

接客フロー

入店から退店まで

ストレッチとは何かをより知っていただくためのポイント

接客フロー

※新規

受付→承認→ヒアリング→チェック→施術→再チェック→プランニング

※リピーター

受付→ヒアリング→チェック→施術→再チェック→プランニング

承認はストレッチの注意点伝えること。

新規の場合はクレーム防止のためにも必ず行うが、2回目からは無しで大丈夫です。

ヒアリングからプランニングまでの流れで、継続したプランを作成しお客様へ提示。

3ヶ月後体がどういう状態になっているのか、どう変化させていくのかをお客様がイメージしやすいように分かりやすく説明し、その方のニーズに応えられるような提案をすることでストレッチをすることが習慣＝リピーター となるお客様を増やしていきます。

受付

免責事項の確認と署名をいただく

新規の場合はヒアリングシートを記入していただく

承認

ストレッチとマッサージの違いや効果について知っていただくために行います。

クレーム防止のために必ず新規の方には説明！

マッサージ感覚で来られた方は、イメージと違うことで怒る方もいます。

ストレッチについての軽い説明も加えて、より安心した状態で受けていただくことも大切です。

セルフではできない部位（深層筋など）や可動域までパートナーとしてかけさせていただくペアストレッチです
⇒それらをお客様が理解した状態で、施術を受けてもらうことが目的

必ず伝える3ポイント

- ・痛み・きつさが伴うということ（マッサージとは違います）
- ・筋肉痛が起こることがある（運動効果があるため・使えていない筋肉の好転反応）
- ・継続することで改善していくこと 理想の体にしていくことができる

承認の例文

- ・きつさを伴います

体の凝りや硬さは深層筋と呼ばれる体の深いところに原因があることが多く、ここにアプローチをすることができるのがストレッチとなります。マッサージは表面の筋肉をもみほぐすだけですが、ストレッチは深層筋までアプローチすることで、少しきつさを伴いますが、問題を根本的に改善・予防することが可能です。もちろんきつさは声がけさせていただき調節していきますのでご安心ください。

- ・筋肉痛が起こる可能性がある

ストレッチは筋肉を伸び縮みさせる伸縮運動です。それを今回パートナーストレッチとして、自分がさせていただきますので一人では伸ばせない筋肉や高い強度で伸ばしていきます。そのため個人差はありますが筋肉痛が起こる可能性がございます。これに関しては普段使わない筋肉が良く伸びたためであり、好転反応ですので心配されなくても大丈夫です。

- ・継続することが大切

ストレッチは筋トレやダイエットと同じように1回で改善されるものではありません。体の不調は筋肉の硬さからくる姿勢の悪さやバランスの崩れから起きているのがほとんどです。そのため問題の起きている部分だけでなく、体全体のバランスを整えないとすぐ再発してしまいます。姿勢 バランスの崩れは筋肉の硬さから生まれているのでひとりで改善していくには時間がかかります。ペアストレッチを継続することでスピーディーに問題を改善し、それが起きにくい体を作っていくことが可能ですので、〇〇さんの理想の体作りのお手伝いができると思います。

ヒアリング

ヒアリングシートを基に身体の状態確認 お客様の悩みを理解し、仮説を立てることが目的

ストレッチにどんな期待をしているのか？どんな体にしていききたいか？⇒ゴール設定
悩みがある部位が同じでも、人それぞれ原因は違います。
このあとの施術内容を決めていくために必要な情報を聞き出していくことが大事になります。

