

サービスとは & 整体師とは

Royal Touch 整体スクール

院長 奥居 太郎

～ サービス とは ～

1. サービスとは

ここでいうサービスとは、「提供すること」「奉仕すること」が主となります。

整体師としてのサービスは、相手と直接コミュニケーションを取り、施術技術や、知識の提供、言葉遣いや立ち振る舞いを含めた対応などで、相手に満足していただくことです。

いずれにしても、基本的に「形のない」ものですので、心のこもった丁寧な対応を心がけましょう。

2. より良いサービスを提供するために

相手と直接のやり取りになるので、丁寧な対応はもちろんですが、相手の情報をいかに多く把握することができるかが大切です。

1) 問 診

相手の訴える症状を聞くのはもちろんですが、話を鵜呑みにするのではなく、気づいていない症状や原因などを自分でも推察しながら聞いていきます。

生活環境や仕事内容、これまでに経験した病気やケガなども聞けると参考になります。

2) 診 察

問診に引き続いて、身体の診察を行います。

① 見 る

外見的な特徴を把握します。

例：背が高い・太っている・メガネをかけている・ハイヒールを履いているなど

② 観 る

外見的な特徴とともに、振る舞いや言動などを観察します。

例：前かがみである・左利きである・赤ら顔である・おどおどしている・

跛行(歩行異常)がある・カバンを左で持っている・右肩が下がっているなど

③ 診 る

患者の身体に触れ、体温・筋肉・骨・関節などの状態を把握します。

例：熱感や冷感がある・筋肉の過緊張や硬結がある・圧痛がある・

関節の可動域に異常があるなど

3. できないとは言わない

一流のサービスマンは「できない」とは言いません。

どうやってもできないことはありますが、理不尽な願いでないかぎり、相手の願いをできる限りかなえてあげる努力をしましょう。

どうしてもその時にはできないことでも、「それは今はできませんけど、こういったことならできますので、どうですか。」といった代替案を考えて伝えられるとよいですね。

4. お客様は神様です？

よく「お客様は神様です」といわれます。

あくまで個人的な考えですが、応対する相手がすべて「神様」なのではなく、「また施術してあげたい」と思える「神様のような人」に対して、最高のサービスを提供すべきだと思っています。

3.では、できるだけ願いをかなえるように言いましたが、お店などの看板をしょって「プロとして」対応する場合でも、自分が毎回大きなストレスを抱えてまでサービスしていると、確実に質が落ちていきますし、自分の心身の状態が悪くなってしまいます。

相手を選ぶことは、決して悪いことではありません。

自分が一生懸命やってあげたことに対して、笑顔でよろこんでくれる人に、無理をしすぎない範囲で最高のサービスを提供してあげてください。

～ 整体師 とは ～

1. 資格について

整体師は国家資格ではありません。民間資格という表現をすることが多いですが、その資格が施術の際に必ず必要というわけではありませんので、簡単に言えば「整体師と名乗ったら」整体師です。癒しの意味合いも込めて、セラピストと表現したりもしますね。

個人的な見解ですが、「一般社団法人〇〇協会認定」のような場合でも、一般社団法人の設立に際して行政の許可等は必要ないので、あくまで「それらしい」団体の認定を受けているというに過ぎません。

もちろん、活動が広く認知されれば、それだけの信頼が生まれるので、そういう協会を運営することは、とても素晴らしいことだと思います。

私は、今のところ協会的なものを設立する予定はありません。

当スクールの各講座の課程を修了された際には、当スクールとしての認定証を差し上げますので、学んだ証として一つの拠り所としていただければと思います。

整体師として何より大切なことは、常に「どうやったらもっと上手く施術できるだろう」「どうしたらもっと改善するだろう」「どう接したらもっと和やかになってくれるだろう」と、技術も知識も対応も常に向上させていくことです。学んだことをスタートとして、色々な意味で尊敬される整体師になっていってもらえたらうれしい限りです。

参考までに、国家資格には次のものがあります。

・柔道整復師

接骨院や整骨院を開くことができ、「骨折・脱臼・打撲・捻挫・挫傷」などのケガに対して、保険適用となります。

・あん摩マッサージ指圧師

・はり師、きゅう師（鍼灸師）

いずれも、原則として「肩こり」「腰痛」などの慢性的な症状に対する施術に関しては保険適用となりませんが、あん摩マッサージ指圧師・はり師・きゅう師については、医師の同意を得た場合や、「償還払い」という形で保険適用となる場合があります。

2. やってはいけないこと

当然ながら医療行為に準ずる行為は行えません。

また、上記の通り、あん摩マッサージ指圧師という資格があるので、それ以外の者が「マッサージ」や「指圧」という言葉を店名やメニュー名などに使用することはできません。

- ・使ってはいけない言葉(表現) 治療、治る、痛みが消える、診察、診療、患者 など
 - ・使ってもよい言葉(表現) 改善、緩和、和らぐ、営業(受付)時間、お客さま など
- ただし、オリジナルのホームページでは使えたり、広告によっては不可となる場合もありますので、その都度確認してください。