

使用例

解 説	
該 当 基 準	1.1.1 法令知識の習得、 1.1.2 エステティシャンとしての知識と技能の習得
用 途	エステティシャンの知識やスキルを向上させるための社員教育の実績を記入していく書式です。
ポ イ ン ト	いつ・誰が・何を学習したか、そして 誰が教えたかを記録してください。（誰が教えても原則として構いません。上位の従業員が下位の従業員の教えるということでも構いません） 「接客の心得」、「エステティシャンとしての心構え」、「皮膚生理学」、「エステティック新技術の研修」などの学習は多くのサロンでも行われていますが、特定商取引法をはじめとするエステティック関連法規については実施されていないサロンが多くあります。関連法規はサロンスタッフのみならず事業者も必ず行ってください。

教育・研修実施記録

日付	教育・研修内容(外部・社内) ※1	受講者名	講 師 名(肩書も記載) ※2
6/17	エステに関する法律1 特商法・医師法・あはぎ法	〇山〇実/〇川〇子/山〇佐〇/川〇美〇	〇〇法律事務所 弁護士 〇田哲〇
6/18	ボディマッサージ講習	〇山〇実/〇川〇子/山〇佐〇/川〇美〇	研修部長 〇森〇子
6/20	皮膚学	〇山〇実/〇川〇子/山〇佐〇/川〇美〇	研修部長 〇森〇子
6/20	接客・マナー講習	〇山〇実/〇川〇子/山〇佐〇/川〇美〇	お客様相談室長 〇山博〇 エリアマネージャー 〇丘泉
6/24	化粧品講習 (商品知識・薬機法)	〇山〇実/〇川〇子/山〇佐〇/川〇美〇	株式会社ボディ 商品開発部長 〇丘〇美
6/25	契約書の書き方	〇山〇実/〇川〇子/山〇佐〇/川〇美〇	営業統括部長 田〇〇鈴

※1.教育・研修・講習等の内容を具体的に記入、外部なのか、社内なのかも記入ください。
 ※2.講師は専門知識を有するもの(例えば、事業者・店長・マネージャー・メーカー派遣等)
 ※ テキストなどの教材はコピーなどをとっておき、一緒に保管します。

経営者・管理者講習会

★事業責任者もしくは事業管理責任者必須要項です。

受講日	受講者名	番号
2012年〇月〇日	田〇〇鈴	10023

一覧にすることで参加者や学習内容に隔たりが無いかの確認ができます。同名で間違えないように参加者や講師名はフルネームを記載します。

又、受講者が多く記載できない場合は、「教育・研修実施記録」には人数だけ記載し、別紙を添付するようにして下さい。

使用例

解 説	
該 当 基 準	1.1.3 エステティシヤンの知識と技能の確認
用 途	新しい施術を覚えたエステティシヤンがお客様に提供できるレベルにあるかどうかをテストするためのチェック表となります。
ポ イ ン ト	<p>審査項目は誰が見ても分かるように文書化しておきます。また、実際にチェックを行った記録を残しておきます。</p> <p>審査項目の例・・・時間内に終わることができる。しっかりと手が肌に密着している等</p> <p>この用紙は1つのコースについてのテストで、一人1枚という使用方法となります。</p> <p>項目を明記し、各項目ごとの適・不適を明確にすることでエステティシヤンの不足している点が把握できます。</p>

デビュー前確認表

チェック日 2021 年 6 月 17 日	確 認 者 役職 営業統括部長 名前 田〇〇鈴		
社員番号	B-1056	社員名	〇山〇実
チェックコース	ボディマッサージ		

審 査 項 目	備 考
コース前の肌の状態・体調確認をしたか	(適) ・ 不適
コースの準備（使用機器や備品）の確認ができる	(適) ・ 不適
コースの内容を説明することができる	(適) ・ 不適
手指の運びはスムーズに行えている	(適) ・ 不適
時間通り終了することができる	(適) ・ 不適
終了後の（機器・備品）の片づけ手順	(適) ・ 不適
	適 ・ 不適
	適 ・ 不適
	適 ・ 不適
	適 ・ 不適
	適 ・ 不適

