ (两侧高点)
- 4) ぼんのくぼ (颈窝)

- 5) フェイスライン 脸部线条
- 6) シルエット 外轮廓・剪影

- 7) オーバーセクション 顶区
- 8) アンダーセクション 底区
- 9) ミドルセクション 中间区

- 10) オンベース  
对头皮90度放射提拉区域发束

- 11) アシンメトリー 左右非对称  
シンメトリー 左右对称

- 12) エクステ 接发

- 13) スライス 薄薄的发片
- 14) パネル 区块的发束(片)  
【梳发片提拉发片】

劉勃



## (二) 美容技術

### カット、仕上げ

- 15) ブロック区块 ブロッキング  
分区
- 16) トップセクション 头顶区
- 17) バックセクション 后区
- 18) フロントセクション 前头区
- 19) サイトセクション 侧区

- 20) ワンレングス カット 直线修剪
- 21) グラデーションカット 低层次修剪  
(渐増)
- 22) セイムレングスカット 均等层次修剪
- 23) レイヤーカット 层次修剪

- 24) オーバーダイレクション  
放射提拉发束到一个点修剪

- 25) エフェクトカット  
质感修剪发量调整的一种  
(创始人野沢道生)

- 26) スライドカット  
滑剪 (质感修剪)

劉勃



## (二) 美容技術 カット、仕上げ

27) ストロークカット  
移动点剪 (质感修剪的一种)

34) ブラッシング  
梳理头发  
35) カッティング  
剪发操作

28) ショート 运动短发  
29) ポブ 齐肩以上短发  
30) ミディアム 肩膀左右长度的短中发  
31) セミロング 肩膀以下5-8cm中长发  
32) ロング 在胸位置的长度  
33) スーパーロング 胸以下的长度

劉勃



## (二) 美容技術 カット、仕上げ

34) プラントカット  
平钝・基础修剪 (轮廓剪)  
35) ポインティングカット  
刻剪 (质感发量调整修剪)  
36) ハイレイヤーカット  
超高层次修剪

37) ネープ  
后脖颈发际线以上几厘米的部分  
38) ネープセクション  
后脖颈以上部分的区域  
39) 襟足 后颈部  
40) 生え際 发际线  
41) うなじ(項) 后脖梗

42) マッシュルームカット  
蘑菇头

43) テーパーカット  
柔和自然发际线质感修剪  
44) フェードカット  
硬朗干净见青的发际线修剪  
(多指男发)

劉勃



## (二) 美容技術 カット、仕上げ

45) ツーブロック  
二分区法(上下区, 頂区底区)

46) チェックカット  
検査修剪

47) トリミングカット  
調整修剪

48) チョップカット  
发梢雕刻剪(质感修剪)

49) セイムレングスカット  
均等层次修剪, 头皮成90°提拉

50) シャギーカット  
向发稍方向去发量做束感调整  
51) セニングカット  
削薄剪

52) インナーセニング  
内側削薄  
53) インナーレイヤー  
内側是高层次  
54) インナーグラデーション  
内側是底层次

劉勃



## (二) 美容技術 カット、仕上げ

55) ウルフカット  
(狼形发型)

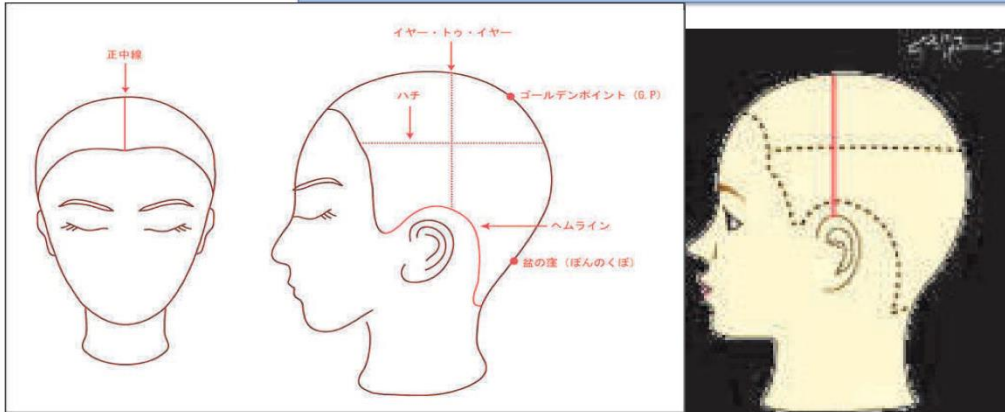
56) ウェットカット  
湿剪(基础轮廓修剪)

57) ドライカット  
干剪(质感修剪)

劉勃



イヤーツーイヤー 耳対耳连线  
ゴールデンポイント黄金点 (G.P)  
ヘムライン(底边发际线)  
ハチ (两侧高点)  
ぼんのくぼ (颈窝)



劉勃



フェイスライン 脸部线条  
シルエット 外轮廓・剪影



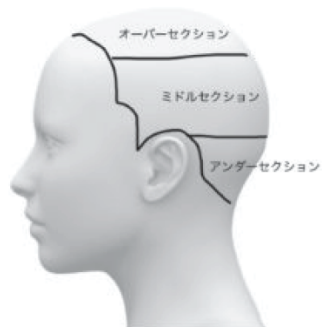
© CanStockPhoto.com - cap4220156

劉勃



オーバーセクション 頂区  
アンダーセクション 底区  
ミドルセクション 中間区

セクション基本パターン1



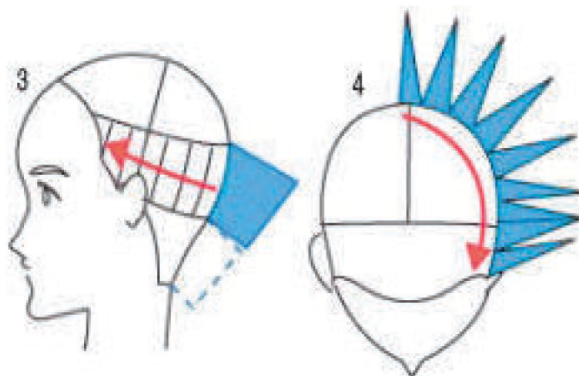
セクション基本パターン2



劉 勃



オンベース  
对头皮90°放射提拉区域发束



劉 勃



アシンメトリー 左右非対称  
シンメトリー 左右対称



劉 勃

エクステ 接発

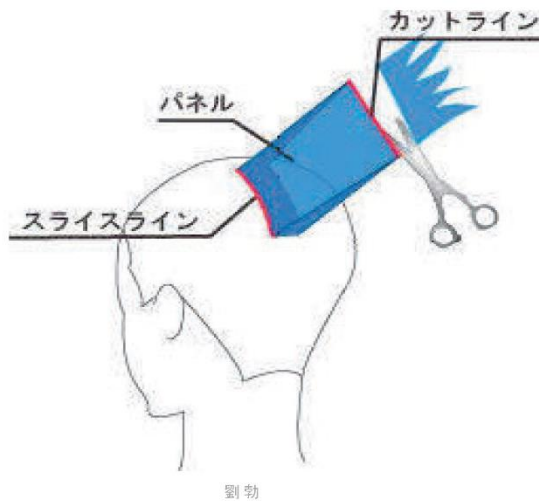


劉 勃

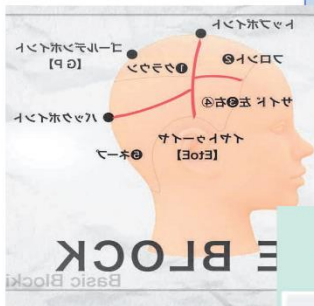




スライス 薄薄的发片  
 パネル 区块的发束(片)  
 【梳发片提拉发片】



ブロック区塊 ブロッキング 分区  
 トップセクション 头顶区  
 バックセクション 后区  
 フロントセクション 前头区  
 サイトセクション 侧区



劉勃



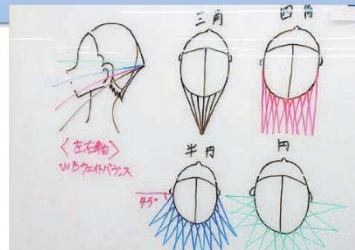
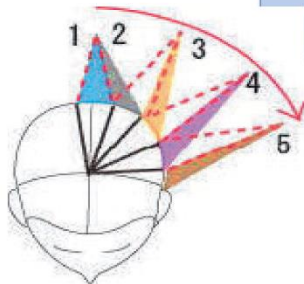
ワンレングス カット 直线修剪  
 グラデーションカット 低层次修剪 ( 渐増 )  
 セイムレングスカット 均等层次修剪  
 レイヤーカット 层次修剪



劉 勃



オーバードイレクション  
 放射提拉发束到一个点修剪

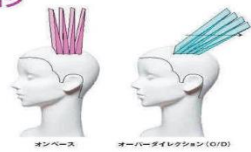


L/レイヤーにおける  
 オーバードイレクション  
 (O/D)のキソ

① L/レイヤーに基本形を  
 オーバードイレクション (O/D) についで、  
 ② O/Dのキソを切る。

O/Dのキソ  
 基本形にはオーバードイレクションに  
 O/Dのキソを切る。

L/レイヤーに基本形を切る。①基本形  
 に近い形をキソとして、②基本形に近い形  
 をキソとして、③基本形に近い形をキソとして、  
 ④基本形に近い形をキソとして、⑤基本形に近い形  
 をキソとして、⑥基本形に近い形をキソとして、  
 ⑦基本形に近い形をキソとして、⑧基本形に近い形  
 をキソとして、⑨基本形に近い形をキソとして、  
 ⑩基本形に近い形をキソとして、⑪基本形に近い形  
 をキソとして、⑫基本形に近い形をキソとして、  
 ⑬基本形に近い形をキソとして、⑭基本形に近い形  
 をキソとして、⑮基本形に近い形をキソとして、  
 ⑯基本形に近い形をキソとして、⑰基本形に近い形  
 をキソとして、⑱基本形に近い形をキソとして、  
 ⑲基本形に近い形をキソとして、⑳基本形に近い形  
 をキソとして、㉑基本形に近い形をキソとして、  
 ㉒基本形に近い形をキソとして、㉓基本形に近い形  
 をキソとして、㉔基本形に近い形をキソとして、  
 ㉕基本形に近い形をキソとして、㉖基本形に近い形  
 をキソとして、㉗基本形に近い形をキソとして、  
 ㉘基本形に近い形をキソとして、㉙基本形に近い形  
 をキソとして、㉚基本形に近い形をキソとして、  
 ㉛基本形に近い形をキソとして、㉜基本形に近い形  
 をキソとして、㉝基本形に近い形をキソとして、  
 ㉞基本形に近い形をキソとして、㉟基本形に近い形  
 をキソとして、㊱基本形に近い形をキソとして、  
 ㊲基本形に近い形をキソとして、㊳基本形に近い形  
 をキソとして、㊴基本形に近い形をキソとして、  
 ㊵基本形に近い形をキソとして、㊶基本形に近い形  
 をキソとして、㊷基本形に近い形をキソとして、  
 ㊸基本形に近い形をキソとして、㊹基本形に近い形  
 をキソとして、㊺基本形に近い形をキソとして、  
 ㊻基本形に近い形をキソとして、㊼基本形に近い形  
 をキソとして、㊽基本形に近い形をキソとして、  
 ㊾基本形に近い形をキソとして、㊿基本形に近い形  
 をキソとして、



劉 勃



## エフェクトカット

质感修剪发量调整的一种，剪刀在发束内侧从发梢向发干上下晃动同时闭合剪刀的方法。  
(创始人野沢道生)



劉勃



## スライドカット 滑剪 (质感修剪)

取出发片从发干向发梢方向滑动同时闭合剪刀。(一边滑动一边闭合剪刀)



劉勃



## ストロークカット

移动点剪（质感修剪的一种）  
梳起一块发片从发杆向发梢方向  
移动进行点剪的方法。剪刀与发  
丝接触面角度不同发量去除不同  
质感效果也不同。



劉勃



## 髪スタイル

ショート 运动短发  
ボブ 齐肩以上短发  
ミディアム 肩膀左右长度的短中发  
セミロング 肩膀以下5-8cm中长发  
ロング 在胸位置的长度  
スーパーロング 胸以下的长度

