

トウキョウでカワイク

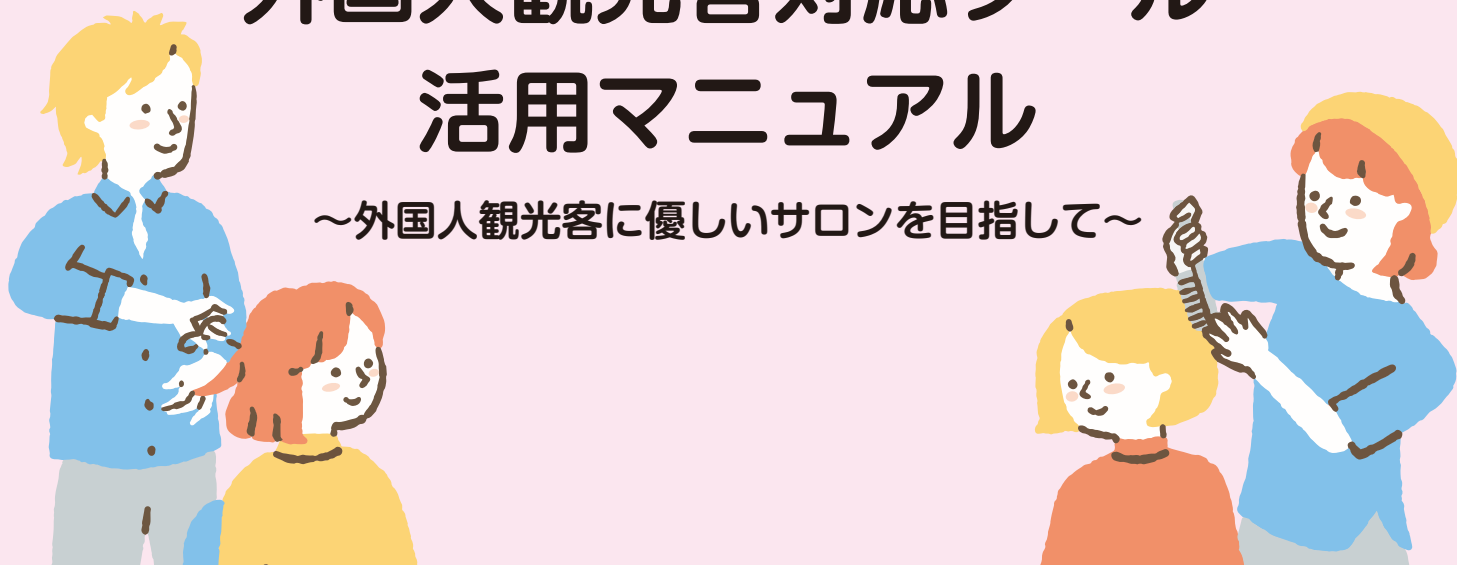
hAIr TOKYO

東京

Let's get kawaii in Tokyo!

外国人観光客対応ツール 活用マニュアル

～外国人観光客に優しいサロンを目指して～



Foreign tourist support tool
usage manual

美・プラザ協同組合

はじめに

皆様のサロンではインバウンド対応に取り組んでいらっしゃいますでしょうか。

2023年の訪日外国人観光客は2,500万人を超え、その年間の合計消費額は5兆3,065億円にも上りました。日本政府は、訪日外国人観光客による消費額について「明日の日本を支える観光ビジョン」の中で、2030年には15兆円という目標を掲げています。

訪日外国人観光客の消費額の増加に伴って、美容業界にもインバウンドのチャンスが広がっています。しかし、同時に、受け入れる側のサロンが適切な対応ができず、貴重なビジネスチャンスを逃してしまうケースも見受けられます。美容サロンでは、ヘアスタイルの提案やカラーリング、アレルギーの確認など、繊細な技術とコミュニケーションが求められるため、言葉や文化の違いが大きな課題となっているのです。

本マニュアルでは、そんな課題を解決し、各美容サロンが外国人観光客を受け入れるための取り組みを支援するべく作成されました。外国人観光客を受け入れるための事前準備から、集客方法、サロン来訪時の対応例まで、本マニュアルを入口として、各美容サロンがインバウンド対応に取り組むことができるような内容としています。

