

## タオルの臭い

ちょっと**臭い**でみてください。  
タオルから変なおいがしませんか？

### 〈主なコメント〉

- ・タオルから嫌な臭いがして、変えていないというのが不潔な感じがした。
- ・タオルが臭かったから。

### 〈ポイント解説〉

- ・施術店は、お客さまの身体を取り扱うお店。お客さまの身体にはスタッフの手以外にもいろいろなモノが触れます。
- ・**タオルは、直接顔や頭にも触れる**もの。お客さまも特に敏感になります。顔には目・耳・鼻・口があり、お客さまはたくさんを感じますから。
- ・特に「**臭い**」は**感情に直結**します。お客さまがマイナスの感情を抱いたら…？

## 待ち時間の不安

「**あと何分**で私の順番がくるんだろう？」  
って不安、どうやって解消しますか？

### 〈主なコメント〉

- ・混んでいて待ち時間の方が長かったから。
- ・予約制ではないので、いつ治療できるかがわからないから

### 〈ポイント解説〉

- ・お客さまが不満なのは、待ち時間が長いことだけじゃありません。**「いつ自分の順番がくるのか分からない不安」**が募って、**不満**になるのです。だいたいの目安でもわかれば安心できるもの。
- ・もちろん、待ち時間が短いに越したことはないですが…。

やっぱり、お客さまの  
**感情**がだいじなんですな

