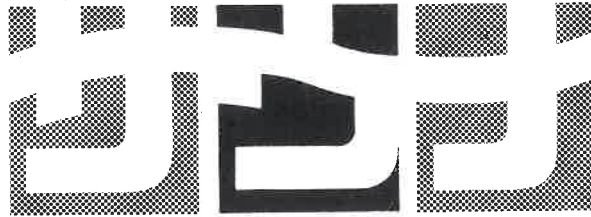




月刊



発行所 日本サウナ協会
 東京都中央区銀座6-13-16
 東京温泉株式会社内
 TEL東京03(541)3021

編集発行人 大山真一

発行支局 各県協会広報部

印刷所 (株)KIシステム

日本サウナ協会機関紙

福岡商工会議所も共催、盛況に終了

第一回九州・山口地区サウナトレーナー講習会

周到な準備を重ねつつも、外的障害により、延び延びになっていた九州サウナ協会のサウナトレーナー講習会は、山口県サウナ協会も参加して、次の日程で実施されました。

十一月十六日(金)、十七日(土)

〈北九州会場〉

小倉朝日三井ビル六階会議室

十一月十七日(土)、十八日(日)

〈福岡会場〉

福岡商工会議所ビル五階会議室

とくに強調すべきは、サウナ協会の主催に対して、福岡商工会議所が共催として名を連ねることを申し出て積極的支援をしてくださったことです。

十七日(土)は北九州会場の二日目と福岡会場の一日目が重複したため、主催者側としては思わぬ忙がしい思



戸村会長代行のあいさつ

いをいたしました。が、それもこれも会員各位のなみなみならぬ協力を得て無事のり切ることができました。

参加した受講生は、北九州会場が山口県協会からの参加十七

名を加えて八十名、福岡会場は約百名と文字通りの盛況。これは講習日の二日間、店でのマッサージは午後五時まで休みという、心にくいまでの措置をとられた会社側の配慮により、マッサージ嬢全員が参加できたためです。これがまたお客様にもう

け、なるほど日本全国でこのようにして教育しているのか」という理解ある言葉もきかれるほどでした。

両会場とも開会の冒頭に、日本サウナ協会会長代行戸村盛雄氏が、講



永田先生の講演



熱心に耳をかたむける参加者たち

習会の趣旨について「サウナで働く皆さんが、その仕事に働きがいを感じ、誇りをもつことのできるように、サウナトレーナー講習会を実施し、普通科、高等科と進んで、サウナトレーナーという立派な職業が社会的にも認められ定着するまで我々も努力しているので、皆さんもそのつもりでがんばって勉強していただきたい」と述べ、受講生の気持を引き締め、かつ向上心を盛りあげるあいさつをされました。

次に、高野九州協会会長が起ち、



講習会スナップ

心ならずも延びに延びたこの講習会がやっと今日開講できたよろこびを語り、延びたために逆にPR効果も出て新しい会員もふえ、早速そこから受講生が出る等苦心談も交えて開講のあいさつをされました。

北九州会場ではまず、経営管理コンサルタントの高松恒先生による「上手な接客サービスの仕方」についてのお話が、第一日目第二日目とも午前中に行なわれ、サービスの本来の意味を認識させられました。

第一日目の午後は、日本サウナ協会特別講師永田信一先生によって「サウナトレーナーの心得」

「マッサージ理論と簡易基礎医学」が口述されました。教育された通りただマッサージをやればよいと思っていた受講生も、なぜそうするのかという問題にぶつかって、はじめて自己認識をしたようでした。

第二日目の午後は、日本サウナ協会専任講師今井義晴先生によって、マッサージの歴史、種類等スライドや映画をみながらのお話があり、またマッサージの実技指導がモデルを使って実演されました。「日頃何気なくやっている一つ一つのマッサージも、基礎をしっかりと身につけるとともに、コツをおぼえれば、お客様にもより以上に快感を与え、施術する自分も疲労度が少なくてすみます」とポイントを指摘され、受講生にとっては非常に意義のある実技講習となりました。