最後になりますが、本マニュアルが、サロンの皆様の疑問や悩みを解決し、外国人観光客の受け入れを促進する一助となることを心より願っております。

目 次

1. 外国人観光客の基礎知識	02
《訪日外国人観光客数について》	
《旅行消費額の多い国について》	
《情報収集の手段について》	
《滞在中の行動について》	
2. 外国人観光客を迎える準備をしよう	04
《外国人観光客にサロンを知ってもらいましょう》	
《外国語の対応について準備しましょう》	
《サロンの予約をできるようにしましょう》	
《決済方法を準備しましょう》	
《サロン内の環境を整備しよう》	
3. サロン来訪時の対応	09
《入店から施術まで》	
《施術》	
《決済》	
《チップについて》	
4. 外国人観光客に向けたオプションを取り入れよう	13
5. 安全対策	14
《髪質の違いを知っておきましょう》	
《予約トラブルを未然に防ごう》	
《施術中の怪我や事故への対策》	
6. 美容サロンの決済方法	15

外国人観光客の基礎知識

近年、身近で見かける外国人観光客が増えた印象はないでしょうか。

2023年、訪日外国人観光客数はコロナ禍前の水準にまで回復しました。旅行中の消費額でみると、コロナ禍前を超えて、過去最高となっています。この状況下を受けて、インバウンド対応可能なサロンの需要が高まっていることは間違いありません。ただし、インバウンド対応を考えるにあたって、「訪日外国人観光客」と一括りにとらえてしまうのは、リスクがあります。国ごとに、言語や文化の違いがあり、それぞれ異なった対応が必要になってくるケースがあるからです。まずは、どこの国からの観光客が多いのか、また消費額の大きい国はどこなのかを知り、サロンとしての対応を考えてみましょう。

訪日外国人観光客数について

訪日外国人観光客数については、外交や為替など様々な要因により毎年変化しています。コロナ禍前は中国からの観光客が最多でしたが、ランキングを見ると、2023年には韓国がトップとなっており、中国からの観光客による爆買いが目立っていた2010年代からの変化が見受けられます。

旅行消費額の多い国について

観光庁の資料である「訪日外国人の消費動向」（以降、観光庁資料）によると、2023年の訪日外国人旅行消費額の合計は5兆3065億円にのぼります。旅行消費額の多い国・地域を上から順番に挙げていくと、台湾、中国、韓国、アメリカ、香港となり、この上位5カ国・地域で訪日外国人旅行消費額全体の63.5%を占めています。

また、個人手配で旅行に来ている方は8割を超え、観光・レジャーを目的にしている訪日外国人の平均泊数は6.9日となっています。2019年の平均泊数である6.2日と比較すると0.7日延びていることがわかります。平均泊数については国毎にばらつきがあり、韓国は4.7日と短く、一方で中国やアメリカは10日を超える長期滞在となっています。滞在が長期化することで、旅行中であっても、美容室やネイルサロンに行って身だしなみを整えたいという気持ちが芽生え、そこに美容サービスのニーズが生まれることとなります。

訪日外国人観光客数ランキングの上位15位

1位	韓国	6,640,223人
2位	台湾	4,064,697人
3位	香港	2,077,319人
4位	アメリカ	1,870,380人
5位	中国	1,799,723人
6位	タイ	942,761人
7位	オーストラリア	580,070人
8位	シンガポール	565,790人
9位	フィリピン	516,953人
10位	カナダ	405,542人
11位	マレーシア	389,133人
12位	インドネシア	321,476人
13位	英国	274,840人
14位	フランス	237,409人
15位	ドイツ	191,862人

※日本政府観光局（JNTO）「訪日外客統計」より

旅行消費額の多い国トップ5の情報（2023年）

	旅行消費額 合計	平均泊数	一人当たり旅行費支出	言語	宗教
全体	5兆3065億円	6.9日	212,764円		
台湾	7835億円	7.0日	189,116円	中国語（繁体字）	仏教、道教、儒教が一体の多神教等
中国	7604億円	16.2日	320,125円	中国語（簡字体）	無宗教、中国民族宗教等
韓国	7392億円	4.7日	106,312円	韓国語、英語	仏教、キリスト教、儒教等
アメリカ	6070億円	12.1日	296,813円	英語	キリスト教等
香港	4800億円	7.2日	227,360円	英語、広東語、中国語（簡字体）等	仏教、キリスト教等