劉勃



劉 勃



ブラッシング  
梳理头发  
カッテイク  
剪发操作

劉 勃

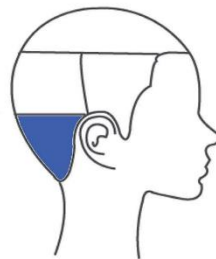


ブラントカット  
平鈍・基礎修剪（轮廓剪）  
ポインティングカット  
刻剪（质感发量调整修剪）  
ハイレイヤーカット  
超高层次修剪

劉勃



ネープ  
后脖颈发际线以上几厘米的部分  
ネープセクション  
后脖颈以上部分的区域  
襟足 后颈部  
生え際 发际线  
うなじ項 后脖梗



劉勃



## マッシュルームカット 蘑菇头



劉 勃



## テーパーカット 柔和自然发际线质感修剪 フェードカット 硬朗干净见青的发际线修剪 (多指男发)



劉 勃



## ツーブロック 二分区法(上下区, 頂区底区)



劉 勃



## チェックカット 検査修剪 トリミングカット 調整修剪 チョップカット 发梢雕刻剪 (质感修剪)

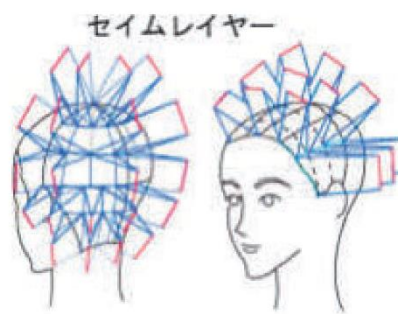
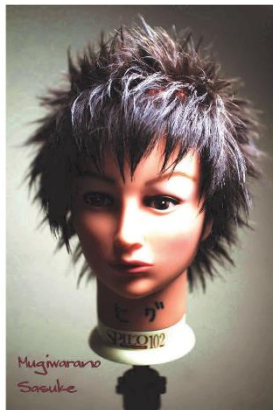


劉 勃





# セイムレングスカット 均等层次修剪,头皮成 90°提拉



劉勃



# シャギーカット 向发稍方向去发量做束感调整 セニングカット 削薄剪



劉勃



インナーセニング  
内側削薄  
インナーレイヤー  
内側是高层次  
インナーグラデーション内側是  
底层次  
(主要是指发量质感调整)

劉勃



ウルフカット  
(狼形发型)  
顶区底层次圆润，底区脖劲周围高  
层次碎发的修剪



劉勃



## パンクスタイル 朋克发型



ウェットカット  
湿剪（基础轮廓修剪）  
ドライカット  
干剪（质感修剪）

劉 勃



## (二) 美容技術 パーマ、カラー

- 1) 一般的なヘアカラー剤（アルカリカラー） 碱性染膏
- 2) ブリーチ、ライトナー（脱染剤） 漂粉（褪色剤）
- 3) ヘアマニキュア、塩基性カラー ※化粧品半永久染膏
- 4) カラートリートメント、カラーバター ※化粧品酸性染膏
- 5) ヘナ（草木染め） ※（化粧品）植物染膏（粉）

6) ウィーピング  
染发时从薄薄的发片中均匀的挑出发束（挑染）

7) バタフライハイライト 蝴蝶高光染  
（取发片倒梳几下后留下最长发丝进行漂染上色）

劉勃



## (二) 美容技術 パーマ、カラー

- 8) ハイライト 高光染
- 9) ローライト 底光染
- 10) バレイヤージュ  
BALAYAGE 巴黎画染

- 11) カラーチャート 色板
- 12) ホイルワーク 锡纸挑染
- 13) グラデーションカラー  
漸色染名

- 14) リタッチ 发根补色
- 15) フルカラー  
同一颜色染发
- 16) メッシュ  
全头挑染

- 17) ゾーンカラー 区域染
- 18) セクションカラー 块染
- 19) インナーカラー 内侧染

- 20) アッシュ=青。
- 21) マット=緑。
- 22) ラベンダー=紫。

劉勃



一般的なヘアカラー剤（アルカリカラー）  
 鹼性染膏  
 ブリーチ、ライトナー（脱染剤）  
 漂粉（褪色剤）  
 ヘアマニキュア、塩基性カラー ※化粧品  
 半永久染膏  
 カラートリートメント、カラーバター ※化粧品  
 酸性染膏  
 ヘナ（草木染め）※（化粧品）  
 植物染膏（粉）

劉勃



## カラー剤の種類

400色以上のカラー剤で豊富なバリエーションを実現!

**ヘアカラーリングの種類**

ヘアカラー				
染毛剤 医学部外品		染毛料 化粧品		
永久染毛剤				
脱色剤・脱染剤	非酸化染毛剤	酸化染毛剤	半永久染毛料	一時染毛料
ヘアブリーチ ヘアライトナー ダカラライザー	オハグロ式	ヘアーティント ヘアダイ 白髪染め おしゃれ染め	ヘアマニキュア 酸性ヘアカラー カラーリンス	カラスプレー カラーフォーム カラスティック

**カラートリートメントの紫を20種類 比較してみた【メーカー別】**

紫の種類多すぎ...

劉勃



# ウィービング 染发时从薄薄的发展中均匀的挑出发束（挑染）



色持ち  
立体感

いつもとちよつびり違う  
自分に会える  
美髪デザインカラー



劉 勃



# バタフライハイライト 蝴蝶高光染 (取发片倒梳几下后留下 最长发丝进行漂染上色)



劉 勃



ハイライト高光染  
ローライト底光染  
バレイヤージュBALAYAGE  
巴黎画染



劉勃



カラーチャート 色板  
ホイルワーク  
锡紙挑染  
グラデーションカラー  
渐变染色



劉勃



リタッチ  
发根补色  
フルカラー  
同一颜色染发  
メッシュ  
全头挑染



劉 勃



ゾーンカラー  
区域染  
セクションカラー  
块染  
インナーカラー  
内側染



劉 勃





アッシュ=青。  
マット=緑。  
ラベンダー=紫。



劉 勃



## 美容用語翻訳—中国語

- (一) 経営、接遇
- (二) 美容技術
- (三) 美容道具



### (二) 美容技術 パーマ、カラー

- 1) デジタルパーマ
- 2) コールドウェーブ
- 3) ストレートパーマ (縮毛矯正)  
直板烫
- 4) スパイラルパーマ  
螺旋卷烫
- 5) ミックスパーマ  
混合烫 (两种以上烫法, 变化多样)
- 6) ツイストパーマ 拧绕烫
- 7) ドレッドパーマ 非洲卷 (脏辫)
- 8) ピンパーマ 卡子烫
- 9) ボディパーマ 全头烫 (软化造型)

劉勃



## (二)美容技術 パーマ、カラー

- 11)パーマ剤 種類  
a) チオグリコール酸  
    **碱性烫发水(PH値8.9-11.5)强**  
b) システイン (PH値4.5-7.0) 弱  
c) システアミン (PH値7.5-8.9) 弱强

- 12)テンション  
    张力  
13)パーマメントウェーピング  
    永久烫发造型  
14)ボリューム  
    蓬松, 体量, 体积  
15)ヘアセッティング  
    头发设计  
16)ヘアカーリング  
    用发卡做卷

- 16)フィンガーウェーブ  
    手推波浪  
17)ワインデング  
    用卷杠卷头发  
18)リフトカール  
    发根立起卡子卷

- 19)ラリアットカール  
    发际周围短发的卡子卷  
20)エアウェーブ  
    空气大波浪发型  
21)ローラーカーリング  
    用空芯卷做大卷

劉勃



## コールドウェーブ 冷烫 デジタルパーマ 热烫



劉勃



ストレートパーマ（縮毛矯正）  
 直板烫  
 スパイラルパーマ  
 螺旋卷烫  
 ミックスパーマ  
 混合烫（两种以上烫法，变化多样）



劉勃



ミックスパーマ  
 混合烫（两种以上烫法，  
 变化多样）



チリチリ?

ツイストパーマ拧绕烫

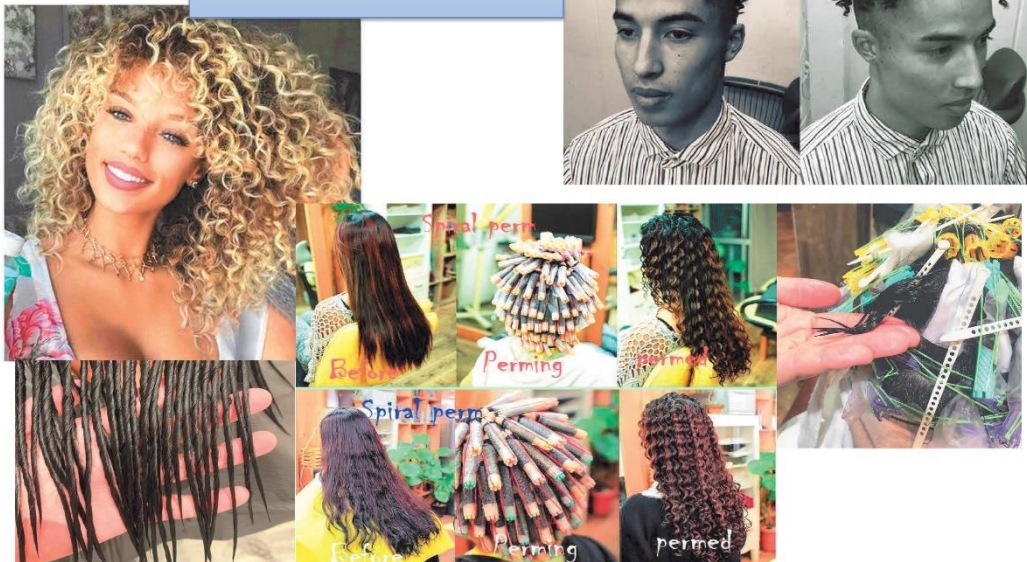
スパイラルパーマ  
 螺旋卷烫



劉勃



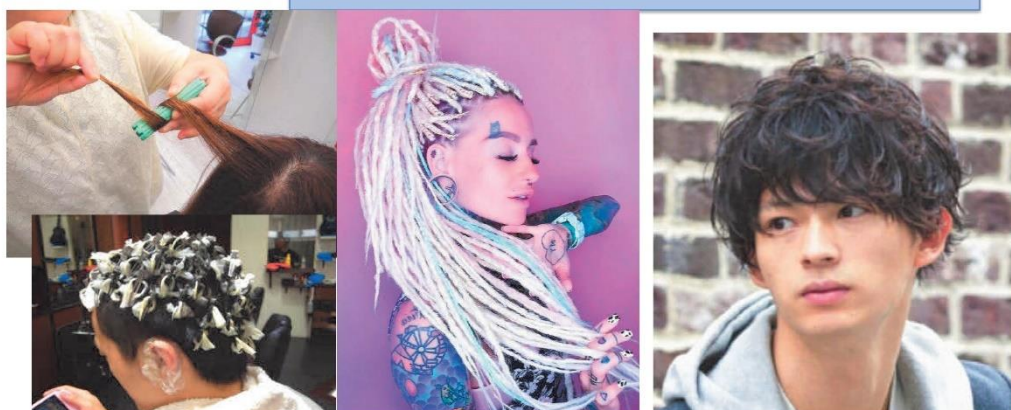
スパイラルパーマ  
螺旋卷烫



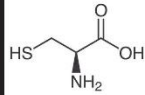
劉勃



ツイストパーマ 拧绕烫  
ドレッドパーマ 非洲卷 (脏辫)  
ピンパーマ 卡子烫  
ボディパーマ 全头烫 (软化造型)



劉勃



パーマ剤 種類  
チオグリコール酸

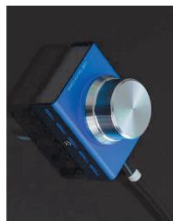
- 1) 碱性烫发水(PH値8.9-11.5)強
- 2) システイン (PH値4.5-7.0) 弱
- 3) システアミン (PH値7.5-8.9) 弱強

