

読むだけで
取り組みが
変わる！



第15回エステティックグランプリ 顧客満足サロン部門エントリーBOOK

(モニター調査を有効活用していただくために必ずご一読ください)

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| P1 : モニター調査の目的 | P10 : エスグラ顧客満足度 星マークについて |
| P2 : モニター調査実施前の同意事項 | P11 : 施術代金の返納について (※重要) |
| P3 : 予約について | P12 : モニター調査の流れとスケジュール |
| P4 : 来店調査について | P13 : 調査レポートのフィードバック方法 |
| P5 : モニター調査員について | P14～15 : 調査レポートの閲覧方法 |
| P6 : モニター調査のレポートとは？ | P16 : よくあるご質問 |
| P7 : モニター調査の項目 | P17 : お問い合わせ先 |
| P8 : フリーコメント | |
| P9 : 配点について | |

1. モニター調査の目的

1 接客・サービスレベルの底上げ

- 基本項目（できていないとクレームになりかねない項目）を具体的に示す
- カテゴリーごとにフリーコメントを設けることで、より具体的な改善策を提案
- 担当者のみではなくスタッフ全員で取り組める項目も用意することで、サロン全体で顧客満足度向上を目指す

2 コンプライアンスの啓蒙・促進

- コンプライアンス（法令遵守）を提示し、消費者トラブルを軽減する

3 顧客満足度への取り組みをPRできる評価制度

- 顧客満足度アップにおける取り組みそのものを評価し、得点に応じた数の星マークを付与

エスグラの評価シートは、55の評価項目がありますが、決してエスグラが接客を標準化するために作成したものではありません。

この評価項目は、目を通していただければ分かる通り、特別な項目は一切なく、すべて基本の項目から構成されています。過去大会の結果を分析し、さらにお客様から多く寄せられたご要望を汲み取って設問設計を行なっております。

2. モニター調査実施前の同意事項

- ① エントリー条件を満たしている
- ② エントリー規約に同意する
- ③ モニター（調査員）が支払う施術代金は後日返納していただきます。
- ④ モニター（調査員）の指定は一切できません。 ***過去来店歴がある調査員が派遣される場合があります。**
- ⑤ モニター（調査員）によって評価にバラツキが生じる場合があります。
- ⑥ 調査時の施術によって発生した肌や身体のトラブルに関しては、一切の責任を負いかねます。
- ⑦ モニター（調査員）だと分かったとしても肌や健康状態が施術に適していない場合は、施術をお断りください。
(別の調査員を派遣いたします) ***施術対応後の再派遣（再調査）はできません。**
- ⑧ モニター（調査員）の遅刻などにより一定のサービスが提供できないと判断した場合は、一般のお客様と同様に施術をお断りください (別の調査員を派遣いたします) ***施術対応後の再派遣（再調査）はできません。**
- ⑨ **調査レポートの評価やコメントに対しての異議・質問・事実確認等は、一切承ることができません。**



一般消費者のモニターが、
電話、インターネットを通じて予約を取り、
一般のお客様としてサロンに来店します。

**※予約方法の
指定はできません**

電話で予約



インターネットから予約



4. 来店調査について

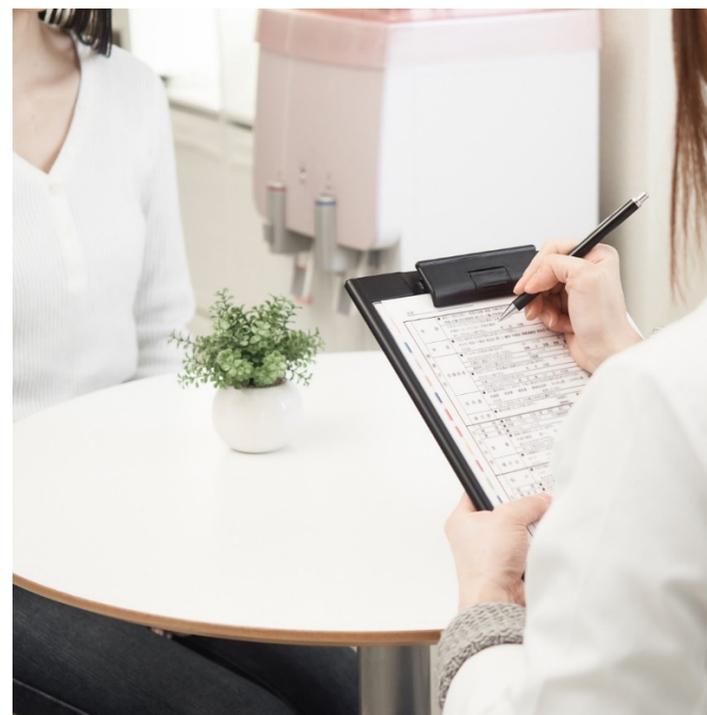
来店したモニター調査員は、カウンセリングや施術を実際に受け、一般のお客様と同様にお会計をして退店します。

