

ホテルスパ



4 ガイドライン

スケジュールを決めて動きたい男性。きっちり時間どおりに施術を終えよう

多めに施術をしてもらえると、お客さまは「得をした!」と思いがちだが、多忙なスケジュールをやりくりして施術を受けにくる場合、サービスであっても時間以上の施術は嫌がる。男性に限らず、後の予定の確認を。



5 ガイドライン

嗜好が女性と異なることも多い。飲み物などにも気を配って

サロンのドリンクといえば、ハーブティー。だが男性は、その味が苦手な場合も。慌てないように、お水なども用意。

その他

- ★仕事での頭疲れなどにはヘッドスパ、身体の疲労には筋ストレッチがおすすめ
- ★男性は、仕事から離れてリラックスしたい場合が多いので、話題は趣味や滞在中のホテルのことに

本澤充代さんに聞く

「忙しい男性客への接客、施術」



Profile

もとざわみつよ 株式会社サンリツ ホテル事業部長。セラピストから統括マネージャーなどを経て現職。国内ホテル(11施設)のマネージャー指導や採用などにあたる。その功績が認められ2016年度クリスタルアワード マネージャー部門賞受賞。

20年以上に渡り、ホテルスパ業界に携わってきた株式会社サンリツ。現在は、「クリスタルアワード2016日本Top10スパ」に入賞したロイヤルオークスパの他、ザ・プリンスギヤラリー 東京紀尾井町など、国内11施設のスバ運営に関わっています。ホテ

ルスパにおける男性クライアントへの接し方について、同社ホテルスパ事業部長の本澤充代さんに伺いました。「都心のスパの場合、男性客は3〜4割で、その割合は年々増えています。40〜60代、経営者、会社役員、医師などハイクラスの職業の方が多くですね。男性は合理的な考え方をされるので、お待たせしない接客が基本。フィットネスジムの前後や仕事の合間にいらつしやることが多いため、丁寧でスムーズなご案内を心掛けています」

この他、男性の場合、「一度言ったことは覚えておいてほしい」という傾向が強いので、セラピストが前回と変わる場合は、その方の体質や筋肉の状態、施術時の圧の好みなど、申し送り

をしつかり行っています。また、ホテルスパという場所柄、海外のお客さまや、海外慣れされているゲストが多く、ショーツをはかずに施術に入ろうとする方が稀にいます。「そうした場合、『当スパでは、日本の風習として、こちらを着用していただいております』というニュアンスでご案内しています。そのように申し出ること、セラピストもお客さまも、心地よくいられると考えています」

男女兼用のリラクゼーションルームとなつている施設では、施術後、バスローブをはだけたままでも出向かれる男性ゲストもいるので、女性客からは死角になるようなテーブルにご案内するなどの配慮も欠かせません。

男性の場合はそけい部や腹部に触れられると、女性とは異なる感覚になる場合があります。万が一、施術中にセクシャルなケースになつた場合、すぐに施術を中断し、男性スタッフに申し出て対応してもらおうという体制が整っています。

「このような問題が起きそうな場合は、毅然とした対応を取るようになっています。日頃からセラピストとしての誇りを持ち、それに基づく接客や施術を提供することで、トラブルを未然に防ぐようにしています」

国内外からのお客さまが極上のひと時を過ごせるホテルスパ。きめ細やかな配慮を随所に取り入れ、格式あるくつろぎの空間を演出しています。