福岡会場での講習の第一は、塚本正蔵先生（福岡商工診断センター理事長）による接客とサービスについての講演が行なわれました。身近な例を挙げながら、サービスの真実について述べられた先生のお話は非常に好評をばくし、熱心に耳を傾ける受講生の姿が実に印象的でした。（なお塚本先生の講



高野会長より修了証を授与される受講者

演内容は三〜五ページに掲載してあります）

続いて、北九州会場同様、永田先生、今井先生による講演と実技指導が行なわれました。

両会場とも、最後に修了証の授与式が行なわれ、九州協会所属の受講生は高野会長から、山口協会所属の受講生は武田会長からそれぞれ修了証が手渡され、二会場三日間にわたる第一回サウナトレーナー普通科講習会はここに無事終了することができました。

日本サウナ協会ははじめ各地域協会の心からのご支援に厚くお礼申し上げます。





スカッとさわやか コカ・コーラ

Come on in. Coke

TRADE MARK REGD.

東京 コカ・コーラ ボトリング 株式会社
 TOKYO COCA-COLA BOTTLING CO., LTD. (コカ・コーラ指金会社)
Coca-Cola & Coke, コカ・コーラとマークは The Coca-Cola Company の登録商標です

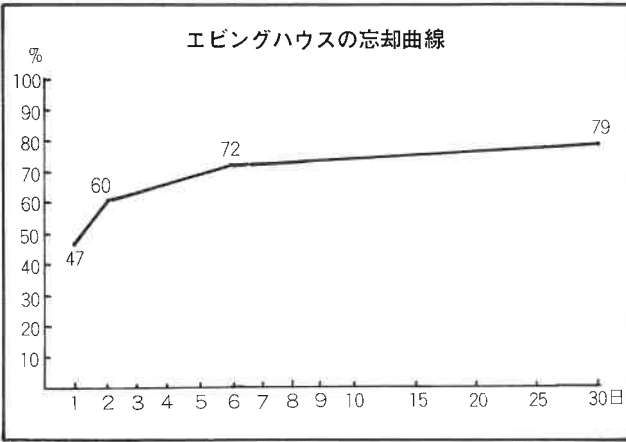
接客技術とマナーについて

塚本 正蔵
(サウナトレーナー)
(講習会講演内容より)

忘れないくふうをかんじ

左の表をまずご覧ください。これはエビングハウスの忘却曲線といひまして、時間と記憶の関係をあらわしたものです。

この表からもおわかりのように記憶の四七％は一日で消滅し、二日めには六〇％、三日たてば七



九%を忘れてしまいます。

それほど記憶というのはいやふやなものなのです。従って忘れないくふうをすることが大切です。

まずその第一のポイントは要点をメモすること。さらに確実にするため、その日のうちに復習をすることなどが挙げられます。ですから、講習会に参加する

に筆記用具すら持つてこないというの、ほぼやる気がないと思われるもしかたがありません。このことを念頭におかれたうえでこれからの私の話をお聞きください。

サウナのサービスは二つ

さて本論に入りましょう。サービスということですが、この言葉は英語で邦訳すると「奉仕」。

みなさんのサービスすなわち奉仕には二つあります。一つはマッサージ技術によるもの、もう一つは接客技術によるものです。

しかしいくらいろいろなサービスされても、それが自分の家庭よりよくないと、決してサービスが良いと思わないのが人間の心理です。もっともこれは接客技術を向上させることで十分カバーできます。

これをもう少し具体的に説明しますと四ページの表のようになります。

つまり人はさまざまものを感じ覚で判断しますが、この感覚とは視覚・聴覚などの五感の働きのことです。

清潔感あふれるみだしなみに、たえず笑顔をやさず、礼儀正しく、動作はキビキビとそして返事もよくあいさつもよいとくれば、何もいうことはないでしょう。

感覚は重ねて感じさせることによって、より効果をあげることができるのです。

サービスはただ一人だけのものではなく誰もが、誰に対しても同じでなければならぬものです。そこにサービスの標準化の努力が求められ、そえるための努力が

香花石に水をかけて楽しむ本格派

メトスサウナ

お客様に喜ばれる本場のサウナ

本場フィンランドの伝統技術が生んだ本格サウナです。熱効率・安全性・耐久性にすぐれており、業務用から家庭用まで世界50カ国の支持、信頼をいただいております。魅力あるサウナを、ぜひ。