カウンセリング

施術

お会計

お見送り



【POINT】

「良く評価してもらおう」「うまくやろう」とする接客は自分本意な接客になりがちです。調査員はお客様のつもりで来店していますので、仮に調査員だと分かったとしても、一般のお客様と同様に満足して帰っていただくという根本的な気持ちを忘れずに、普段どおりの接客対応を心がけましょう。

5. モニター調査員について

モニター調査員は、接客マナーやエステサロンを良く知るプロではありませんので、接客サービスを**採点**するわけではありません。あくまでお客様目線で見たと、接客対応やサロンの現状をアンケート形式のレポートで「**報告**」します。

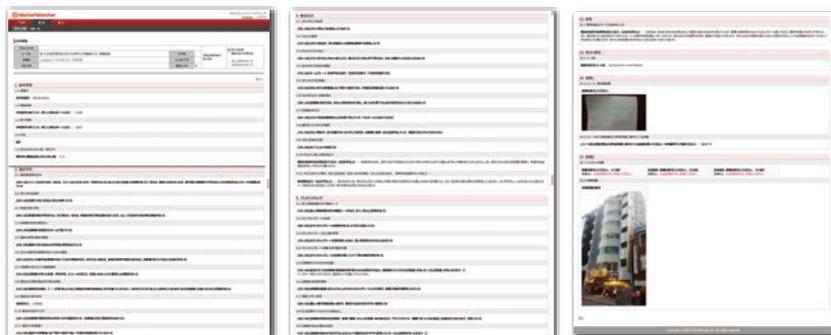
一般消費者のモニター

接客マナーやエステのプロではありません

採点×



アンケート形式のレポート



報告○

6. モニター調査のレポートとは？

モニター調査のレポートは、サロンでやるべき基本的な接客サービスにおいて日頃サロンに来店するユーザーアンケートだけでは気付けない問題点を、客観的な視点でチェックできる「サロンの健康診断」のようなものです。



問題はないか？

不快にしていないか？

適切にできているか？

↓ チェック

サロンの
健康診断

7. モニター調査の項目

今年度のモニター調査は、予約から退店までの流れを9カテゴリーに分類し、**55項目**をチェックしていきます。



エスグラの調査設問では、より改善しやすくするために、モニター調査員が選択する回答を「**事実**」と「**詳細**」と「**印象**」で構成し、それらがわかるように明記してあります。

Q.【本日の施術内容の説明】 施術内容の説明と共に、お客さまが理解しやすい様な工夫がありましたか？		配点	選択肢構成
Good	● 資料や画像を用いた説明があり、施術内容がイメージしやすかった	2	事実+詳細+印象
OK	説明があった	1	事実
Bad	説明がなかった	0	事実

調査員が主観で採点するのではなく
当日の状況、受けた印象を
用意された選択肢から選びます。

8. フリーコメント

各カテゴリーに設けたコメント記述欄で、選択理由や受けた印象を文章で報告します。改善して欲しい点やより良くするためのポイント、嬉しいと感じてもらえた対応なども報告してくれます。普段来店されるお客様からは決して聞けない“心の声（本音）”を聞き出すことができるので、このレポートからお客様の要望を事細かに把握することができます。

フリーコメント例

満点のサロン

カウンセリングシートの説明とともに個人情報保護方針の確認シートの説明もあり、分かりやすかった。記入を終えた頃にタイミングよくカウンセリングルームを訪れ「ご記入はお済みでしょうか」と声をかけられたのでスムーズに感じた。カウンセリングシートを見ながら、肌で気になっている部分やアレルギーの有無、肩こりや冷え性など体質の確認を行っていったので安心感があった。一番気になっている部分がたるみや乾燥だと把握し「肩が凝っていると、お顔の血行にも影響しフェイスラインやほうれい線が下がる原因にもなりますので、こちらの〇〇式マッサージというのを取り入れたフェイシャルメニューで、血流をよくしてあげてから乾燥も気になられているということです。ヒアルロン酸などたっぷり含んだパックで保湿したいと思います」と説明があった。施術内容の書かれたメニューを見せながら、順番の説明もあったのでイメージが湧いた。さらに「冷え性とのことですので、まず温熱ルームで温まっていただくのとより効果が上がると思います」と案内もあり、とても期待が高まった。