- 1) 昔から使われているパーマ液です。髪の毛の中に浸透しやすいので丈夫で硬くてかかりづらい髪にもウェーブがだせますが、強い薬なのでその分ダメージも受けます。
- 2) アミノ酸の一種で、実は髪の毛の中にも含まれています。ダメージを受けている弱い髪の毛には浸透しやすいですが、硬い髪の毛には浸透しにくくかかりが弱いです(半胱氨酸)
- 3) 髪の毛に馴染みやすいので、少しの量でも効果が高いです。髪の毛に与えるダメージがほとんどなくカールをだすことができます。

劉物



テンション  
張力  
パーマントウェーピング  
永久烫发造型  
ボリューム  
蓬松，体量，体积  
ヘアセッティング  
头发设计  
ヘアカーリング  
用发夹做卷



劉物



フィンガーウェーブ  
 手推波浪  
 ワインディング  
 用卷杠卷头发  
 リフトカール  
 发根立起卡子卷



実物



リアットカール  
 发际周围短发的卡子卷  
 エアウェーブ  
 空气大波浪发型  
 ローラーカーリング  
 用空芯卷做大卷



実物



### (三)美容道具

- 1) シザーズ
- 2) レザー
- 3) セニングシザーズ
- 4) ドライカットシザーズ
- 5) ベーシックシザー  
メインシザー

#### 8) コーム類、ブラシ類

- 9) ラットテールコーム  
リングコーム  
尖尾梳

- 10) ハーフラウンドブラシ  
丸排梳

#### 6) ブラントカット

シザーには刃の形で  
「直刃」「笹刃」「カーブ刃」「柳刃」などに分  
けられます。

- 7) ドライカットシザーズ 干头发用的剪刀

#### 11) ロールブラシ 梳

- 12) スケルトンブラシ  
排骨梳

#### 13) クリップ類、ピン類

- 14) ピン類

劉勃



### (三)美容道具

- 15) ロッド  
烫发卷杠

- 16) ロッド  
烫发卷杠

- 17) アイロン电棒

- 18) ヘアアクセサリー  
头发装饰品 (头饰)

- 19) クリッパー电推子

- 20) ドライヤー吹風筒

- 21) スタイルングス剤

劉勃





シザーズ、レザー  
セニングシザーズ  
ドライカットシザーズ  
ベーシックシザー  
メインシザー



劉物

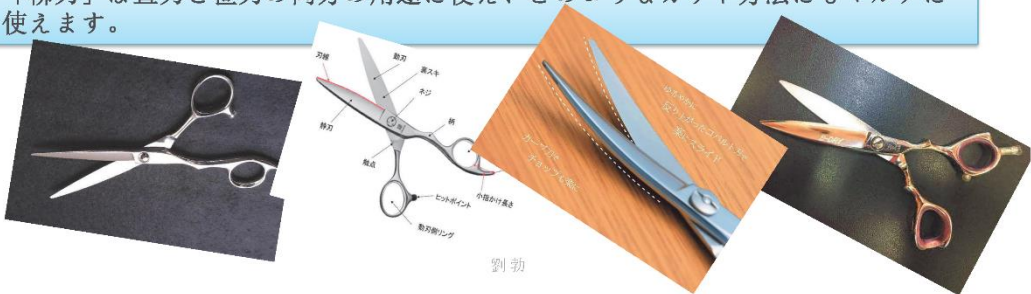


シザーには刃の形で  
「直刃」「笹刃」「カーブ刃」「柳刃」などに  
分けられます。

「直刃」は直線的なブラントカットでメインに使います。一番出番の多いハサミです。

「カーブ刃」は刃先が上向きに湾曲し、スライドカットやストロークカットに使いやすい形状です。カーブの角度によって、毛量や質感の調節が可能です。

「柳刃」は直刃と笹刃の両方の用途に使い、どのようなカット方法にもマルチに使えます。



劉物



# ドライカットシザーズ



**Slide!**  
 スライド&エフェクトに最適  
 ドライカットも軽くサクサク  
 スライド等に最適の太刃形状

ダマスカスパターン  
 カーブシザー  
 ドライカット  
 特化!  
 6インチ

劉勃



# コーム類、ブラシ類

## ジャンボコーム 寛歯梳



## ドイツ製のハードラバーコーム チャンピオンコーム

- |                    |              |
|--------------------|--------------|
| #11 テーツ            | #25 ウェーブ     |
| #31 テーツ            | #26 仕上げ用     |
| #16 カット            | #28 仕上げ用     |
| #41R リング (細目)      | #33 引き分けシャープ |
| #43R ステンピンリング (細目) | #11C テーツ     |
| #205 ステンピンミネブリング   | #16C あら目カット  |
| #99 ヘアダイ           |              |

劉勃



ハーフラウンドブラシ  
九排梳



ロールブラシ 滾梳



ラットテールコーム  
リングコーム  
尖尾梳



スケルトンブラシ  
排骨梳



別物



## クリップ類、ピン類

ダックカールクリップ  
(ダッカー)鴨嘴夹



Hair Clip Gold 2P



SIZE ≈ 10.0 cm

e-select

別物



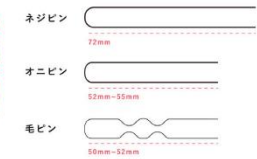
医療用ステンレス  
で作ったヘアピン  
痒くないサビない!

# ピン類

## アメリカピン



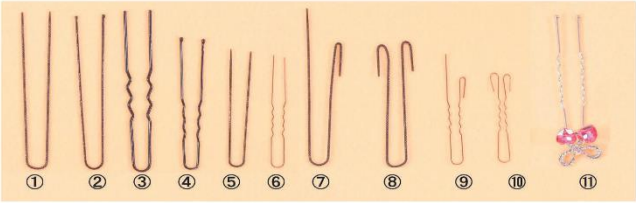
## 毛ピン, ねじピン, オニピン



## オニピン中号U型カ



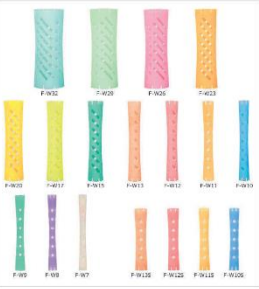
## ヘアピン



別物



# ロッド 烫发卷杠



別物



# ロッド 烫发卷杠



製 勃

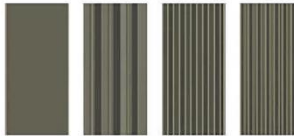


# アイロン電棒

ワッフルアイロン  
波浪电夹棒



ストレートアイロン直板夹



製 勃



## ヘアアクセサリ 头发装饰品（头饰）



劉勃



## クリッパー電推子



## ドライヤー吹風筒



劉勃



# スタイリングス剤

## ヘアスプレー 发型喷雾



## ヘアワックス 发蜡



## ヘアクリーム 发乳



## トリートメント 修复功能的焗油护发素



## ヘアムース 摩丝



別冊



ご清聴ありがとうございました

別冊

## 4.2.4 日本語美容会話

〈美容室サロンで使う 接客日本語会話〉

美容会話 ①

会話の登場人物（とうじょうじんぶつ）：



〈中国人 ヘアスタイリスト〉

王 超 さん

(Wáng chāo オウ チョウ)

男性 26歳

中国 大連出身

ハリウッド美容専門学校 高度専門課程 卒業生

- ・国家戦略特区特例により美容師（見習い）として「メイ・スパ」に就職  
現在1年目。
- ・将来は一流の美容技術を身に付け、将来は世界に美容サロンを展開する国際的な経営者になることが夢である。
- ・技術の他にも日本のホスピタリティの精神を学びたいと考えている。
- ・仕事と両立できるなら、ハリウッド大学院大学で経営学を学びたいという気持ちをもっている。「ブランド力の構造」をテーマとしようと思っている。

吉岡 毅人

1





〈ベトナム人 ヘアスタイリスト〉

グエン・ティ・アイン さん  
(Nguyễn Thị Anh)

女性 24歳  
ベトナム ハノイ出身

ハリウッド美容専門学校 高度専門課程 卒業生

- ・王超さんと同じく、国家戦略特区特例により美容師（見習い）として「メイ・スパ」に就職、現在1年目。
- ・将来は母国で美容院を開き、一流の美容技術で皆に笑顔を送ることが夢である。
- ・技術の他にも日本のホスピタリティも学びたいと思う。
- ・美容院経営について学ぶ必要性から、仕事に慣れてきたら、ハリウッド大学院大学に進学しようと考えている。
- ・現代的な若者のセンスをもち、ファッショナブルな東京生活が気に入っている。

吉岡 毅人

2



〈先輩スタイリスト〉

杉田さん

男性 36歳

日本 宮城県 出身

ハリウッド美容専門学校 卒業生

- ・「メイ・スパ」美容師（ヘアスタイリスト）
- ・美容学校の卒業と同時に「メイ・スパ」に就職し、十数年、技術を磨いてきた。
- ・数年前より、ヘアスタイリストとしてお客さんが取れるようになり、ヘアサロン激戦地でもやっていける自信をもてるようになった。
- ・さっぱりとした親しみやすい性格で、お客さんとのコミュニケーションは良好。また、後輩の面倒見もよく、若手の美容師にとっては、厳しい中にも優しさを持つ頼もしい先輩であり、新人の王さんやアインさんのロールモデルになっている。
- ・趣味はサーフィン。また、勉強より行動好きなアウトドア派な人である。
- ・最近、後輩の指導を通し、経営力の必要性も感じるようになり、経営を学ぼうとハリウッド大学院の入学を考えている。
- ・将来は、一流のヘアアーティストになることである。

吉岡 毅人

3



〈お客様〉

山中さん

ビューティーサロン「メイ・スパ」常連客  
40代女性  
生まれも育ちも 東京 麻布十番

- ・気さくで好奇心旺盛で特に生活文化（美容・食など）にこだわりがある。
- ・旅行、写真、街歩き、ファッション、料理、生活文化の探訪など、多彩な趣味がある。仕事後に六本木のスポーツジムにも通っている。

吉岡 毅人

4

○会話

お客様をむかえる編 -受付カウンターにて-

(1) ペアで会話の練習をしましょう。

新しい言葉の意味を調べて、( ) に最も会う言葉を

**語彙**から選んでください。何回も使う言葉もあります。使わない言葉もあります。

語彙

a.わずかな間 b.予約 c.～くださいますか d.ようこそ e.あいにく  
f.頂いてもよろしいですか g.ひざかけ h.よろこび i.受付 j.～まで (の間)  
k.～しましょうか l.お荷物/持ち物

〈では、お客様の山中さんと、見習いの王さんとの会話を練習しましょう。〉

予約をしてサロンに来店する山中さんをサロンの王さんが迎えます。

山中さんは、いつも来店している常連のお客様です。予約時間になり、ご来店されました。丁寧にご案内しましょう。

会話の最初の【 】は2人の誰が話していますか。

- 【 】:いらっしゃいませ。こんにちは！メイス・ガーデン・スパへ<sup>①</sup> )。
- 【 】: こんにちは。11時に<sup>②</sup> )をしているんですが。
- 【 】: ご来店、ありがとうございます。
- 【 】: お名前をおうかがいできますか。
- 【 】: 山中と申します。
- 【 】: 山中様、少々お待ちくださいませ。
- 【 】: はい。カットのご<sup>③</sup> )をいただいております。
- 【 】: あの<sup>④</sup> )の時間<sup>⑤</sup> )待たせて<sup>⑥</sup> )。
- 【 】: どうぞ。山中様、<sup>⑦</sup> )を<sup>⑧</sup> )でお預かり<sup>⑨</sup> )？
- 【 】: いいえ、結構です。自分で持ちますので。

(2) やってみよう：〈予約の確認〉

受付での仕事は、まずはお客様の名前を正確に聞き取ります。サロンの人と、お客様のペアになり、名前の聞き取りと、予約が正しくできるか練習しましょう。

ただし、名前はこのテキストの登場人物ではなく、自分たちの名前を使い、会話内容も自分たちで作ってください。

①：

サロンの人：名前を伺います。

お客様：名前を言います。

②：

サロンの人：予約の日時を確認します。

③：

サロンの人：

お客様に予約している時間をお伝えします。もし、お客様が予約していないときはもう一度、予約を確認しましょう。

④：

お客様：予約が確認できたら、お礼を言いましょう。もし、確認できないときは、もう一度、予約をしましょう。

吉岡 毅人

(3)