ステライト濾過機

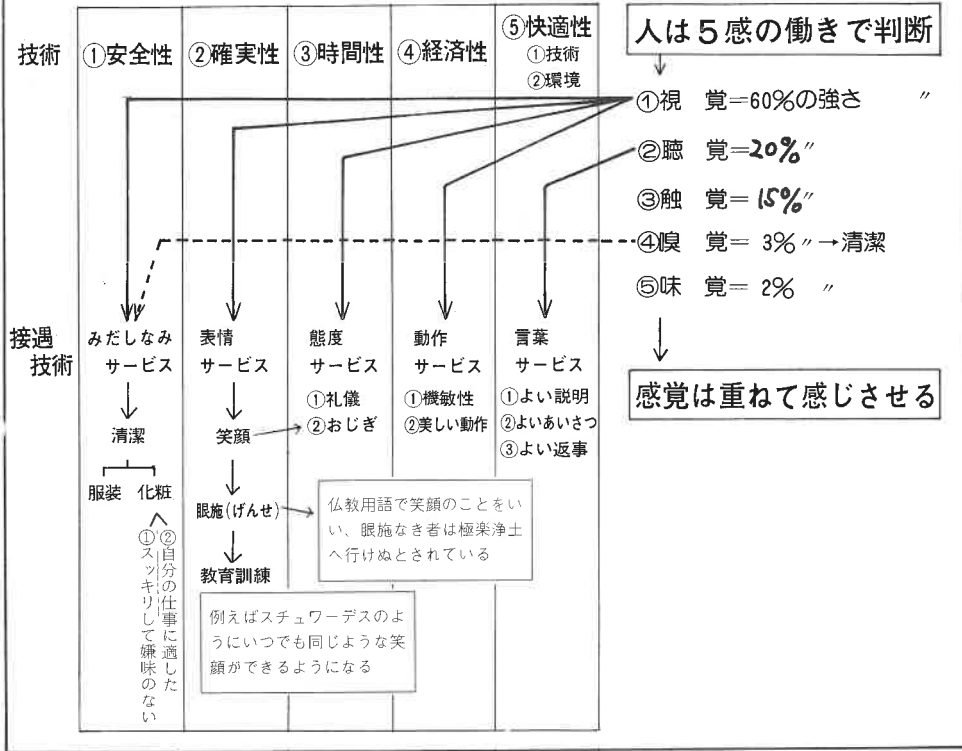
技術革新が生んだ決定版

- 小型で軽量
- 湯・水の両方に使え、フィルターが洗淨が可能
- 濾過材は不要
- 30～50%の大幅なコストダウンに成功

中山産業株式会社

東京都中央区銀座3-1-5(第2中山ビル) 千104 TEL(03)542-0331(代)
 大阪府大淀区中津1-18-18(若杉ビル) 千531 TEL(06)375-1751(代)
 札幌市中央区南1条西20丁目(理美容センター) 千064 TEL(011)641-9269(代)

サービスの要素と五感の関係



必要になってくるのです。努力す
なわち向上といえましょう。
あそこのお店は、誰もがいつで

も清潔感にあふれ、言葉はていね
いで愛想のよい笑顔で気持よく接
してくれる。そして別れ際の笑顔

店頭販売の基本動作

次にお店の一コマコマを
どうしたらお客様に感じよく思
っていただけか考えてみまし
よう。一般的には店頭販売は七
つの基本動作と二つの補助動作
の繰返しから成りたつものと
われます。