平均点のサロン

「今一番気になるところはどこですか」と質問を受けクマが気になると答えると「これは確実に血行不良です」と、鏡を手渡し「ここがうっすら青くなっているの見えますか。色素沈着ならもっと茶色くなるんですが、この青みは血行不良から来ているクマなのでこのメニューはとても効果的です」と返答してくれた。一緒に確認しながらだった為分かりやすく説得力があった。「ボディでは」と重ねて質問があり、痩せたいと言うと、カウンセリングシートを振り返りながら「低体温が痩せにくさもクマもすべての根源なので、施術で今回の施術は凄く合ってます。うちのサロンではフェイシャルをするにも必ずお体全体の体質改善から働きかけていきます」と説明を受け、施術への期待が高まった。施術時間の確認と事前に料金を伝えてくれることはなかった為、あると更に良かったと思った。

【POINT】

フリーコメントには、改善へのヒントが沢山隠れています。それを「読み取る」ことが大切です。

9. 配点について

配点は回答選択肢に予め設定されており、この合計点がモニター調査の評価点となります。

		配点
Good	資料や画像を用いた説明があり、施術内容がイメージしやすかった	2
OK	説明があった	1
Bad	説明がなかった	0

満点=100点

10. エスグラ顧客満足度 星マークについて

2回のモニター調査の平均点に応じて星マークが付与されます。

- サロンの顧客満足度アップにおける取り組みそのものを評価し、得点に応じた数の星マークを付与いたします。すべてのサロンが、お客様に向けて顧客満足度への取り組みをPRできる評価制度です。



エスグラ顧客満足度
5つ星サロン
100点×2回



エスグラ顧客満足度
4つ星サロン
平均90点以上



エスグラ顧客満足度
3つ星サロン
平均80点以上



エスグラ顧客満足度
2つ星サロン
平均70点以上



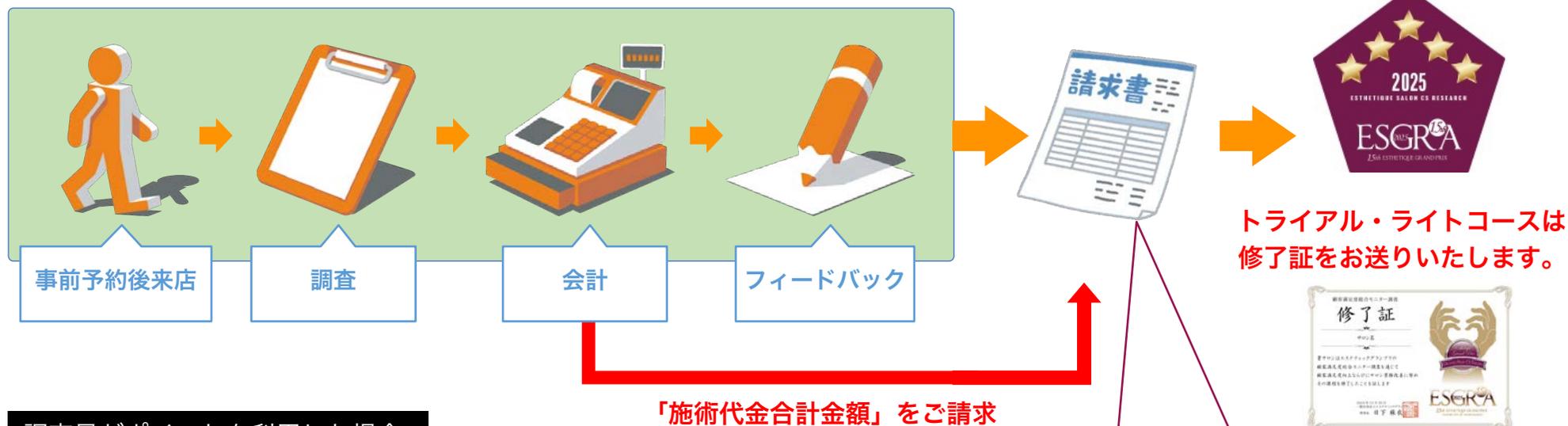
エスグラ顧客満足度
1つ星サロン
以下全てのサロン

※星マークのデータは、全ての調査が終了し、調査時にかかる施術代金の返納が完了してからの送付となります。
詳しくは、次のページ「施術代金の返納について」をご確認ください。