サロンを見わたすと、お客様がさまざまな表情をしています。ペアになりサロンの人は、気づいてお客様に声をかけましょう。以下の場面で役割別会話をしましょう。

①



---

---

②



---

---

③



---

---

まとめ

- ・お客様の予約を確認できましたか。
- ・笑顔で応対できましたか。

吉岡 毅人

7

〈美容室サロンで使う 接客日本語会話〉

美容会話 ②

施術中の会話編 -ヘアカット中のお客さんと会話にて-

以下の登場人物（3名）の役を決めて、3人で会話の練習をしましょう。

登場人物：・お客様：山中様役 ・先輩 ヘアスタイリスト：杉田さん役 ・外国人美容師役
--

〈以下、会話文では、山中さん：山、杉田さん：杉〉

※【 】は、外国人美容師役です。役になった人の名前を書きましょう。

場面：ヘアスタイリングがそろそろ終わり、セットに移るところ。

カット中、お客様と何か会話をするかもしれません。そんなときに自然な会話ができれば良いですね。3人で会話をしましょう。ただし、外国人美容師役になった人は、自分の「出身」、「故郷」を答えるときは、自分の名前を使い、会話内容も自分で作ってください。

会話文の（ ）のところは、自分で適切な会話をえらんでください。

○会話

杉：山中様、次はセットになりますが、カットはいかがでしょう。

山：カットはいつもいい感じですね。

杉：（ ）

山：うーん、とてもいいわ。わたしじゃないみたい。でも年齢に合うかな？

杉：（ ）

山：なかなか上手ね。でもこれから帰りがけにウインドショッピングするので、ぴったり！

吉岡 毅人

1

杉：では、セットに入ります。少しお時間がかかりますので、お飲み物をお持ちいたします。それから、雑誌などいかがですか。お飲み物はコーヒー・紅茶・緑茶、ホット・アイスがありますが、いかがいたしますか？

山：( )

杉：かしこまりました。

杉：では王さん、コーヒーと雑誌をお持ちして。

【 】：( )

(セット中)

【 】：山中様、こちらにコーヒーをご用意いたしました。お熱いのでお気を付けお召し上がりください。それから、雑誌「ヴァンサンカン」最新号です。ご覧ください。

山：( )

【 】：恐れ入ります。店に入って2年目を迎えたところです。まだまだ、これからですが、しっかり技術を身につけ、早くお客様のヘアメイクができるようになりたいと思っています。

山：( )

杉：まだまだこれからですが、素直によく教える聞くので、上達は早いかもしれません。これからも王のこともお願いしますね！

山：わかったわ。有望な子なのね。がんばってね。  
ところで王さんはどちらのご出身ですか？



【 】: 私の出身は、

(出身地(故郷)はどこかを答える。地名や街の名前に加え、国のどの辺にあるか(北部、南東部など)について話す。ここでは、あまりしゃべり過ぎない。聞かれたことについて話せばよい。)

山: 私は子どものころからこの近くの麻布十番ですね。生まれも育ちもずっとよ。

杉: ( )

山: びっくりしなくてもいいじゃない。ここは古い街だから、街並みも、住人も古い人は案外古いのよ。

杉: ( )

山: 古い街でも、子どもの頃と較べると随分変わったからね。ヒルズだって、ミッドタウンだって、高速道路だって、地下鉄だって、昔は何もなかったから。新しい街と見られても仕方がないかもね。

山: そうそう、王さん、あなたの故郷の少し教えてくれない。

【 】: はい、私の故郷は

(食べ物・気候風土・産業・家族など故郷のいいところを中心に簡潔に話す)

山: ( )

杉: 【 】 さんから故郷のこと詳しく聞いたの初めてですね! 日本語少し上手になったよ。

3

吉岡 毅人

山：そうね！仕事のことだけでなく、杉田さん、先輩として、王さんのことをちゃんと気にしてあげてね。

杉：( )

【 】：ありがとうございます。私も技術はもちろんですが、日本独特のホスピタリティである「おもてなし」についても学びたいと思い日本に来ました。これからもよろしくお願いします。

山：はい、こちらこそ！初心を忘れずにごんばってくださいね！

杉：ありがとうございます。後輩たちには、私からの話よりも、お客様から言っていただくことが一番聞きますから。

【 】：はい！がんばります。

山：( )

【 】：そうですね。初心を忘れずに頑張ります。

杉：【 】さん、そろそろ時間だから、次のセットに移る準備をして。〈※小さな声で話す〉

【 】：( ) 〈※小さな声で話す〉

【 】：山中様、お飲み物のお代わりはいかがでしょう？また、コーヒーにされますか？お茶などもご用意できますので。

山：( )

【 】：はい、すぐにお持ちいたします。

杉：では山中様、長い時間お疲れ様でした。あちらのお席にご案内いたします。

山：( )

【 】: 恐れ入ります。では、山中様、あちらのお席にご案内いたします。

ここまで

吉岡 毅人

5

〈美容室サロンで使う 接客日本語会話〉

美容会話 ③

○会話

レジでの対応編 (クロージング) - お会計 -

(1) ペアで会話の練習をしましょう。

新しい言葉の意味を調べて、(1~15) に最も合う言葉を ごい  
語彙の中から選んでください。何回も使う言葉もあります。

語彙 :

a.お待ちしております	b.1500	c.合計	d.8500	e.購入	f.スマホ	
g.1700	h.6800	i.10000	j.ご来店	k.お返し	l.お疲れ様	m.現金
n.シャンプー	o.カード	p.ありがとうございます				

〈見習い美容師のアインさんと、お客様の山中さんとの会話を練習しましょう。〉

今回、見習い美容師の王さんにセットしてもらいました。すべてのサービスを終えて、代金をいただいて気持ちよくお帰りいただくのがお会計の仕事です。

最後まで、気持ちよく接客ができるようにしましょう。

また、会話の最初の【 】は、誰が話していますか。

【 】: 山中様、大変<sup>①</sup> ) でした。本日はカットとカラーで<sup>②</sup> ) 6800 円になります。

【 】: あと、こちらの<sup>③</sup> ) も<sup>④</sup> ) します。今回、担当していただいた王さんがおすすめしてくれましたので。

【 】:<sup>⑤</sup> )。では、シャンプーは、<sup>⑥</sup> ) 円となりますので、合計は、<sup>⑦</sup> ) 円になります。

【 】:<sup>⑧</sup> ) や<sup>⑨</sup> ) 支払いはできますか？

【 】: 申し訳ございません。当店は<sup>⑩</sup> ) のみとなっております。

【 】: わかりました。では、<sup>⑪</sup> ) 円で。

1

吉岡 毅人

【 】:ありがとうございます。(⑫ )円お預かりいたします。  
(⑬ )円お預かりしましたので、(⑭ )円の(⑮ )となります。ご確認ください。

【 】:ありがとうございました。またの(⑯ )を(⑰ )。

(2) やってみよう：〈お会計〉

山中さんは会計をしています。写真を見て何がわかりますか。



サロンの人とお客様のペアになり、会計のときに気持ちの良い接客ができるか練習しましょう。

(会話の前に必要なことをメモする)

(3) ペアで会話のつづきを練習しましょう。

お客様の山中さんと、外国人美容師アインさんの会話は、まだ続いています。

以下、カウンターでお客様の山中さんの会話に続く、外国人美容師さんの会話を作り、山中さん【山】、外国人美容師アインさん【ア】のロール(役)を決めて、ペアで会話練習をしましょう。

外国人美容師アインさん役になった人は、アインさんになったつもりでお客様の山中さんに表参道を紹介する会話文を自分たちで作ってください。

以下の会話では、次の事項を必ず入れてください。

○表参道までの行き方(交通機関の案内)

○表参道のおすすめスポット(ショッピングや食事など) 1~2カ所の紹介

会話例:(山中さんが、サロンの外国人美容師アインさんに質問する)

そうそう、これから表参道に行きショッピングと食事をしたんですけどここから(六本木)からはどのように行くのが便利かしら。

以下、ペアで会話を作り、作った会話文をペアで練習する。

【山】:そうそう、これから表参道に行きショッピングとお食事をしたいのよ。ここからはどのように行くのが一番便利かしら。おすすめスポットも教えていただけませんか。

いつも私は知っているところばかりしか行かないから、たまには若い人の感覚で、新しいお店を開拓したいと思っているの。

【ア】:ここから表参道でしたら、いくつか行き方はありますが、例えば、

(六本木から表参道までの行き方を紹介する。)

【ア】：それから、おすすめスポットですね。普段はどちらに行かれますか。

【山】 決まったところはないけど、大きな通りにあるところが多いです。ショッピングも食事も。

【ア】 それなら、ちょっと裏道に入ったところはいかがですか。いろいろありますが、ショッピングとお食事ならここをおすすめします。

(ショッピングと食事スポットを紹介する。)

【山】：わー、楽しそうですね！行ってみたいです。いろいろ教えていただきありがとうございます！じゃ、また次回もよろしく。

【ア】：はい！またお待ちしております。お気をつけて行ってらっしゃいませ。ありがとうございました。

ここまで

4

吉岡 毅人



吉岡 毅人

5



## 5 動画の作成

### 5.1 オンデマンド動画

動画配信システムに配置して、オンデマンドに見てもらいたいことを想定した以下の3つの科目については、録画して適当な編集を施し、アップロードした。

#### 5.1.1 パーマとワインディング

##### ●毛髪とケミカル知識（アクシス佐藤友彦）

毛髪とケミカル知識

目次	毛髪とケミカル知識
<ul style="list-style-type: none"><li>• 髪の基本知識</li><li>• 髪の成分</li><li>• タンパク質とアミノ酸</li><li>• タンパク質のアミノ酸組織</li><li>• 髪とpHの関係</li><li>• 髪の性質</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 髪の生え方</li><li>• ヘアサイクル</li><li>• 頭皮と毛根の構造</li><li>• メラニンとは</li><li>• 髪の3層構造</li><li>• キューティクル</li><li>• コルテックス</li><li>• 間充物質</li><li>• マクロフィブリル</li><li>• 髪の中のCMC</li><li>• キューティクル間のCMC</li><li>• コルテックス間のCMC</li><li>• 髪のダメージの原因</li><li>• ダメージの違い</li><li>• 髪の4結合</li><li>• パーマのしくみ</li><li>• パーマとダメージについて</li></ul>