もいつもたやさないということは、
購売心理のつなぎとめに一番大事
なことです。またやってこようと
思いながら気分よくお帰りにな
るお客様をたくさんつくること
、これが接客技術というものです
、お店の環境をよくすることは、
経営者の方がやってくださるで
しょう。よい環境のなかで、み
なさんのよいサービスがあれば、
事業の繁栄は間違いのないこと
です。

〈基本動作〉

- ① 客待ち
- ② 接客(いつ近づけばよいか)
- ③ 販売
- ④ 代金受領
- ⑤ 包装
- ⑥ 品渡し
- ⑦ お見送り

〈補助動作〉

- ① スツキリして嫌味のない
- ② 自分の仕事に適した

お店の御繁栄は清潔なガウン・タオル・パンツで…

-----サウナ用-----

ガウン・パンツ
バスタオル
フェスタオル
タオルケット
ロッカーキーホルダー
見本・御見積りお送りします。

ご報参上飛んでまいります

タオル・ユカタ・ガウン・シーツ・テーブルクロス・ユニフォーム

株式
会社 **ジャクラン** 商事

東京都墨田区緑1~2~13 TEL (03) 635-1321(代)



①手の置き所
②商品知識

先に申しあげた接遇技術の言葉のサービスに七大用語というのがあります。すなわち――

- ①いらっしやいませ
- ②かしこまりました
- ③(少々)しばらくお待ちくださいませ
- ④(大変)おまたせいたしました
- ⑤(誠に)おそれいりますが……
- ⑥(誠に)相済みません
- ⑦(毎度)ありがとうございます

これは、どんな商売でも、生活上誰でもが必要な用語だと思います。また言葉のサービスで大切なことは、話し方です。

大切な話し方

明るい調子、相手によく聞こえるように話すために……

- ①自分の声を知ること
- ②言葉のスピードまで知っておくこと――早口は損をします
- ③目は口ほどにものをいいます――ゆっくと目で話のできる訓練をする

このゆっくり話すときを具体的に申しますと――
①初対面の場合――相手と自分に

共通点がない――従って最初は標準語で正しく話し、あとは時により、相手によって地方語のほうがかえって親しみを感じる時があるものです。

- ②何かを説明する場合
- ③店名、氏名等固有名詞を相手に印象づける場合、その他そのものにしかついでない名前はとくにゆっくり

④あいさつ――感謝の心で見つめて、ゆっくりあいさつ。しかも全員が心をこめてあいさつする。先に申し上げた購買心理のつなぎとめ、またくる気持ちにさせることになるわけです。

- ①よい場所にある(客の来やすい場所)
- ②よい設備がある(感じがよくて美しい)
- ③よい商品がある(立派な技術がある)
- ④よい従業員がいる(接遇技術と人柄)

この条件のよしあしがお客さまの口から口へ、いわゆるクチコミとなり、実はこれが一番こわい要素なのです。

電話のかけ方七則

最後に電話のかけ方について少々ふれておきましょう。電話のかけ方七則というのがあります。

- ①ベルがなったら早く出る(二、三鈴以内) 電話心理学では相手が十一秒以内に出てくれることを期待し、これをすぎると腹を立てる。
- ②社名を(自分を)名のる
- ③相手をたしかめる
- ④あいさつをする
- ⑤用件を正しく聞く
- ⑥復唱する(お客の満足度が違う)
- ⑦あいさつして切る(相手が切つてから切る)

以上、サービスの基本的なことをお話ししました。これらの内容をよく検討され、よい接客技術を身につけていただきたいと思います。

(文責編集部)



まかせて安心 白興のリネンサプライ

○完備されたサービスネットワーク○サウナ・特殊浴場・ホテル専門!!

