

ワークショップ：顧客体験設計

最終的にどんな気持ちになってもらいたい？

ターゲット分析から見える情緒的な強み：
（顧客から評価されている、技術以外のサービス面）

お客様の髪へ真摯に向き合う姿勢・細やかなおもてなし



他店とは違う感動レベルの居心地の良さを体感してもらいたい

時間	5分		5~8分		8~10分		5分		8~10分		15~20分		18~23分				3~5分		15~20分			
	→ 5分		→ 15分		→ 25分		→ 30分		→ 40分		→ 60分		→ 80分				→ 90分		→ 110分			
担当	ケアティスト		スタイリスト		ケアティス		スタイリスト&ケアティスト		ケアティスト or スパニスト				ケアティスト		スタイリスト							
商品（体験）の棚卸し	お出迎え	ご案内 (WC)	ヘアスタイルのメニュー提案 お会計ご提示	カット	カプロケアの（前処理）	カラー準備	カラー塗布	カラー待ち	シャンプー前の ご案内（WC）	カラーお流し	炭酸泉 スパ	トリートメント	シャンプー後 のお案内（WC）	マッサージ	プロダクト説明 ブロー	アフターカウンセリング プロダクト説明 次回予約 会計	お見送り					
ねらい	スタッフ教育のために ケアリストも入客		「素早い作業」と 「丁寧さ」の両立		素早い作業をするための 「丁寧さ」の演出				メニューの体感を 最上限高める				美容のプロとして、お客様の プラスになることに注力する。									
一般的な状態	緊張・不安		ドキドキ 不安		ドキドキ		退屈 不安		やっと・・・		リラックス		リラックス	リラックス	不安	平常心						
心の動き	↓ 安心感		↓ 安心期待		↓ 驚き フクワク				↓ リラックス ひとり空間		↓ 安心感 ワクワク		↓ 極上のリラックスタイム		↓ 夢心地	↓ 再び 極上タイム	↓ 夢心地 or カプロへ 興味津々	↓ 安心感 リフレッシュ 興味	最高の 時間を ありがとう			
提供サービス	心地よい アロマの香り	店内の 温度の確認	終了時間 と 料金提示	丁寧かつ 柔らかな コーミング、 髪の手触り など	極上の 癒し空間 初体験	使用薬剤を 丁寧に説明 まるで カフェのような リラックスな 時間	店内の 温度の 確認 読みたい 雑誌を 自由に選べる	シャンプー中の お声がけを 控えるアナウンス	体感に集中してもらうために 話しかけない				静かな ゆったり時間	トリートメント 仕上がり確認	使用する アウトバス 説明 丁寧な ドライ&ブロー	ドリンク 飲みながら ほっこりタイム ゆっくり お茶して	スタイリスト のお見送り					
環境・設備	アロマ ポット	・スタイルブック ・i-Pad ・電卓	シャンプー 個室の 空間演出	30種 以上の ドリンク メニュー	雑誌を選べる ブックワゴン	照明を落としたシャンプー個室 体感に集中できる静寂な環境				シャンプー 個室の 空間演出	100人 100通りの オーダーメイド トリートメント	もらうことで バタバタ感の払拭		・POP ・メニュー表 お茶 & あめちゃん	最高の 笑顔と 心からの ありがとう							