結 果 (合格) ・ 不合格	コメント 完璧にできていました。 お客様に対しても同じようにお願いします。
-------------------	---

使用例

解 説	
該 当 基 準	1.2.1 エステティック機器類の安全確認
用 途	エステティック機器類が安全に作動し、安心してお客様に使用できるかを確認します。そのチェックした結果を記録しておきます。チェックする間隔はサロンの状況に応じて各自決めてください。
ポ イ ン ト	<p>機器の故障や不具合による事故の未然防止や機器が使用できないため施術が提供できなくなるといったことを防ぎます。</p> <p>漏電・断線（コードが切れている。接触が悪くないか？）変な音がしないか？などエステティック機器類の安全作動確認をしてください。</p> <p>もしも異変を感じたら、消費者の安全を確保するため使用を中止するなどをして販売先やメーカー等に問合せや修理依頼などしてください。なお、その際の発注書や伝票などの記録は保管しておきます。</p>

機器安全操作 実施記録

平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日

日付	確認者	確認項目(各種取付・確認等)				特記事項 (対処記録など)
		コード	正常動作	音	水	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

機械の取り扱いマニュアルを参考にすると良い。

使用例

店舗衛生管理・スタッフ衛生管理チェック表

店舗名: []		年 月 度																																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
		水	木	金	土	日	休	休	水	木	金	土	日	休	休	水	木	金	土	日	休	休	水	木	金	土	日	休	休	火	水	木				
毎日・顧客毎	身だしなみ	メイク・髪型・爪・アクセサリ等	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		制服・靴の汚れ等	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
	ウェイトイングルーム・受付等	床・壁(掃除機・モップ)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		その他拭き掃除	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
	施術ルーム	床・壁(掃除機・モップ)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		その他拭き掃除	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		機器・備品の消毒	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		ペットメイキング(顧客毎)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
	トイレ	ガウン・スリッパ・タオル類の交換(顧客毎)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		業務前、業務中の清掃(例2時間に1回)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
	パウダールーム	手洗い石鹸、ハンドソープの設置	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		床・壁(掃除機・モップ)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		棚、机、鍵等	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
	シャワールーム	ロッカー	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
		業務前、顧客毎の清掃	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓				
スタッフルーム	換気等	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	床・壁(掃除機・モップ)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
ごみ処理	その他拭き掃除	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	ゴミ分別・処分	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
消毒備品	業務中も見回り回収	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	手指消毒用ボールの設置確認	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	備品消毒用容器の設置確認	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	各ワゴンに消毒液の設置確認	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
消毒済備品	蓋付容器に保管確認	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
未消毒備品	消毒の実施後蓋付容器に	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
定期的	床・壁(掃除機・モップ)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	その他拭き掃除	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	ストック物の在庫管理	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
照明	照明機器の清掃	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	照明(照度・掃除)採光	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
空調機・加湿器	空気の吹き出し口等の清掃	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
	温度管理、湿度管理、換気	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓					
チェック者名		中	中	中	中				井	井	井	井	井			松	松	松	松	松			中	中	中	中	中			井	井	井				
備考	<p>身だしなみに関する詳細は各事業者で決めてください。</p> <p>※身だしなみは本人と第三者によるチェックを行い、清潔感、好感度をお客様の立場で確認。 ・頭髪規程・メイク規程・手・爪規程・靴/ストッキング規定・アクセサリ等の規定</p>		<table border="1"> <tr> <td>中</td><td>中●</td> </tr> <tr> <td>井</td><td>井●</td> </tr> <tr> <td>松</td><td>松●</td> </tr> </table>																												中	中●	井	井●	松	松●
中	中●																																			
井	井●																																			
松	松●																																			