株式会社 **アクシス**  
代表取締役社長 佐藤友彦  
AXIS CEO TOMOHIKO SATO

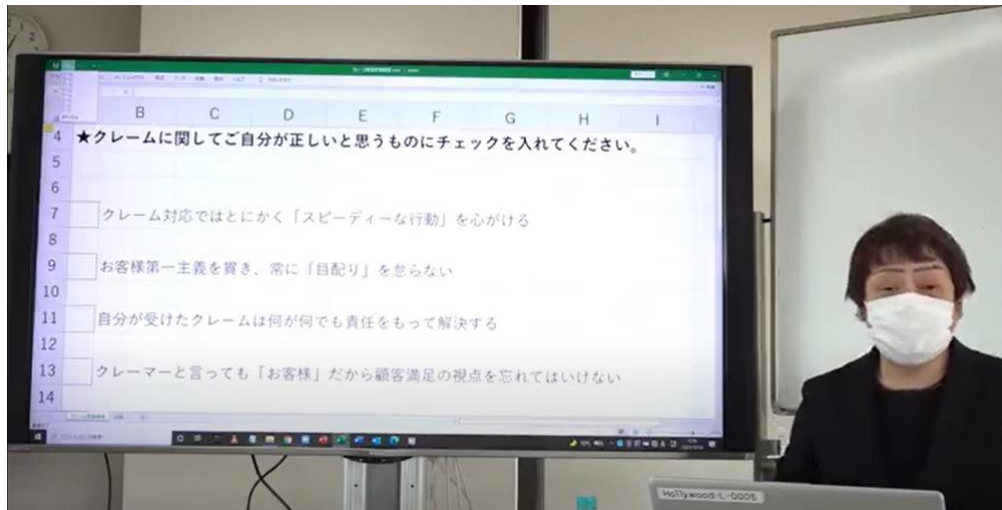
第二部分是烫发的整体流程

##### ●ノンテンションパーマ（アクシス斎藤要）



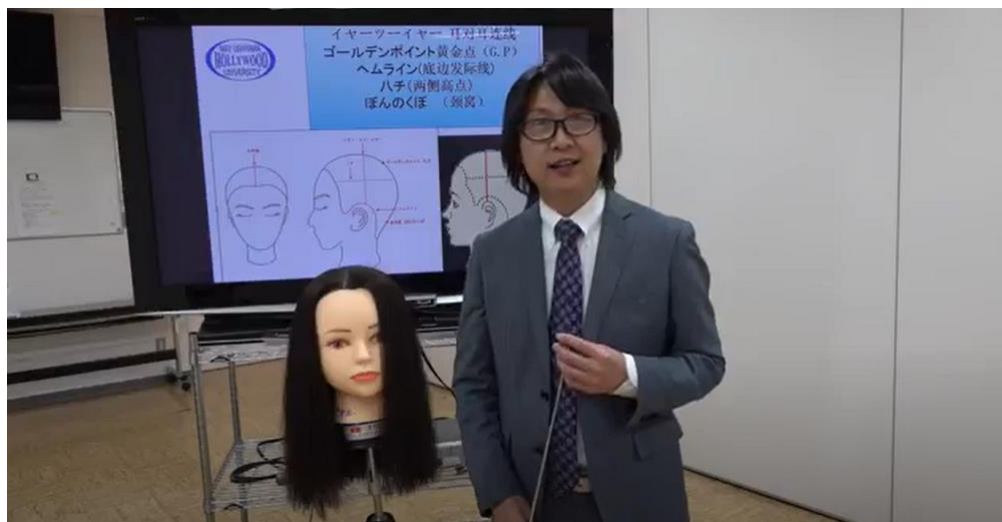
## 5.1.2 クレーム対応

●石田 範之



## 5.1.3 主要用語日中対照

●劉 勃

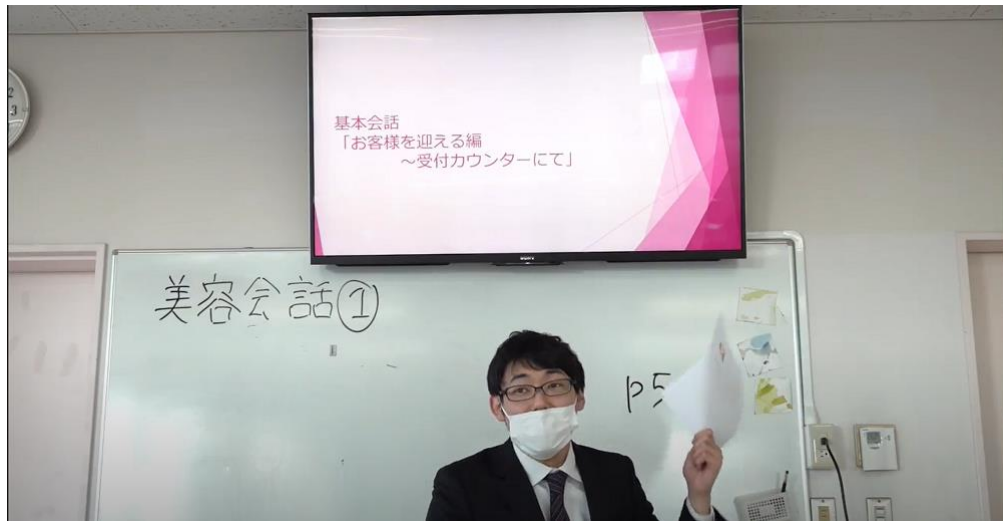


## 5.2 リアルタイム動画

「美容日本語」については、リアルタイムに実証講座を実施したが、録画して復習するなどを可能とするため、録画して適当な編集を施し、アップロードした。

### 5.2.1 美容日本語

●吉岡 毅人



## 6 オンライン学習支援システムへの組み込み

実証講座の実施にあたって、本校で日常的に使用している Google Classroom を使って授業を組み立てた。以下、その手順の概要を説明する。

### 6.1 Google Classroom

Google 社は Google Apps と呼ばれるクラウドサービスを提供している。このサービスと契約すれば、多くの人々が利用している Gmail をはじめとして、クラウドサーバ上でストレージを共有できる Google ドライブ、スケジュール管理に便利な Google カレンダー、オフィスツールとして使える「ドキュメント」「スプレッドシート」「スライド」などのクラウドアプリを利用できる。

Google は、一般企業向けに「for business」として提供されているが、これは、基本的に有償サービスである一方、「for education」という教育機関だけに特別に提供されているサービスがある。このサービスは基本的に無償で、数多くのアカウントを発行しても、大容量のストレージを利用しても、その直接的なサービスに対する対価は必要ない。この Google for Education でのみ利用できるアプリが Google Classroom である。Classroom は、「科目」を簡単に作成することが可能で、この科目の中で教員と学生がインタラクティブなやりとりをするための仕様が標準的に搭載されている。また、ドライブの共有、YouTube 動画の参照などを簡単に実現する仕様を持っており、非常に活用の幅が感じられるアプリである。



図 8 Google Classroom

## 6.2 ストリーム

Classroom では、授業の流れを「ストリーム」として定義できる。下図は、一例である。



図 9 ストリームの一例（教師から見た場合）



図 10 ストリームの一例（生徒から見た場合）

図 9 の丸数字が付いたところは、それぞれ、

- ① 動画をアップロードした旨

- ② 課題を作成した旨
  - ③ アンケートを用意した旨
- を流れとして示している。

## 6.3 授業

動画を見たり、テストに取り組んだりするのは、「授業」である。下図は、授業の事例である。

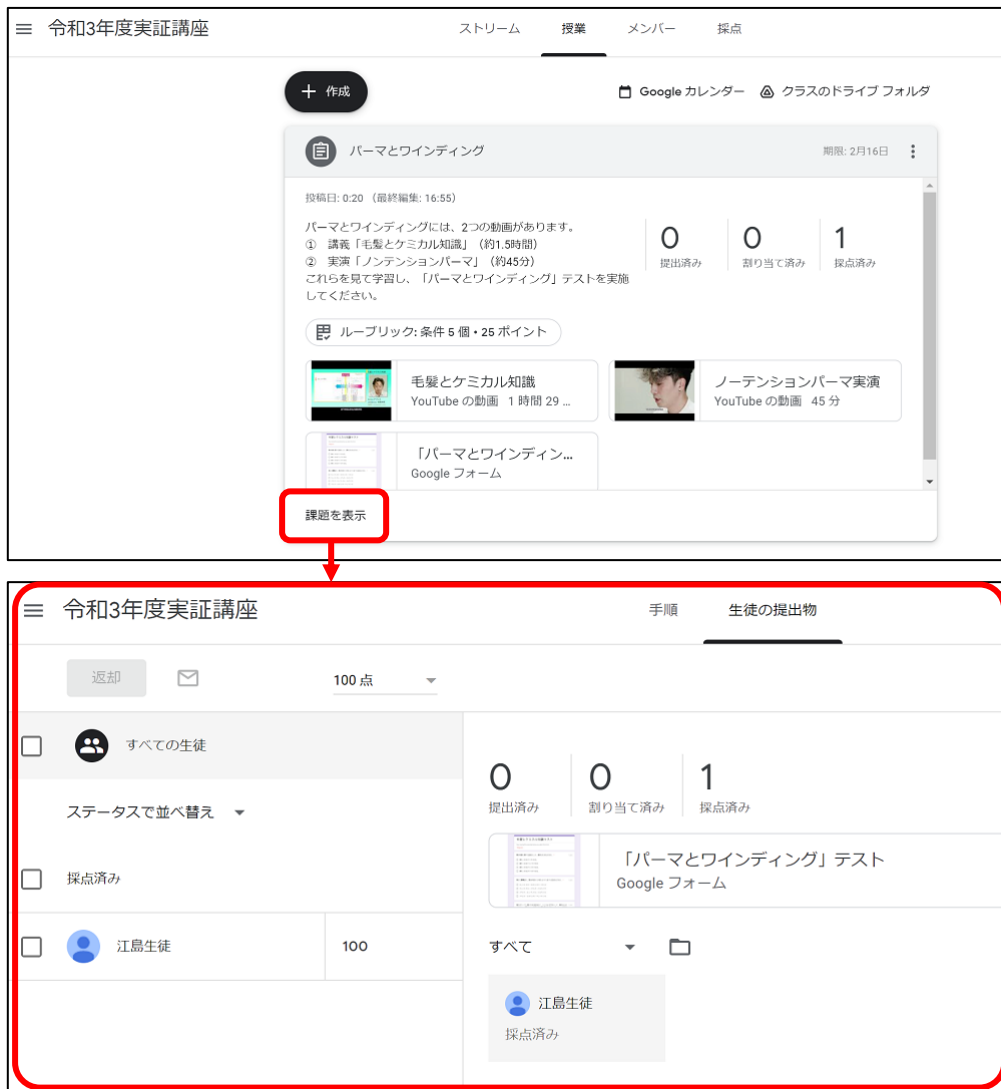


図 11 「授業」(教師から見た場合)

上図は、一人の生徒の提出物に対して回答した後の画面である。



図 12 「授業」(生徒から見た場合)

上図は、すでに課題を終え、その結果を提出して、教師からフィードバックを受け取った直後の画面である。。

## 6.4 テスト

本実証講座では、動画の効果を検証するために、テストを実施することにした。テストは4肢択一方式の問題を10問作成した。内訳は、

- ①髪性の性質…2問

- ②髪の構造…2問
- ③髪のダメージ…2問
- ④パーマ剤…2問
- ⑤ノーテンションパーマ…2問

とし、それぞれを、ループリック評価と関連付けてとらえることとした。なお、テストは Google フォームを利用して作成した。

## 「パーマとワインディング」テスト

ejima-seito@hollywood.ac.jp [アカウントを切り替える](#) 🔒

このフォームを送信すると、メールアドレスが記録されます

\*必須

髪の成分構成に関する記述として、適切なものはどれか。\* 1ポイント

- 髪の構成要素として最大なものは脂質である。
- 髪の構成要素として最大なものは水分である。
- 髪の構成要素として最大なものはタンパク質である。
- 髪の構成要素として最大なものはメラニンである。

髪の性質に関する記述として、適切なものはどれか。\* 1ポイント

- 通常、水分は1%~3%である。
- 通常、水分は11%~13%である。
- 通常、水分は21%~23%である。
- 通常、水分は31%~33%である。

ヘアサイクルに関する記述として、適切なものはどれか。\* 1ポイント

- 1日に2,000本以上抜けると、ストレスや頭皮のトラブルの疑いがある。

図 13 テスト



## 7 ルーブリックの作成

ルーブリックは、学習到達度を示す評価基準を、観点と尺度からなる表として示したもので、主に、パフォーマンス課題における学習者のパフォーマンスの質を評価するためのツールとして使用される。ルーブリックを用いると、評価者による評価の偏りを少なくし、明示された評価基準によってより細かな評価をすることができる。パフォーマンス課題のように、リアルな状況で知識・スキルを活用しながら取り組む課題については、パフォーマンスの質を判断する基準が評価者によって異なりやすい。また、できる／できないの二分では高次の能力を適切にとらえることができないので、「どの程度できるか」という段階的な評価によって高次の能力を捉えるべきである。そこで、評価者間で一定の信頼性を確保するために、複数の水準（レベル）を設けた評価基準として、ルーブリックが重要な役割を果たすことになる。<sup>6</sup>