―リース品目―

- タオル類
- 浴衣
- パンツ
- シーツ
- ガウン
- その他

本社 東京都荒川区荒川5の2の6
☎ 03-807-0306 (代表)

- 足立工場 ☎ 03-853-6082
- 川口工場 ☎ 0482-24-1369
- 渋谷工場 ☎ 03-461-5298
- 潮来工場 ☎ 02996-2-3496
- 栃木工場 ☎ 0287-32-2544



株式会社 白興

地区だより

関西

サウナトレーナー
高等科講習はじまる

十月に行なわれた第二回めの普通科講習会に引き続き、去る十一月二十一日二十二日と二十六、二十七日の二回に分け、これも同じく第二回めの高等科講習会が行なわれました。

参加者は約百名。高等科の講習は三教程に分かれ、一回の講習を二、三のテーマに限定して、その一つ一つを深く掘り下げて研修するだけに、講習内容もかなり高度なものとなっています。

またこの三教程をすべて修了してはじめて、日本サウナ協会からサウナトレーナーの認定証が交付されるといふシステムになっていますが、受講生のみなさんは単に認定証のためだけではなく、日常の仕事の上に必ずよい反映としてあらわれてくることを強く

自覚して、受講されんことを期待しております。

関東

東京下谷にスツキリとした
サウナ開業

鬼子母神や朝顔市でその名も高い東京下谷は、入谷の一角にスマートな七階建のビルが出現。このビルがすなわちサウナセンター大泉であり、この十一月十六日にオープンしたばかりである。

経営者の吉田氏は下谷界隈にその名も知れた事業家で、商売熱心



なことにかけては殊に有名、サウナ開業にあたっては、ほとんど全国各地の有名サウナは実際に体験してきたというのもうなづかれる次第。

さすがに建物にもその一端がうかがわれ、内部を一巡して、スツキリとあか抜けたス

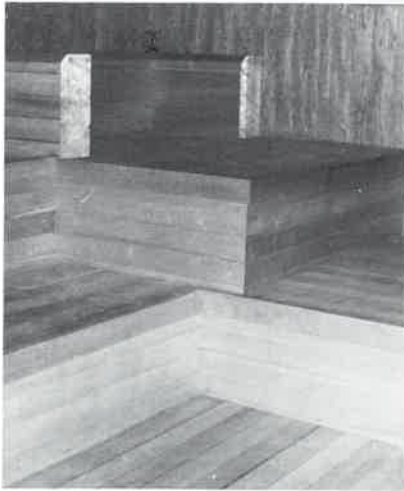


マートき、そして細かなところまでの気の使いようは、これはちょっと当分の間話題になりそう感じる。

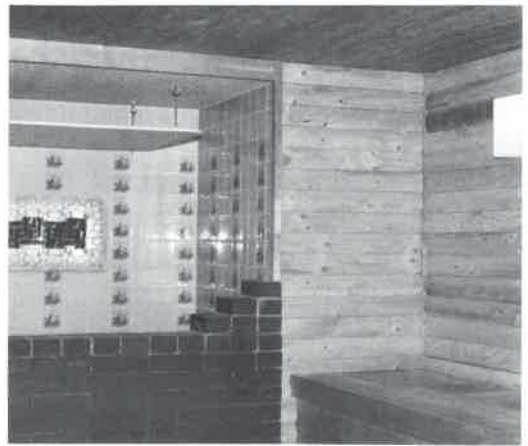
営業は、午前五時から午後十一時まで、入湯料金は千三百円、マッサージ料金は千七百円の均一料金で、都合三千円ですべてOK。

ただし、レストルームの飲食代はこれは当然別会計。

まず入口を入るとフロント、その正面に日本サウナ協会会員店のシンボルマークがパッと目に入る。フロントの内側か



らみて右正面の履物ロッカーの上
に小型テレビスクリーンが五台、
各階の現状が一目でわかる仕組み、
まずお客様の安心をかう第一の装
置といえようか。一階ロッカール



ームにロッカーは約二百、そこで
着がえてエレベーターで六階のサ
ウナ浴室へ一直線、サウナ室の扉
をあけてみて、白木のままのサウ
ナ室の清潔感にあふれている気持

よさ。これは本場の感覚
だわいと、じゆうたん愛



レ스토랑ームはまさに下町風。
ゆっくりあぐらをかいて、和洋飲
食何んでもどうぞ。



好業者にお見せしたいと
ころ。水浴、ジャジーク
浴、温浴と並んで洗場が
あり、化粧室も明るく豪
華な雰囲気がただよう。
階段の途中にある各階
案内も色彩感覚よく統一
されてお見事。

