

第8章 消費者から信頼されるエステティックへ

8-1 信頼される業界であり続けるために

エステティックは、人の身体に直接関わり、人の美しさや心身の充実を支える専門サービスです。

その一方で、身体に触れるサービスである以上、安全性への配慮と専門的な判断が常に求められます。顧客がエステティックに期待するものは、単なる外見的な変化だけではありません。

- ・安心して相談できること。
- ・自分の状態を理解してもらえること。
- ・安全にサービスを受けられること。
- ・誠実に向き合ってもらえること。

医療では期待できなかった心身の支えや癒しをエステティシヤンの施術やコミュニケーションにより得られれば、エステティックへの信頼は一層深まります。

8-2 顧客の期待に応えるために

現代社会では誰もが美容に関する情報を容易に得ることができます。

しかし、情報量が増え続けて錯綜し、自身で正しい情報を選択し取り入れることはますます難しくなっています。

そのような時代において、エステティシヤンには美容施術の専門家として社会啓発していく役割があります。

それは、顧客の希望をただ受け入れることではありません。

正しい知識に基づいて、

- ・期待できること
- ・期待できないこと
- ・注意すべきこと
- ・必要に応じて相談すべき専門機関

を分かりやすく伝えることです。

適切な情報提供こそが、顧客の安心につながります。エステティシヤンの社会的地位が確立されることは正しいエステティック理解に繋がるものです。

8-3 安全文化を業界全体で育てる

安全性の向上は、一部の優れたサロンだけが取り組むものではありません。

業界全体で継続的に取り組むべき重要な課題です。

そのためには、

- ・継続的な教育
- ・技術と知識の向上
- ・衛生管理の徹底
- ・事故やヒヤリハットからの学び
- ・適切な情報共有

が必要です。

一人ひとりのエステティシャンが安全への意識を高めることで、業界全体への信頼が育まれます。安全文化とは、特別な取り組みではありません。日々の小さな確認、丁寧な説明、誠実な対応の積み重ねによって形成されるものです。

8-4 エステティックの専門性を未来へつなぐ

エステティックは、時代とともに変化してきました。

美容技術は進歩し、顧客のニーズも多様化しています。

これからのエステティックに求められるのは、変化に対応する柔軟性と、自らの専門性を守る確かな軸です。医療には医療の役割があり、エステティックにはエステティックの役割があります。

それぞれの専門性を尊重しながら、顧客の利益を最優先に考えることが、これからの美容サービスに求められる姿です。

8-5 未来を担うエステティシャンへ

エステティシャンは、美容を提供するだけの存在ではありません。

顧客の不安や悩みに寄り添い、前向きな気持ちを支える存在です。

そのためには、技術だけではなく、

- ・知識。
- ・観察力と判断力。
- ・コミュニケーション能力。
- ・倫理観。

そして、人を大切に作る心をもってこれらを磨き続けることが必要です。

専門職として成長し続ける姿勢こそが、エステティックの未来を創ります。

8-6 本冊子の結びに

エステティックと医療の境界を理解することは、エステティックの活動を制限するためではありません。それは、エステティックが社会から必要とされる専門サービスであり続けるための基盤です。

- ・安全を守ること。
- ・誠実に向き合うこと。

- ・専門性を高めること。

その積み重ねが、顧客からの信頼を育てます。

公益財団法人日本エステティック研究財団は、これからもエステティックサービスの安全性向上、衛生管理の推進、人材育成及び顧客保護に取り組み、社会から信頼されるエステティックの発展に貢献してまいります。

本冊子が、エステティックに携わるすべての方々にとって、自らの専門性を見つめ直し、安全で質の高いサービスを提供するための一助となることを願います。