主訴 悩み その他気になるところ

症状 痛み だるさ 重さ 痺れ

原因 姿勢 仕事 運動

時期 いつから起きているのか

ケア 問題に対して何かケアをしているか マッサージや整体など

運動 何をどれくらいの頻度で 負荷

痛みが出るときはどんなときか 苦手な動き

普段の姿勢 仕事の体勢

怪我歴 触ってほしくないところなど

ライフワークなどから原因と考えられる筋肉、姿勢などを推測していきます。

チェック

前屈 臀屈 開脚 腕上げ バックハンド 腰捻り 姿勢の写真を撮るなどで確認
⇒ 数値化 可視化 理想の明示することで現在の状態を知ることができます。

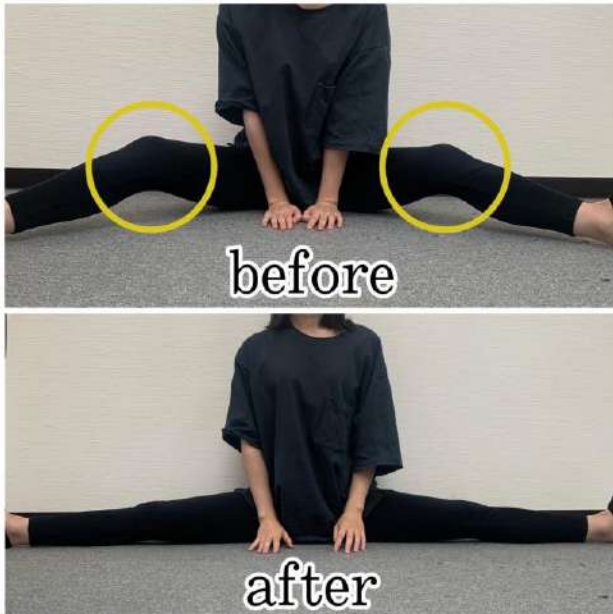
※張り感がある部位を聞いておくと体感が出しやすい

ストレッチを受ける前の状態を可視化 どこが硬いのか？ どのような動きが苦手なのか？

ヒアリングで聞いて考えたことを、実際に動きを通してチェック

現状や理想値を伝え、お悩みを解決するために改善すべきポイント 目標 などを含めたプランの説明。

何を目的にストレッチを行うか理解することで、ストレッチへの興味付けや変化をより感じていただくことが可能。



ストレッチ中のポイント

強度の確認 声掛けや表情 触っている感覚などで確認 お客様の言葉だけで判断しない！
どこの筋肉をやっているのかを共有 筋肉名を言えるとプロ感を出せるが理解してもらえないことが多いです。

(名称を言いながら、実際その部分をタッチするとわかりやすい)

新規の場合、ストレッチの説明や硬くなることによって起こってしまうリスクについて 強度の確認
カウントなどを数多く行うことで寄り添いが生まれ、安心感に繋がります。

途中チェック → ストレッチの効果や変化を感じてもらえる機会を増やす
(上半身 下半身始める前に1つずつ)

筋肉を緩め伸ばすことで痛みや動かしやすさ 可動域に変化がある。ただ確認しないと変化に気づかないことが多い。途中チェックをおこなうことで、お客様には変化したことの驚き・感動を与え スタッフは体が変わっているという確認・自信を持つことができる → 自信が持てることで堂々と施術・説明が可能に = 「**信用・信頼**」

施術をしながら変化を言葉にすることでストレッチに興味を持ってもらう。変化を実感していただき、それに同調することで効果があること 良くなっているとより実感してもらえる → ストレッチを継続することで求めている体になれる 悩みが解決する = 「**圧倒的なメリット**」

途中チェック例

腓腹筋 痛みの有無

- ・下腿三頭筋緩め

今痛い原因は本来まっすぐの金銭肉の繊維が絡まっていることから起きています。絡まった状態で伸ばしても効果が薄いので、まずはこの筋繊維の配列を整えていきます。

- ・アキレス腱伸ばし
- ・下腿三頭筋緩め

先程と比べて痛さはどうですか？痛みがましなのは筋繊維が緩めて伸ばされたことによって、配列がまっすぐになっているからです。このように筋楽本舗では「脱力・緩める・伸ばす」の3ステップで全身のバランスを整えていきます。痛い場所というのは筋肉が硬くなっている場所なので、しっかりやっています。

股関節内旋

※両足を持ち、つま先を中に入れてみる。このとき入り具合で左右差があるのでお客様に確認していただく。硬いほうからスタートして、片足終わったタイミングでもう一度中に入れると左右差が逆転しているのを確認していただく。ストレッチによって柔軟性や可動域がこれだけ上がったと説明。

肩関節の可動域UP

※仰向け状態で腕をまっすぐ挙げて、頭の上で両手を合わせる。これで左右どちらの可動域が良いのかがわかるので、確認していただく。上半身の片側をストレッチしたあと、可動域を再度確認して左右差が逆転していることを確認していただく。ストレッチによって柔軟性・可動域がこれだけ上がったと説明。

ストレッチの前後でどう変わったのかを知っていただき、ストレッチでどういう体に行けるか知ってもらう、プランニングの説得力を増やすことが目的。柔軟性・可動域が上がるとどういう体に行けるのかを、お客様に合わせて説明できればさらに効果が高まる。