### 7.1 ルーブリックの作成箇所

Classroom では、「授業」の中で1つ以上の評価基準をもったルーブリックを作成できる。本実証講座では、「パーマとワインディング」「クレーム対応」「主要用語日中対照」「美容日本語」の4科目について、授業とルーブリックを作成した。下記は、「パーマとワインディング」におけるルーブリックの作成例である。

パーマとワインディング				:
				/25
髪の性質				/5
髪の性質に関する基本的事項の理解度				
優 5ポイント	良 3ポイント	可 1ポイント		
髪の性質に関する基本的事項について、十分理解している。	髪の性質に関する基本的事項について、理解している。	髪の性質に関する基本的事項について、理解していない。		
髪の構造				/5
髪の構造に関する基本的な理解度				
優 5ポイント	良 3ポイント	可 1ポイント		
髪の構造に関する基本的事項について、十分理解している。	髪の構造に関する基本的事項について、理解している。	髪の構造に関する基本的事項について、理解していない。		

図 14 「パーマとワインディング」におけるルーブリックの作成事例

<sup>6</sup> ウィキペディアより

<https://ja.wikipedia.org/wiki/%E3%83%AB%E3%83%BC%E3%83%96%E3%83%AA%E3%83%83%E3%82%AF>

## 7.2 ルーブリックの手順

ルーブリックは、「生徒」のほうでは作成できない。「教師」のほうで作成して、Classroomに設定することにより、「生徒」もそれを見ながら授業に臨むことができる。「生徒」は評価ポイントを理解した上で授業に臨むことができるメリットがある。

Classroomの「授業」では、生徒が課題に取り組んだ結果をベースに、「教師」がルーブリック上で評価して「返却」する。「生徒」はそのことによって、「教師」からのフィードバックをより具体的かつ標準的な形で受け取ることが可能になる。

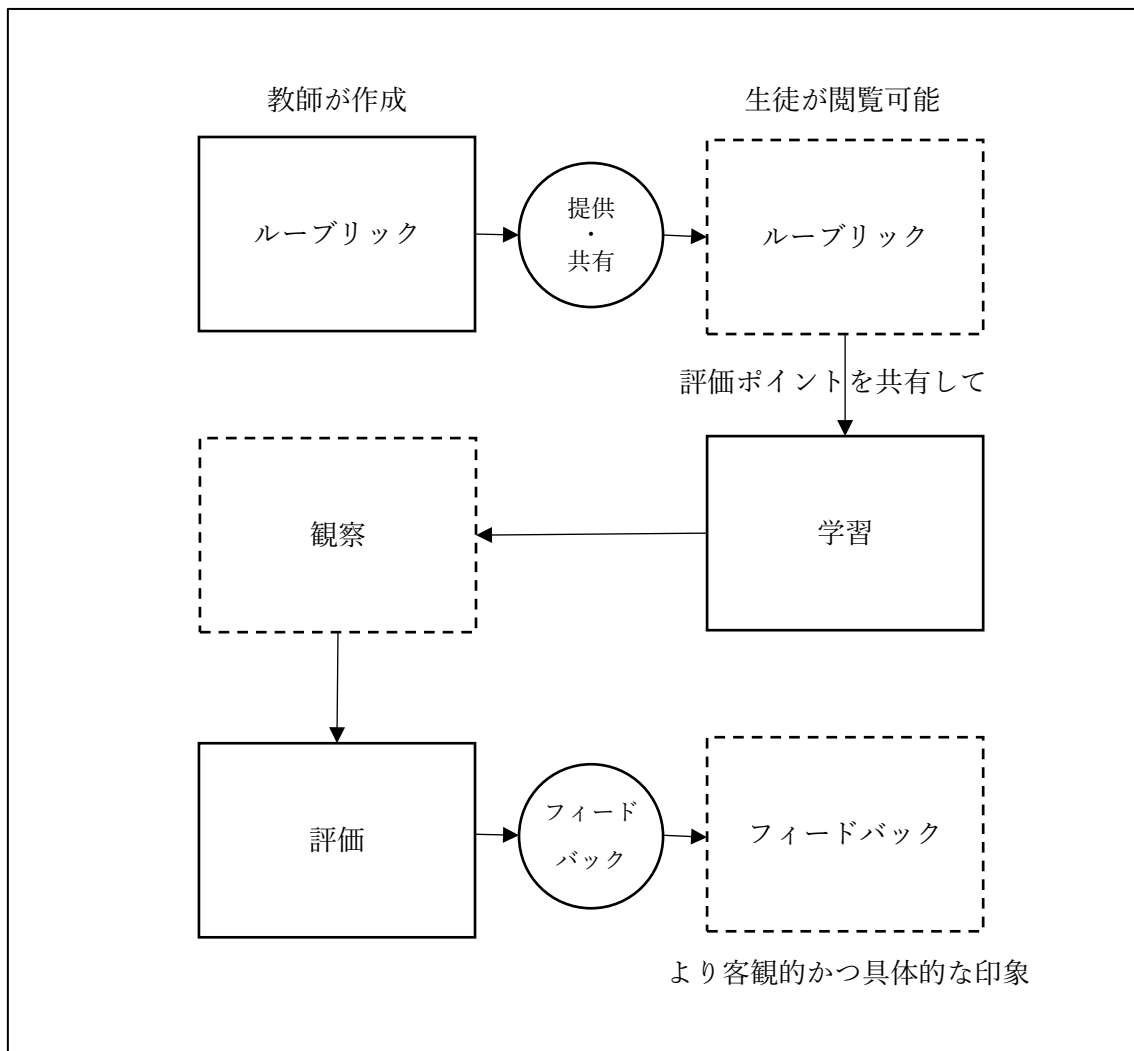


図 15 「教師」と「生徒」がルーブリックを通じて交流

## 8 実証講座の実施

### 8.1 対象学生

実証講座の対象学生としては、外国人として美容専門学校で学ぶ者がふさわしいと考え、本事業では、被験者として、本校に学ぶ中国人留学生 10 名を選択した。

### 8.2 実施期間

実証実験は 2 回行った。

1 回目は、リアルタイム授業として 2021 年 12 月 21 日 (火) に、科目「日本語美容会話」を題材として行った。後でオンデマンドで視聴することも可能とするため、撮影を兼ねて行った。

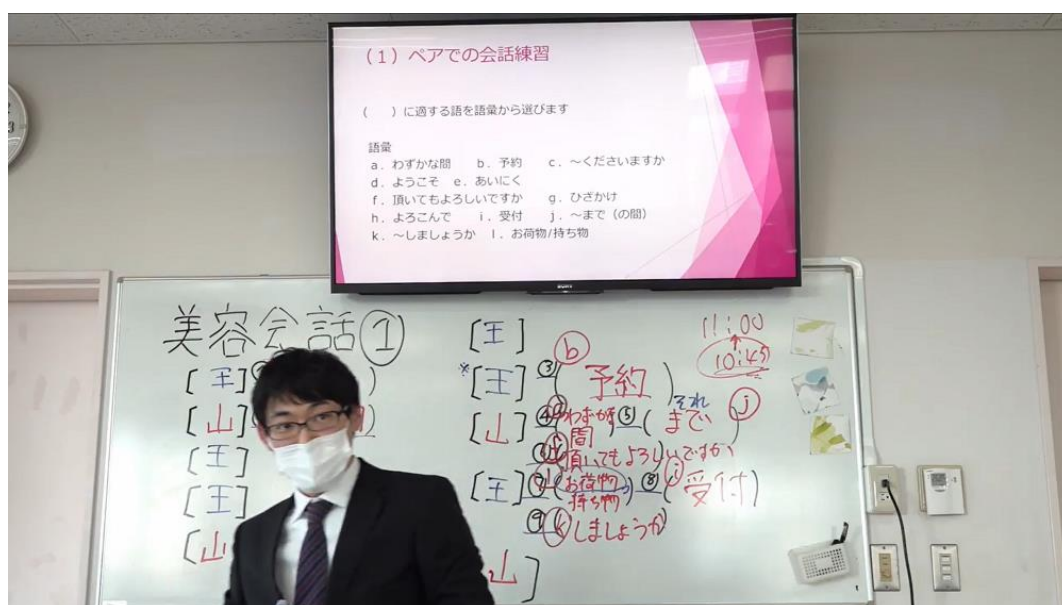


図 16 実証講座 (1 回目) の様子

2 回目は、オンデマンド授業として、1 月 31 日 (月) ～2 月 16 日 (水) の期間を指定して、Classroom にログインして科目「パーマとワインディング」をメイン題材として行った。具体的には、「パーマとワインディング」の動画を視聴し、テストに取り組み、その結果を講師が「ルーブリック」で評価して被験者に返却する方式で行った。以下は、学生に配布したそのための手順書である。

## 8.3 被験者に配布した手順書

令和3年度実証講座

# 操作手順書

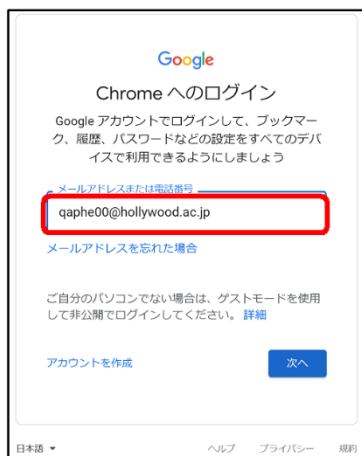
ハリウッド美容専門学校

1

- 1) 検索エンジンで Google と入力するなどして、Google Chrome を起動します。  
「ログイン」ボタンをクリックしてください。



- 2) メールアドレスを入力します。



3) パスワード（全員 Hollywood1925）を入力します。

Google  
ようこそ  
qaphe00@hollywood.ac.jp  
パスワードを入力  
.....  
 パスワードを表示します  
パスワードをお忘れの場合 [次へ](#)  
日本語 ヘルプ プライバシー 規約

4) 「同意する」ボタンをクリックします。

使用するアカウントを管理し、いつでも切り替えることができます。ユーザー名とプロフィール写真を確認することで、目的のアカウントを使用していることをご確認いただけます。

組織から、Google Workspace のコアサービスにアクセスする権限が付与されている場合、これらのサービスの使用には組織の Google Workspace 契約が適用されます。管理者によって有効にされているその他のすべての Google サービス（追加サービス）には、Google 利用規約と Google プライバシー ポリシーが適用されます。追加サービスによっては、サービス固有の規約が設定されていることもあります。管理者からアクセスが許可されているサービスを使用するには、該当するサービス固有の規約に同意する必要があります。

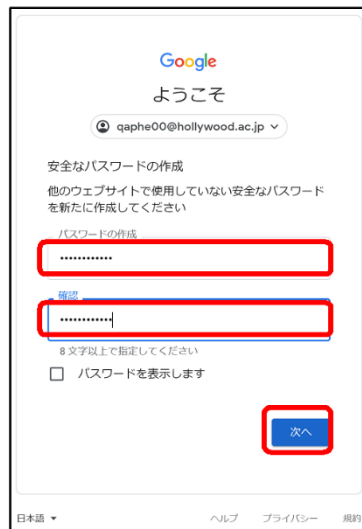
以下の [同意する] をクリックすることにより、qaphe00@hollywood.ac.jp アカウントの仕組みに関する説明を理解し、Google 利用規約と Google プライバシー ポリシーに同意したものと見なされます。

[同意する](#)

日本語 ヘルプ プライバシー 規約

5) 新しいパスワードを入力します。

「パスワードの作成」欄と「確認」欄に新しいパスワードを入力してください。



The screenshot shows the Google account creation interface. At the top, it says "Google ようこそ" (Welcome) and displays the email address "qqphe00@hollywood.ac.jp". Below this, there is a section titled "安全なパスワードの作成" (Create a secure password) with the instruction "他のウェブサイトで使用していない安全なパスワードを新たに作成してください" (Create a new secure password that is not used on other websites). There are two input fields: "パスワードの作成" (Create password) and "確認" (Confirm), both containing masked characters. Below the fields, it says "8文字以上で指定してください" (Specify 8 or more characters) and has a checkbox for "パスワードを表示します" (Show password). A blue "次へ" (Next) button is at the bottom right. At the very bottom, there are links for "日本語" (Japanese), "ヘルプ" (Help), "プライバシー" (Privacy), and "規約" (Terms).