項目は参考例です。各サロンの状況に合わせて作成してください。

使用例

解 説	
該 当 基 準	3.1.2 消費者満足についての確認
用 途	お客様が契約内容や接客についてどう感じているかを確認します。
ポ イ ン ト	3.1.2の基準では、お客様のご意見やご感想を定期的に確認し、対応していることを要求しています。そのため、アンケート形式で確認するか、口頭で確認しカルテに記入する（中間カウンセリング）か、など様々な方法がありますので、サロンで実施しやすい方法で対処してください。

契約内容通りに進んでいるか、当初のプランニング通りに進められているのか確認します。

年 月 日

お客様アンケート

実施日記入

チェック項目	評価
スタッフの対応は満足できるものでしたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
2 エステディシアンは誠意を持って対応していますか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
3 コースなどに対してきちんとした説明がありましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
4 説明の内容は良くわかりましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
5 契約前の説明のとおりコースは進められていますか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
6 要望は十分に聞いてもらえましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
7 要望に対してスピーディな対応がされていますか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
8 納得してコースを受けることが出来ましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
9 説明の資料などはきちんと揃っていましたか？	<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> どちらともいえない
その他、お気づきの点がございましたらご記入ください	

ご協力ありがとうございました。もしよろしければ、お名前をお願いいたします。

お名前 _____

使用例

解 説	
該 当 基 準	3.1.3 問合せについての対応 3.1.4 申し出への適切な対応
用 途	消費者に対し、公平かつ誠意をもった対応を心がけることにより、消費者からの信頼を得ることにつながります。
ポ イ ン ト	書式には原因、対処方法、改善策なども記入します。 その対応について顧客が理解・納得したかの確認記録も行います。 クレームがないから、書面がなく記入も指定いないといったサロンが多く見受けられますが、些細なことでも記入しておくことが必要となります。

消費者相談受信票

NO. _____

受付日	平成 年 月 日	種別	ご相談・苦情・お問い合わせ
担当		受付手段	来店・電話・書面・Eメール
会員番号		お名前	
お客様ご本人以外の場合、お名前、連絡先等を記入（保護者、消費者センターなど）			
相談・苦情の内容	相談の種類	①契約 ②解約 ③販売方法 ④価格料金 ⑤サービスについて ⑥接客について ⑦安全衛生 ⑧広告表示 ⑨その他	
お客様のご要望	日付	/	
	担当者		
事実確認	日付	/	
	担当者		
対 応	日付	/	
	担当者		
結 果	日付	/	
	担当者		
原 因 反省点 改善策	日付	/	
	担当者		
お客様の納得、理解は得られたか？			

使用例

解 説	
該 当 基 準	4.2.2 未成年者との契約
用 途	未成年者との契約をする際には親権者の同意が必要となっており、原則として契約に同席し、同意書をもらうようにします。 同席が難しい場合については、同意書を頂いた上でさらに電話などにより最終確認をしてください。
ポ イ ン ト	お客様が成人であると主張しても、未成年の可能性がある場合については、身分証明書にて年齢の確認を行います。年齢の確認をせずに未成年者と契約した結果、親権者からの解約の求めにこたえざるをえなくなるケースが多く見られ、結果的にサロンや事業者が損をする場合があります。 10代後半～20代前半のお客様については、全員年齢確認をするというルールを作ってしまうと、もれなく確認でき、年齢を確認することに不本意なお客様にもルールということでご理解されることとなります。

未成年契約同意書

_____店御中 (乙)

私は、乙の行う業務に対し、乙より事前に提供された書面に基づき甲・乙間において締結される『契約書』記載の内容を承諾の上、甲の契約申込に同意いたします。

ご契約日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

フリガナ			
契約者氏名(甲)			
契約者住所	〒 _____		
電話番号	_____	生年月日	H _____ . _____ . _____
契約内容 (金額・契約期間等)			
年齢確認方法	保険証・学生証・免許証・パスポート・その他(_____)		

ご記入日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

代 表 親権者	氏名	_____ (続柄 _____)
	住所	_____

担当者	_____
-----	-------

2018/01改訂

使用例

解 説	
該 当 基 準	4.6.1 クーリング・オフと中途解約の受付 4.6.2 電話によるクーリング・オフへの対処
用 途	クーリング・オフ、解約の受付
ポ イ ン ト	電話で申し出た場合、直接来店して申し出た場合、郵送で申し出場合のいずれにも利用します。 クーリングオフ、中途解約の受付から処理まで使えるようにしています。 一部契約の受付にも対応できるようにするため、契約番号を記入できるようになっています。