◆施術代金の返納について

エントリー費用の中には、「調査費用」は含まれていますが「施術代金」は含まれておりません。調査時に支払った「施術代金」は、調査員に返納されることとなりますので、2回の調査終了後にまとめてご請求させていただきます。

◆来店調査から施術代金ご請求までの流れ



施術代金のご入金確認後、「星マーク」のデータをお送りいたします。



トライアル・ライトコースは修了証をお送りいたします。



調査員がお会計時に支払った施術代金の合計金額を、すべての調査とフィードバック完了後にご請求させていただきます。

調査員がポイントを利用した場合

集合サイトなどからの予約で、調査員がポイントを利用した場合は、通常のお客様同様の手続きを行ってください。後日返納していただく施術料金は、ポイント利用分を除き、調査員が直接支払った金額のみを返納して頂きます。

12. モニター調査の流れとスケジュール (2024年～2025年)

1回目			2回目				
予約	調査	フィードバック	予約	調査	フィードバック	星マーク付与	表彰
2024年 10月 中旬 スタート	10月下旬 ～ 11月末	12月 (上旬)	12月下旬 スタート	2025年 1月上旬 ～ 2月中旬	2月 (下旬)	3月	6月



トライアル・ライトコース
修了証付与



5つ星獲得サロンは、
グランプリファイナルで
表彰させていただきます。
(参加は任意です)

※予約状況や調査員の手配状況により調査や結果報告が遅れる場合があります。予めご了承ください。

※レポートの完成状況により、サロンによってフィードバック日が前後する場合があります。

13. 調査レポートのフィードバック方法

調査レポートはインターネットで確認

- ・ご連絡担当者様宛にインターネット上で閲覧するための、企業ごとのログインIDとパスワードを発行いたします（メールでご案内）
 - ・調査結果は、インターネット上で確認後プリントアウトするなどして、皆さんで共有していただき、次の調査に向けて改善に取り組んでください。
- ※報告書が他社に見られることはありません。

