

＼＼ ゲストに快く過ごしていただくために //

# 知りたい 接客マスターBOOK

## 目次



|       |   |                    |       |   |           |
|-------|---|--------------------|-------|---|-----------|
| 02    | / | スタッフの心構え           | 10    | / | 電話対応      |
| 03    | / | 宿のルール              | 11    | / | 問い合わせ対応-1 |
| 04    | / | 挨拶                 | 12    | / | 問い合わせ対応-2 |
| 05    | / | 立ち居振る舞い-1 < 言葉使い > | 13    | / | その他対応     |
| 06-07 | / | 立ち居振る舞い-2 < 立ち姿 >  | 14-15 | / | Q&A       |
| 08-09 | / | 身だしなみ              |       |   |           |

# 06

## 身だしなみ

清潔で、清楚な身だしなみを心がけましょう。

### 男女共通チェック

清潔であり、  
気持ち良い印象を  
与えるもの

T.P.O に  
合ったもの

控え目で  
あること

が大切です!

お洒落は自分のため、身だしなみは相手のためと心得ましょう。

施設で業務にあたる時には、必ず鏡の前で自分でチェックをし、ロッカー内には靴磨きセットや制汗剤など、清潔で清楚な身だしなみを維持するよう心がけましょう。

### 身だしなみ 男性編

#### 制服、ワイシャツ

- ・しわのない、指定されたものを着用する

#### ズボン

- ・きちんとプレスをかける
- ・傷んだベルトや派手なバックルのあるベルトは着用しない
- ・ポケットに余計なものを入れない

#### ネクタイ

- ・曲がったり、結び目のゆるまないように気をつける
- ・汚れやしわのないものを着用する
- ・色や柄は制服に合わせ、長過ぎないものを着用する

#### 靴下

- ・ずり落ちたり、臭いが無いか確認する
- ・色は黒かグレー、または濃紺のものを着用する
- ・柄物は避け、ワンポイントは極力小さいものとする

#### 靴

- ・きちんと磨く
- ・かかとが擦り減ったり、型くずれしていない
- ・色や形は業務に適したものに



#### 髪

- ・自然色の髪色、短くカットし、紙や耳がワイシャツの襟にかかるないようにする
- ・洗髪しフケや寝ぐせの無いよう清潔に保つ
- ・香料が強い整髪料は使わない
- ・前髪はきちんと整え、目にかかるないようにする
- ・もみあげを伸ばさない

#### 顔

- ・髭の剃り残しや、鼻毛に気をつける
- ・目の充血に気をつける
- ・メガネの汚れに気をつける
- ・前歯等の欠けが無い
- ・眉は自然な形に
- ・過度な日焼けは避ける

#### 手、爪

- ・爪は、手のひらから見て見えない程度に、短く切る
- ・指輪は結婚指輪に限る
- ・時計は接客にふさわしい、服装に合ったものにする

# 男女共通、身だしなみチェック項目

制服  
(ワイシャツ、ブラウス)

- しわの無いものを着用する  
(既定の品を着用する)
- 襟、袖口の汚れに気を付ける
- サイズの合っているものを着用する
- 計画的にクリーニングに出す
- ふけやホコリ、しわ、シミに注意する
- ボタンは取っていないか、  
ほころびはないか気を付ける
- ポケットに余計なものは入れない
- 名札がある場合、曲がっていないか
- ボールペンなどを胸ポケットにささない

制服  
(上着、ズボン、スカート)

手・爪

- 常に清潔にする
- きちんと磨く
- かかとがすり減ったり、  
型崩れしていないか気を付ける
- 色は黒、または所定の制服ルールに従う
- きちんと歯を磨く
- 体を清潔に保つ
- 口臭に気を付ける
- 香水の香りはつけすぎない
- 時計をする場合は接客にふさわしいもの、  
制服に合ったものにする

口臭・体臭

その他

## 制服・ブラウス

- ・決められたものを着用する
- ・ボールペンなどを胸ポケットにささない
- ・名札を左胸に真っ直ぐつける

## スカート・ズボン

- ・しわや汚れに気をつけ、長さは標準サイズを守る
- ・ポケットに余計なものを入れない

## ストッキング・靴下

- ・たるまないように気をつける
- ・デンセンしていないか気をつける
- ・予備を持つように気をつける
- ・色は肌色のみとする( または指定された色)

## 靴

- ・黒のプレーンパンプス。( または指定された靴)
- ・ヒールの高さは3 ~ 5cm
- ・きちんと磨く
- ・かかとが擦り減ったり、型くずれしていない
- ・サイズに合ったものである



## 髪

- ・肩にかかる長さはまとめる
- ・前髪が目にかかるないようにする
- ・自然色とする
- ・フケ、枝毛の無いように、よく手入れをする
- ・ゴム、リボン、髪止め、ピンは黒か紺、または茶色とする

## 化粧

- ・健康的で明るい感じを保つ
- ・口紅の色は健康的な色とする
- ・化粧品の香りは強過ぎないものを選ぶ
- ・見苦しい日焼け、雪焼けはしない
- ・香水の香りはきつすぎないように気を付ける

## 手・爪

- ・爪は手の平から見て、2ミリ程度以内に切りそろえる
- ・マニキュアの色は透明か淡い色にする
- ・マニキュアは剥げていないか気を付ける
- ・指輪は一つまでとする
- ・時計は接客にふさわしい、制服に合ったものにする

## その他

- ・派手なアクセサリーは着用しない
- ・イヤリングはぶら下がらないもの一つのみにとどめる