6) 「新しいプロフィールへようこそ」画面に変わります。[次へ] ボタンをクリックします。



The screenshot shows the "新しいプロフィールへようこそ" (Welcome to your new profile) screen. It features a pink header with icons representing a document, a pencil, a city, and a sun. Below the header, there is a "00" timer icon. The main text says "新しいプロフィールへようこそ" and "このアカウントは hollywood.ac.jp によって管理されています" (This account is managed by hollywood.ac.jp). A small box contains a warning: "このブラウザは管理対象プロフィールを認識します。このプロフィールは管理対象の領域下であり、管理者はプロフィールのデータにアクセスできます。同期が有効化されている場合は、ブックマーク、履歴、パスワード、その他の必要なアカウントに同期され、管理者の管理となります。" (This browser recognizes managed profiles. This profile is under management, and administrators can access profile data. If sync is enabled, bookmarks, history, passwords, and other necessary accounts will be synced and managed by administrators). At the bottom right, there are two buttons: "次へ" (Next) and "キャンセル" (Cancel), with the "次へ" button highlighted by a red box.

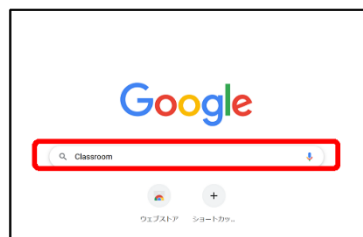
- 7) 「同期を有効にしますか?」画面が変わります。[有効にする] ボタンをクリックします。



- 8) 「ようこそ、●●さん」画面が表示されます。[完了] ボタンをクリックします。

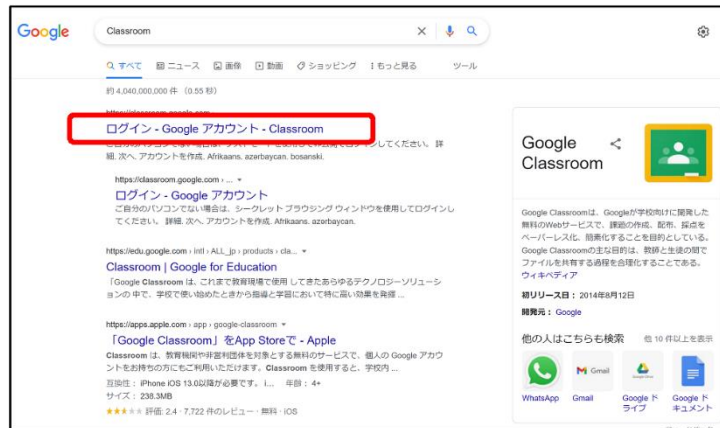


- 9) Classroomにログインするために、検索します。Classroomと入力して [Enter] キーをクリックします。





- 1 0) Classroom にログインします。[ログイン - Google アカウント - Classroom] をクリックします。



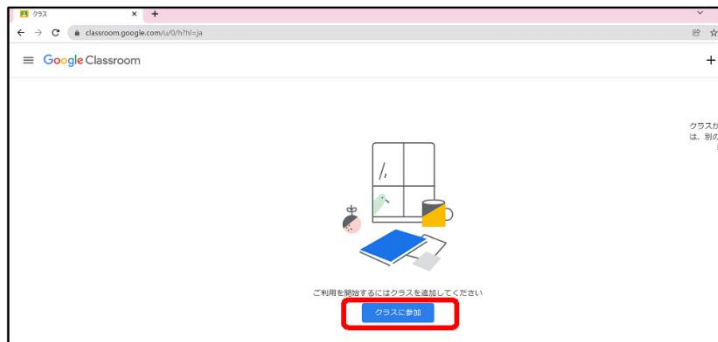
- 1 1) Classroom が起動します。アカウントの確認が求められるので、[続行] ボタンをクリックします。



- 1 2) 「私は生徒です」をクリックします。



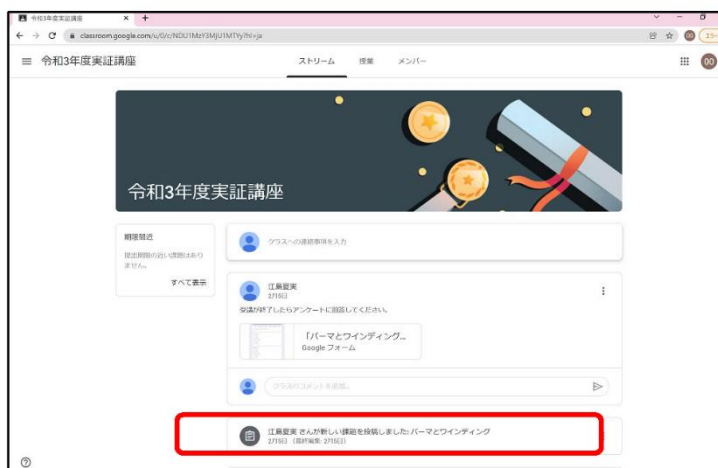
1 3) Classroom が起動します。[クラスに参加] ボタンをクリックします。



1 4) クラスコードとして、[クラスコード] 欄に、「pbmtx47」を入力します。



1 5) 「実証講座」のページが表示されます。「新しい課題を投稿しました…」をクリックします。



1 6) 「次へ」 ボタンをクリックします。



1 7) このページが、学習を進めるためのページです。学習は次のような手順で進めてください。

- ① 「毛髪とケミカル知識」の映像を見る
- ② 「ノンテンションパーマ実演」の映像を見る
- ③ 「パーマとワインディング」テストを受験する
- ④ 「完了としてマーク」をクリックする



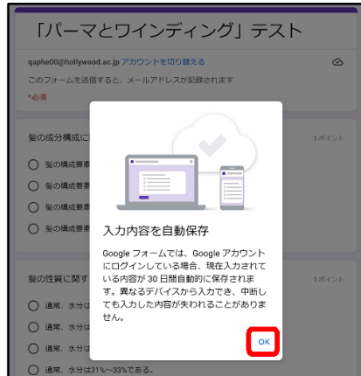
- 1 8) 「毛髪とケミカル知識」の映像を見ます。  
 (中国語のテロップが表示され、話者の声を中国語で吹き替えています)



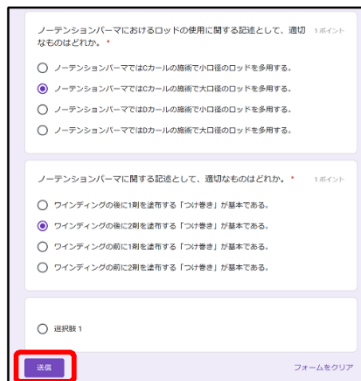
- 1 9) 「ノンテンションパーマ実演」の映像を見ます。  
 (中国語のテロップが表示され、話者の声を中国語で吹き替えています)



20) 17)の画面で、「パーマとワインディング」テストをクリックして、別タブで表示される次の画面で [OK] ボタンをクリックします。



21) テストは 10 問で、4 肢択一方式になっているので、正解と思う記述の左にあるラジオボタンをクリックしてオンにします。それを 10 問について繰り返し、[送信] ボタンをクリックします。



22) 次のように表示されます。



2 3) 「完了としてマーク」ボタンをクリックします。このクリックによって、授業を受け終えたことが講師に伝えられます。



講師は、生徒が課題をやり終えたことを知り、テストの評価を行います。具体的には、「ルーブリック」と呼ばれるものを活用して評価を行います。

2 4) ルーブリック評価が行われて、講師がコメントを投稿すると、生徒の画面にそれが表示されます。



2 5) 画面の左上にある「令和3年度実証講座」の左のボタンをクリックして、下記のように「クラス」をクリックします。



2 6) 下のように表示されるので、「令和3年度実証講座」をクリックします。



27) 「パーマとワインディング」アンケートをクリックします。



28) アンケートが表示されるので、回答していきます（全部で6問）。

A screenshot of a Google Form titled '「パーマとワインディング」アンケート'. The form is displayed on a mobile device. At the top, it shows the user's email 'qaphe00@hollywood.ac.jp' and a link to 'アカウントを切り替える'. Below that, it says 'このフォームを送信すると、メールアドレスが記録されます' and '\*必須'. The first question is '役に立ちましたか \*' (Was it helpful?). It has five radio button options: 'そう思う' (I think so), 'まあそう思う' (I think so a bit), 'あまりそう思わない' (I don't think so much), 'そう思わない' (I don't think so), and 'わからない' (I don't know). The second question is '理解できましたか \*' (Did you understand?). It has one visible radio button option: 'そう思う' (I think so).



29) アンケートに回答し終わったら、「送信」ボタンをクリックしてください。

講師の話はわかりやすかったですか \*

そう思う

まあそう思う

あまりそう思わない

そう思わない

外国人美容師の育成に向いていますか \*

そう思う

まあそう思う

あまりそう思わない

そう思わない

印象を書いてください \*

映像の中国語がよかったです。

[送信](#) [フォームをクリア](#)

30) アンケートを送信したら次の画面が表示されます。

## 「パーマとワインディング」アンケート

回答を記録しました。

[別の回答を送信](#)

このフォームは学校法人メイ・ウシヤマ学園 内部で作成されました。 [不正行為の報告](#)