クーリング・オフ 解約受付書

受付日時：平成 年 月 日（ ） 受付担当者： _____

	お名前	会員番号	
	ご住所	電話番号	()
	受付方法	<input type="checkbox"/> 郵送 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来店	本人確認 ※電話の場合はのみ
	解約種類	<input type="checkbox"/> クーリング・オフ <input type="checkbox"/> 中途解約	
	<電話で解約を受付した旨の伝達> <input type="checkbox"/> 済 <input type="checkbox"/> 未		
受 付	解約対象となる契約	平成 年 月 日 (契約番号:)	
	役務数	単価 (円) × 回)	
		単価 (円) × 回)	
		単価 (円) × 回)	
単価 (円) × 回)			
	返金額	返金予定日	平成 年 月 日
	解約理由		
処 理	引取商品確認		
	解約手続完了	平成 年 月 日	完了(担当印)
	返金日	平成 年 月 日	

※お客様が解約を申し出たのであれば、直ちにに応じ、速やかに処理をしましょう。

使用例

解 説	
該 当 基 準	5.1.1 内部監査
用 途	エステティックサロン認証に適合しているかを事業者が定期的にセルフチェックしていくことが必要とされます。
ポ イ ン ト	基準に従ってチェック内容が記載されています。適合しているかを定期的に確認します。

内部監査チェックシート

平成 年 月 日 審査担当者 印

基準番号 / チェック項目	審査対象となる書面	判定	備考
1.1.1法令知識の習得			
店長やサロン運営責任者といった立場の人向けにエステティック関連法令についての習得機会を設けている。(消費者契約法、特定商取引法、個人情報保護法、薬機法 など) その学習した実績の記録、使用テキストなどを保管している。			
1.1.2エステティシャンとしての知識と技能の習得			
エステティシャン全員に、エステティックサービスに関連する知識・技能や関連法令の教育を、定期的に行なっている。(関連法規、エステティックの基礎理論、衛生管理、手技 など) エステティックサービスに関して、教育担当者は専門の知識を持っている。			
教育内容や日付、講師・対象者などを記録して保管している。			
1.1.3エステティシャンの知識と技能の確認			
お客様に提供できるサービス(技術など)の水準を決め、書面化(マニュアル化など)している。 その水準に基づき、スキルチェックしている。 またチェックの記録を保管している。			
1.2.1エステティック装置類の安全確認			
メーカーなどからエステティック機器の取り扱い説明書などを取り寄せている。 取用の際には、メーカーの定める取扱説明書に基づき安全作業確認をしている。			
故障や安全確認ができなかった時は修理依頼をし、修理記録も保管している。			

使用例

解 説	
該 当 基 準	5.1.2 改善処置 5.1.3 予防処置
用 途	定期的（最低でも年1回）に実施することが考えられます。 ミスやクレームの原因を追及・特定し、具体的な再発防止策を事業者が決め、その具体策を従業員に教育することで、サロン内全体に周知徹底することが考えられます。
ポ イ ン ト	実際に発生したことや、同業他社のサロンで発生したミスやクレームに類似するようなことについて自サロンでの発生を未然に防ぐために、対応マニュアルを作成しておくことが考えられます。

改善・予防処置報告書

改善処置	予防処置
------	------

平成 年 月 日

①テーマ / 今回の事例
・今回起きた(もしくは今後起こりえる)、ミスや苦情、相談の内容を抽出

②現状確認 / 今時点での実態把握
・どのような経緯で事例に至った(もしくは至る可能性がある)のかを詳細に確認

③対応 / 具体的な対処方法
・これから、どのような対応・処置をしていくかを具体的に挙げる

④結果 / 今後の取り組みや課題
・今後、サロン内で徹底していく事項を決める