インターネットが見れない場合は？

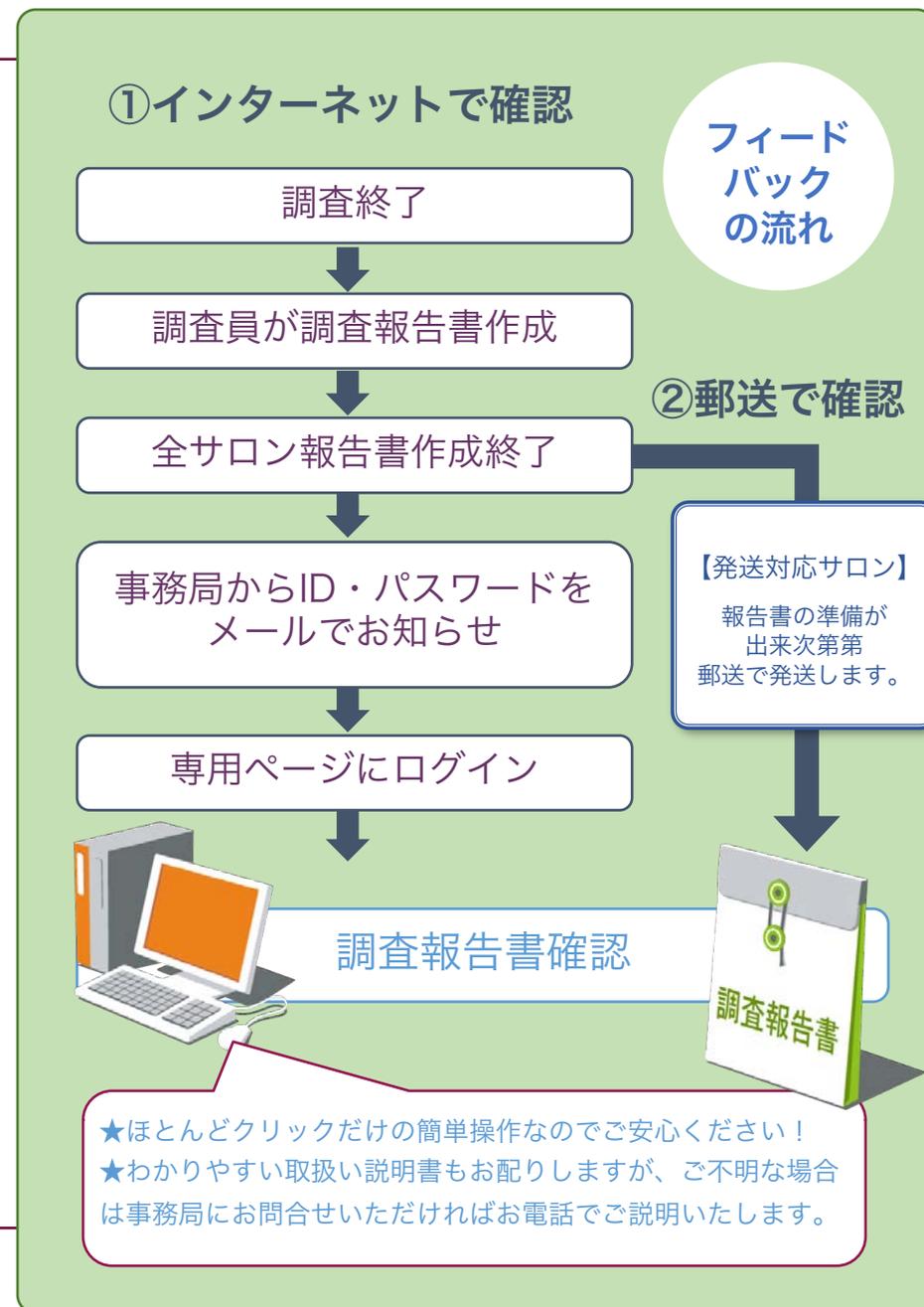
②郵送で確認

パソコンが無い、パソコン操作が苦手なサロン様には、印刷した調査報告書を郵送でお送りすることも可能ですので、事務局までお申し出ください。

IDとパスワードは本部担当者からサロンへ

複数サロンエントリーしている企業様は、本部担当者様からIDとパスワードを共有していただくか、報告書をプリントアウトするなどしてスタッフ様と共有して下さい。

**調査レポートのインターネット上での確認可能期間
(ID・パスワード有効期限) 2023年7月31日まで**



14. 調査レポートの閲覧方法

Market Watcher 閲覧手順説明①

《ログイン画面URL》

<https://marketwatcher.jp/login.aspx>



御社専用に割り振られたログインIDとパスワードを入力してログインボタンをクリックしてください。

ログインIDとパスワードは、1回目のフィードバックの際にメールでお知らせいたします。

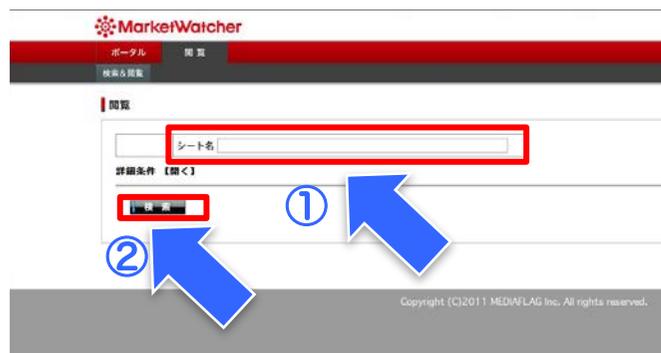
※スマートフォン、タブレットでは操作できない場合があります。

Market Watcher 閲覧手順説明②

《初期画面》



Market Watcher 閲覧手順説明③



①「シート名」の空白のボックス内をダブルクリックし、閲覧したいシート名【○回目】を選択してください。

②【検索】ボタンをクリックしてください。

Market Watcher 閲覧手順説明④



レポートを確認したいサロン名をクリックしてください。

Market Watcher 閲覧手順説明⑤

「レポート画面」 ※お使いのPC環境によって操作方法は異なります。



★選択したサロンの調査レポートが表示されます。

①PDFデータをダウンロードするには、左上にある【PDFダウンロード】をクリックしてください。

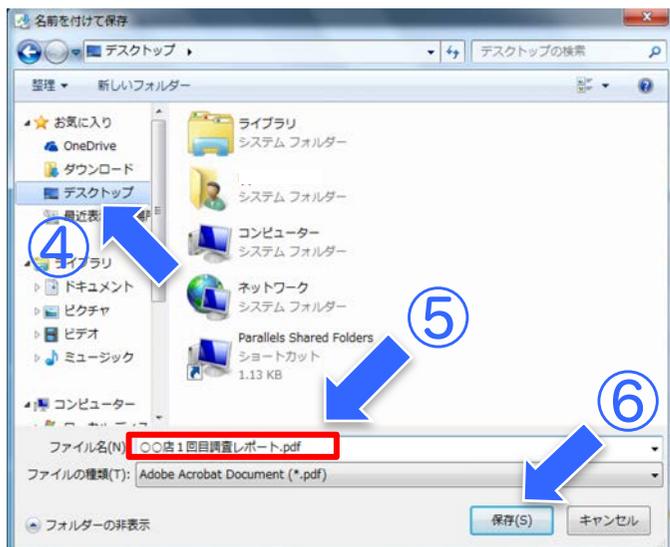
②「ファイルを開く」をクリックすると、調査レポートのPDFファイルが画面上に開かれますが、ここでは一旦【保存】を選択しましょう。

③【名前を付けて保存】をクリックすると、調査レポートPDFファイルを、任意の場所に名前を付けて保存できます。

④デスクトップに保存するとあとでファイルを見つけやすいのでおすすめです。

⑤分かりやすい名前をつけて保存しましょう。
ここでは、「〇〇店1回目調査レポート」というファイル名に変更しました。

⑥【保存】をクリックしてPDFファイルの保存完了です。



操作方法がご不明な場合は、お気軽に事務局までお問合せください。
ログインIDとパスワードは、1回目のフィードバックの際にメールでお知らせいたします。

■Q1

施術代金返納のための請求はいつ頃来ますか？