Google フォーム

これで全体が終了です。大変ご苦勞様でした！

## 8.4 学生アンケートの結果

### 8.4.1 1 回目の評価

10 名が参加したが、1 名はアンケートに回答がなかったため、9 名のアンケート結果を集計した。以下は、その集計結果とグラフ化したものである。

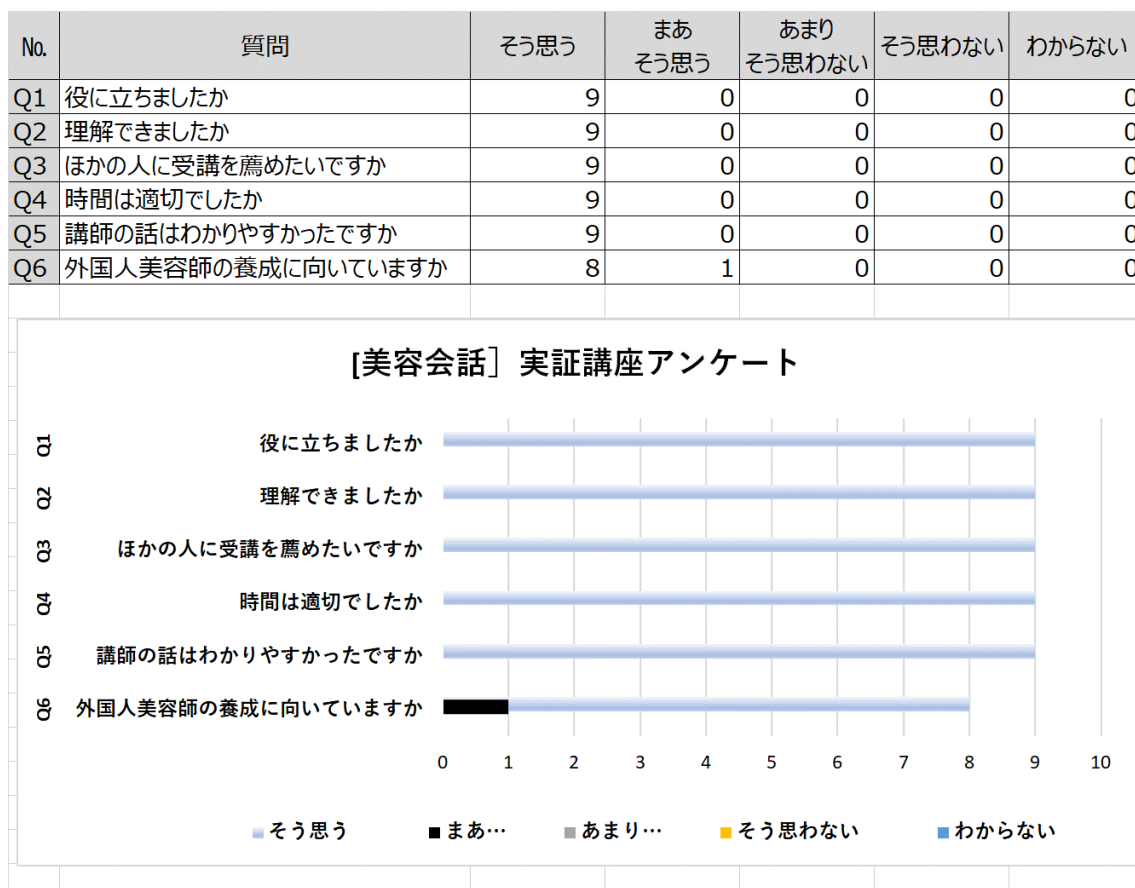


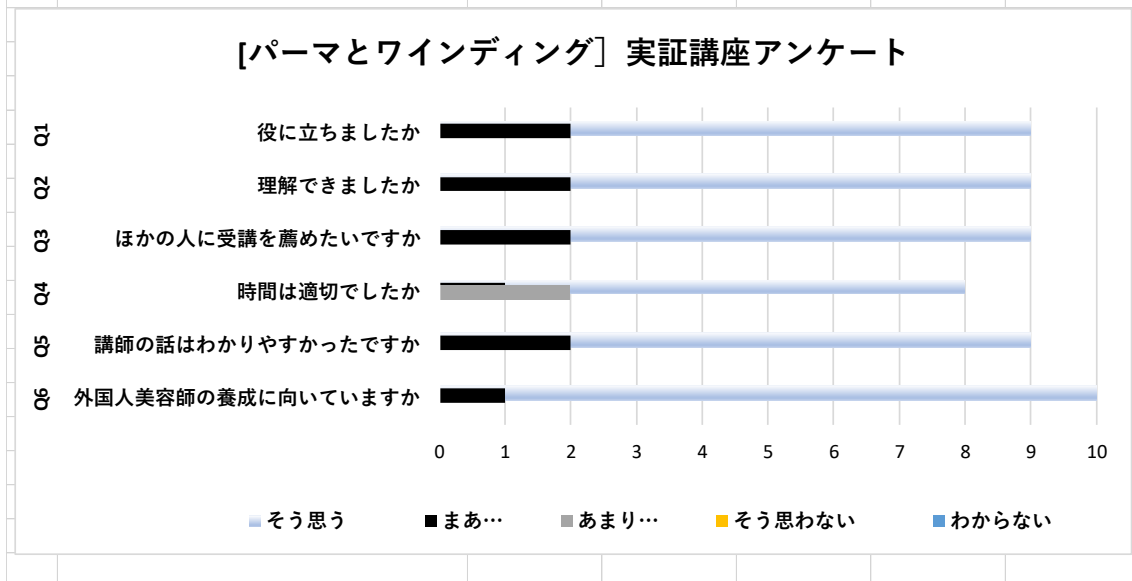
図 17 1 回目実証講座のアンケート結果

役立ち度、理解度、勧奨度、時間の適切性、講師の話のわかりやすさ、外国人美容師の養成の向き・不向き、いずれもポジティブな回答を得た。

### 8.4.2 2 回目の評価

11 名が参加した（10 名が参加予定であったが、直前に 1 名追加された）。そのアンケート結果およびフリーアンサーを下記する。

No.	質問	そう思う	まあ そう思う	あまり そう思わない	そう思わない	わからない
Q1	役に立ちましたか	9	2			
Q2	理解できましたか	9	2			
Q3	ほかの人に受講を薦めたいですか	9	2			
Q4	時間は適切でしたか	8	1	2		
Q5	講師の話はわかりやすかったですか	9	2			
Q6	外国人美容師の養成に向いていますか	10	1			



「印象を書いてください」に対するフリーアンサーは下記のとおりである。

- 初めて中国語でこのような詳しい専門知識を知りました。先生の説明もよく分かりました。本当に驚きました。
- わかりやすいです
- 理解しやすい、時間もそんなに長くないです
- 简单易懂，可以很好的吸收和理解内容，从更专业的角度去学习美发知识，短时间内就可以学习到实用的内容。  
(シンプルでわかりやすく、内容をしっかりと吸収して理解し、より専門的な視点で理髪の知識を学び、短時間で実用的な内容を学ぶことができます)
- 文字讲解很详细，翻译内容很专业。  
(テキストの説明は非常に詳細で、翻訳内容は非常に専門的です。)
- 吹き替えをつけるので、声がちょっと不自然な感じがあります。
- 内容很好理解 重点很明确！  
(内容はよく理解されており、ポイントは明確です！)
- これは大体聞き取れます。美容に関する知識を詳しく紹介しやすいです。つまり、時間

が少し長いです。

- 我的日语不是很好，有中文理解了很多，课程老师讲的很好。真是太棒了  
(私の日本語はあまり上手ではありませんが、中国語はたくさん理解していて、コースの先生はとても上手に話します。それは素晴らしいです)
- 外国人学生には非常に役立つ動画となっており、学校での普及を推奨している。私自身も多くを学びました
- 先生の理論と実践の説明を通して、私に美容についての知識をたくさん学ばせてくれました。各知識点は説明するのがとても丁寧で、理解しやすいです。ありがとうございます。お疲れ様でした。

吹き替えを付けているので、理解が進んだものと推察できる。否定的な見解としては、動画が長い（特に。知識の講義）というものがあるが、そこは改善の余地がある。

その他については、非常に評価が高く、特に、「外国人学生には非常に役立つ」との直接的な高い評価を受けたことは特筆できる。

## 9 美容サロンへの意見聴取

### 9.1 意見聴取

事業成果報告書、制作した映像、教材、シラバスなどを見せる形で、意見聴取の機会を設けた(来校いただく場合、オンラインでミーティングする場合)。主として、「カリキュラム」「科目」の構成や内容について聞き、「その他」のご意見もうかがった。ここでは、わが国美容サロン3社、中国の美容サロン1社の結果をまとめる。

#### (A社：東京都世田谷区)

- カリキュラムについて
  - 美容師養成施設指定規則がある以上、このようなカリキュラムにならざるを得ない。
  - 入学前学習ができればよいが、日本語能力は個人ごとに違うので、オンラインで効率的にできればよい。ただ、なかなか難しいのではないか。
  - 就職前には、できれば、簿記・会計などのスキル・技能を身につけておいてくれると助かる。
- 科目について
  - 「クレーム対応」は重要であるし、ポイントをついた内容になっている。ただ、いかにも文字が多く、難解。
  - 「日本語能力」は的をついた内容となっている。これを入学前に実施して、学生が忘れないで、学校に通っている間同様の機会があれば、スキルとして身につくに違いないので、ぜひそのような内容にしてほしい。
  - 「パーマとワインディング」はよい。特に、ノンテンションパーマの実演は映像もよくできており、わかりやすい。この調子で、いろいろな技能のモデルになる映像を撮っておいていただくとよい。毛髪とケミカル知識の内容もよいが、少しずつ、カットして短い単位時間にしてくれたほうがよい。
  - 「主要用語日中対照」も、実に多くのグッズを取り扱っており、すべて見て覚えればそれだけですごい知識になる。何か、インデックスみたいなものがあるととてもよいのではないか。
- その他
  - 外国人美容師が集う場所に相当する Web サイトなどがあればよいのではないか。
  - こういう取組が重なって、コロナが落ち着けば、日本の美容の未来は明るいと思う。

#### (B社：東京都大田区)

- カリキュラムについて

- とてもよいと思います。
- 欲を言えば、インターネットの活用を図るような、SNS の使い方などを学習させる機会があるともっとよいと思います。
- 科目について
  - 「日本語能力」では、講師のスキルが高く、学生の満足度が高いのうなづけます。
  - 「パーマとワインディング」では、佐藤先生の毛髪とケミカルは、私も勉強になる内容ばかりでした。素晴らしい内容だと思います。斎藤先生の実演は、やり慣れた感じでこちらも素晴らしい内容でした。斎藤先生に作ってほしい動画がたくさんあります。そのうち、取り上げていただけませんか。
  - 「クレーム対応」では、石田先生の貫禄がなんとも言えず、素晴らしかったです。実務畑を一生懸命歩いてきた石田先生でないと云えない内容もふんだんに入っていて、ハッとするとところも多く、私たちにとっても勉強させていただきたい内容ばかりでした。
  - 「主要用語日中対照」では、内容が中国語だったのでよくわからなかったですが、数多くの道具を取り上げていただいたので、網羅的な内容ではなかったかと思います。
- その他
  - ぜひ、この取組をますます充実させて、役立つ動画をたくさん作ってほしいと思います。よろしく願いいたします。

### (C社：東京都品川区)

- カリキュラムについて
  - 美容のカリキュラムは動かせない。入学前、就職前は、課外でやる以外になく、その意味では妥当な配置。
  - 日本語能力は、個人差が大きくて大変そう。
  - パーマとワインディングは、正規科目の中に入れてもよいのではないか？ 就職前とする意味がよくわからない。
  - クレーム対応は正規科目の中だと思われるが、であれば、少し内容が難しいのではないか。
  - 主要用語日中対照は、中国人であれば、あったほうがよいに決まっている内容ではないか。
- 科目について
  - 「日本語能力」は、講師が美容サロンの現状をよく知らなそう。でも、入学前であればそれも仕方ないか。講師の技能レベルは高い感じがした。
  - 「パーマとワインディング」、佐藤講師の毛髪とケミカルは、大変レベルが高い、高いけれど、学生のうちに勉強しておくとうよい内容、という感じ。斎藤講師のノンテンションパーマ実演は、実演である分、役に立つ。こういったモデル的実演の映像を増

やしてもらった方がよい。

- 「クレーム対応」、内容が難しい。若い人、特に、外国人が10聞いても、1残るかどうか、というレベルであるように感じた。
- 「主要用語日中対照」、たくさんの道具を取り上げてくれたので、中国人にとって印象的ではなかったか。
- その他
  - 特になし。

#### (D社：中国上海市)

- カリキュラムについて
  - 大変よいと思います。中国人にとって、日本語は最大の関門で、それは自分自身で克服していくものですが、入学前の段階でそういう科目があることは大変重要です。
  - 同様に、就職前の段階も重要で、日本語の講義はそこであってもよいぐらいです。
- 科目について
  - 「日本語能力」は、講師が大変熱心であるところが好感を持てます。こういう感じでグループ学習できれば、飛躍的に日本語能力が向上すると思います。しかも、美容サロンを現場として想定できれば、こんなによいことはないです。
  - 「パーマとワインディング」の、斎藤講師のノンテンションパーマ実演、素晴らしいです。このような実演動画をもっと見たいです。佐藤講師の講義も素晴らしいです。
  - 「クレーム対応」の内容も素晴らしいです。日本人がクレームをつける局面を判別できるような内容があるともっとよいと思いました。
  - 「主要用語日中対照」の内容は最も素晴らしいです。これだけ道具を取り扱ってくれてありがとうございました。
- その他
  - 本当に素晴らしい動画を見させていただき、ありがとうございました。

## 9.2 意見聴取結果の分析

総じて好評であった。

カリキュラムについて、わが国の美容師養成施設指定規則の制約はあまり気にすることではなく、自由枠の範囲で十分な内容を施せる感じがした。もっとも、「パーマとワインディング」「日本語能力」については、正規のカリキュラムの外側に配置しているので、あまり気にされなかったのかもしれない。

インターネット、SNS といったキーワードが見えたことも大きい。カリキュラムを検討する際、インターネットスキル、SNS を通じたやり取りを組み込んだ内容も十分検討対象としなければならない。

個別の科目の印象については、今回の 4 つの科目が非常にユニークであったためか、好印象しかない。そこを割り引いて評価しなければならないが、科目構成としては適切であったと評価したい。



令和3年度文部科学省  
専修学校による地域産業中核的人材養成事業

国家戦略特区で就労を目指す外国人美容師  
育成プログラムの開発・実証事業

# 事業成果報告書

発行日 令和4年3月

発行者 学校法人 メイ・ウシヤマ学園 ハリウッド美容専門学校

〒106-8541 東京都港区六本木6-4-1 六本木ヒルズハリウッドプラザ

■禁無断転載■