施術後チェックとプランニング

施術後チェック

目的 ストレッチでの変化を感じていただくため

チェックで計測したものを再度計測することで、ストレッチ前後で体がどう変化したかを確認。

(施術前の数値まで戻すことで、違和感がなくなったことを伝えるのも有効です。)

ヒアリングやチェックをもとに考えたプランで施術をしてみて、体がどういった状態だったのか、なぜ硬くなってしまったのか、硬くなってしまった筋肉によって起こっている問題などについて説明。

プランニング

目的 次回予約と指名を取る⇒規則正しく受けることで効果を高める

次回以降どのようなプランで進めていくかを説明。

(来店周期・コース・ポイントとなる筋肉や姿勢・目標など)

⇒ **お客様のニーズに応えるためのプランであること！！**

お客様のお悩みを解決するため になりたい姿や状態を作るためにストレッチはなぜ必要なのかを理解していただくことが重要になります。

またお客様が何を求めているのか、スタッフが理解しておくことも大切です。

そのため、受付からプランニングを通し「信頼・信用」されていること ストレッチに「圧倒的なメリット」を感じていただくことが理想となります。

プランニングのポイント

ストレッチは柔軟性・可動域が定着するまで3ヶ月かかると言われている（細胞の入れ替わりが3ヶ月ごとのため）

3ヶ月先のイメージをもってもらうためにはどんな提案が必要なのか？

・次回プラン

今回の施術を通して感じた問題を解決するためにどんなことをしていくか。どんなストレッチが必要なのかをお伝えする。さらにどういう点に気にかけてもらうか（効果がどれくらい保てたかなど）を伝え、そのために必要な周期を守ること（次回予約）やコースを提案

・1ヶ月プラン

1ヶ月（4回）の施術で、どんな状態を作るかを明確にする（肩こりが1週間起きない 朝起きても腰が痛くないなど）

施術した後の状態がどれくらい保てるかが大切 目標とプランを一緒に立てる

・3ヶ月プラン

ストレッチによって上がった柔軟性が定着している状態を作る 悩みや問題を解決した先の未来を見せる（運動に挑戦できる 仕事や家事などで体に負荷がかからないなど） 1人でケアをすれば問題は起きない体に

※ひとりでケアを継続できない方も多いため、周期などを落としてストレッチを受ける方も多い（習慣化）

プランニング例

- ・筋肉がなぜ硬くなるのか

運動不足（筋肉の伸縮運動）により、筋肉の中にある神経や血管が圧迫されてしまいます。血行が悪くなると筋力の低下が起こり、少ない筋肉で体を動かすことで筋肉により負荷がかかりさらに硬くなって、姿勢も悪くなってしまいます。

- ・ストレッチをするとどうなるか

筋肉の中にある神経や血管が圧迫から解放され通りが良くなります。そうすると寝不足や痺れ むくみなどの症状が緩和されます。また筋肉の硬さからくる姿勢の悪さは、筋肉に余計な負荷を与えて、疲れやすい体 肩こり ギックリ腰やヘルニア 四十肩などの症状を引き起こします。ストレッチをすることで、体のバランスを整え筋肉にかかる負荷を減らすことができます。そうすることで姿勢が整い、姿勢から起こる問題を改善、予防することができ、健康的な体を作ることが可能です。

- ・次回 1ヶ月のプラン 3ヶ月後のゴール設定

今回は今回硬かった部分をメインにストレッチをして、1日でも早い症状の改善を目標にします。

1ヶ月後には1週間動いても問題が起きない体を作ります。そのために問題となっている筋肉の柔軟性を上げていきます。数値目標は〇〇センチです。

3ヶ月後には問題となっていた姿勢などが改善し、体のバランスが整っている状態を作ります。そうすることでセルフストレッチや運動などセルフケアだけで問題起きないようにできます。

- ・コースと周期設定

プランとしては2つあり、週2回〇分コースと週1回〇分コースで受けるものです

ストレッチを受ける間隔を短くするほうが改善スピードは上がりますが、週1回でも〇分であれば右肩上がりに改善が見込めます。

状態などが良くなれば、周期やコースを落としていくことは可能です。ただストレッチを始めた最初は筋肉が伸びやすく縮みやすい時期となります。そのため最初の1ヶ月は長めのコースでしっかり伸ばしていくことをお勧めしております。

筋肉は個人差がありますが、大体7～10日で元に戻りますので、〇日までにまた診させていただければなと思います。