→調査が全て終了した後、事務局より請求のお知らせをお送りします。

■Q2

評価が間違っていると思うのですが、再調査（または確認）してもらえますか？

→申し訳ございませんが、評価に関する異議・見直し・確認等は、一切行っておりません。事務局では事実確認ができないため、モニター調査員の評価を優先させていただきます。ご了承下さい。

■Q3

調査員らしき方が遅刻をした場合お断りしても評価に影響はないでしょうか？

→はい。あくまで一般のお客様と同じように対応してください。「調査員かもしれない」ということで特別な対応をしていただく必要はありません。時間厳守に関しては厳しく伝えていますが、どうしても交通機関のトラブルなどもあり遅れてしまうことがあります。その場合、次のお客様に影響してしまうようでしたら時間を短縮したり、お断りしていただいても構いません。そのことが直接評価に影響することはなく、別の調査員を改めて派遣いたします。
※ただし、施術対応された場合は、再派遣（再調査）の対象にはならない場合があります。

■Q4

調査員らしき方の肌状態・健康状態が、施術に適していない場合、お断りしても評価に影響はないでしょうか？

→はい。Q3同様あくまで一般のお客様と同じように対応してください。「調査員かもしれない」ということで特別な対応をしていただく必要はありませんので、施術をお断りください。そのことが直接評価に影響することはなく、別の調査員を改めて派遣いたします。
※ただし、施術対応された場合は、再派遣（再調査）の対象にはならない場合があります。
※また、調査時の施術によって発生した肌や身体のトラブルに関しては、一切の責任を負いかねます。

■Q5

点数は公開されますか？

→点数は調査レポートと一緒にサロンのみにフィードバックされ、公開される事はありません。
（獲得点数に応じた星マークを公式HP等で紹介しますが掲載は任意です）

17. お問い合わせ先

一般社団法人
エステティックグランプリ事務局

 **042-634-9003**

営業時間：平日10:00~18:00（土日祝休み）

〒192-0075 東京都八王子市南新町13-1
八王子繊維センタービル202



042-623-2210

 **info@esgra.jp**

24H受付可（お問合せは、翌営業日にご返信いたします）

LINE お友達登録はコチラ
LINEトークからもお問合せできます♪



24H受付可（お問合せは、翌営業日にご返信いたします）

結果報告時など、事務局から一斉にご案内する場合、委託先のコールセンターからお電話させていただく場合があります。



 スマホでエスグラ勉強会の
申込み予約ができる!!

エスグラアプリ

勉強会
予約

動画
閲覧

最新
情報

ダウンロード
無料



「エスグラ」で検索



Instagramでエスグラ情報配信中！
ぜひフォローしてください。



esgra_official
エスグラ公式



esgra_koho
エスグラ広報部