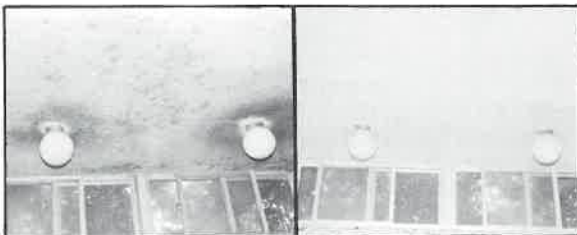
マッサージ嬢は十一名、
マッサージ台は一応八台
準備されて、サアおいで
くださいとお客様のお迎
え準備完了の型。

北海道

盲人組合とのトラブ
ルが再然ノ

今年七月二十日にいつ
たん円満解決し、告訴も

サウナ・浴室のニュークリーニング



施工前

施工後

●天井・壁面等のカビ・湯アカ・湯
コケの殺菌・消毒・洗浄工事に!!

御一報次第見積り参上

坂田リ・クリーン研究所

☎03-744-8632

〒144 東京都大田区本羽田2-9-6

とり下げたはずの苫小牧地区某サウナと盲人組合とのトラブルが再然、某盲人組合の数人がサウナの前にすわり込むという最悪の事態が発生してしまいました。

道庁衛生部でも、事の次第を非常に憂慮されて、双方の代表者が呼び出され、北海道協会からは湯浅会長が出席して話し合いが行なわれました。

道庁としても「マッサージはともかく、サウナの営業を妨害するような盲人組合の行動は許せない」として、厳重注意をされましたが、マッサージ問題については、何とか双方が歩みより、妥協して円満に解決するようにとの助言も同時にありました。

告訴をとり下げた時点における和解条件、すなわち――

一、有資格者を総員の半数以上とする事

一、無資格者については、マッサージの助手扱いとすること

の二点を再確認して、目下、一応の平静を保ってはおりますが、いつ再び動き出すかわからない状況です。何かよい解決策はないものでしょうか。ご教示ください。

男には男の武器がある。



男たちに、新しい武器が生まれた。

活力の象徴ユニコン(一角獣)をシンボルマークに登場した「アルギニン」は味の素KKのアミノ酸技術から生まれた新しいタイプの栄養飲料。その主成分は人間の体に欠かせないタンパク質を構成するアミノ酸のひとつアルギニンです。スポーツに、ドライブに、そしてオフィスでも さあ、グイッと飲みほして下さい。

シャキッと快調。男のスーパードリンク。味の素KKから

アルギニン **新発売**

●アミノ酸入り栄養飲料●

110ml 清涼飲料水

発売地域：関東・中京・関西地域

格調高いサウナには、格調高いエロイカ。

エロイカのあの独特の清涼感とまるやかさ、
心にゆとりを生む気品ある香り。英雄は英雄
を知るとか。エロイカは、あたくのサウナに
一級のお客さまを呼ぶでしょう。



紳士用化粧品エロイカシリーズ

お問合わせ、ご用命は。〈関東地区〉 順不同

カネボウ化粧品〈業務用〉
サウナ代理店

㈱日祥商会	☎ (974) 0711
㈱イトー商事	☎ (268) 4367
㈱東京マツシマ	☎ (370) 7241
㈱カネフク	☎ (811) 1310
㈱村山	☎ (352) 2318
㈱リード	☎ (316) 4126

〈中部地区〉

(合)千代田実業……………☎052(331)4654

〈関西地区〉

福助石炭株……………☎06(211)4420
おせ商店……………☎06(372)4981
福助南店……………☎06(706)0101
㈲ファースト産業……………☎06(358)3363