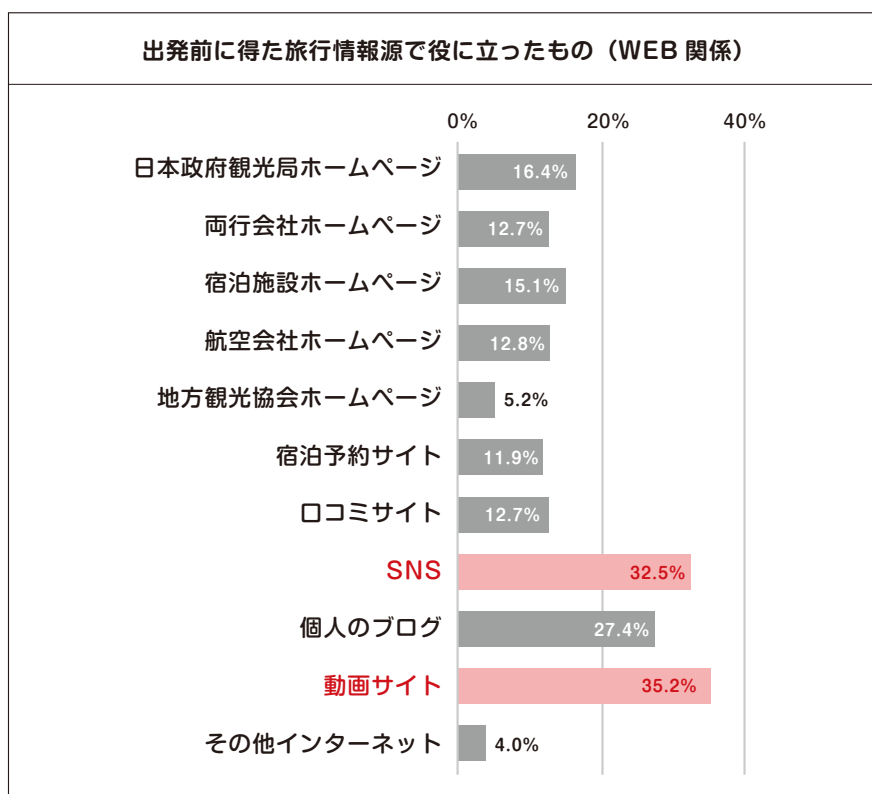
※日本政府観光局（JNTO）「訪日外客統計」より

外国人観光客の基礎知識

情報収集の手段について

訪日外国人観光客の多くは事前に日本の観光地や文化を調べてから来日します。観光庁資料によると、旅行の出発前に得た情報源で役に立ったものについて、特に WEB 関係に着目すると、事前の情報収集の方法として用いられるのは動画や SNS が多いということがわかります。

このことから、インバウンド需要に対応するためには、サロンとして、外国人観光客向けの SNS や動画を準備することが特に重要であるということがわかります。



※観光庁「訪日外国人の消費動向」より抜粋

滞在中の行動について

近年、インバウンドの需要がモノ消費からコト消費に移行しつつあります。観光庁資料によると、滞在中にしたことへの満足度では、「日本食を食べる」、「日本の日常生活体験」、「日本の歴史・伝統文化体験」の順に多く、日本での体験型サービスの需要が高まっていることがわかります。美容サロンはまさに「日本の日常生活体験」と「日本の歴史・伝統文化体験」を兼ね備えており、これらの需要にマッチしていると言えるでしょう。



2

外国人観光客を迎える準備をしよう

高まるインバウンド需要のなかで、外国人観光客の集客を図るためには、外国人観光客が来店しやすいように、さまざまな準備をしておく必要があります。例えば、海外向けのSNS作成や英語表記のメニューの作成、キャッシュレス決済の導入などは、取り組みやすいものになります。外国人観光客を迎え入れるにあたって、どのような準備が必要なのか確認してみましょう。

外国人観光客にサロンを知ってもらいましょう

サロンのインバウンド対応でまず必要となるのが、自分のサロンがインバウンド対応可能なサロンであると外国人観光客に知ってもらうことです。

外国人観光客が日本で美容室を探す方法として、インターネット検索、SNS検索、OTA(Online travel agent オンライン旅行代理店)からの検索などが挙げられます。特にSNSは手軽で作成しやすく、英語表記をすることで外国人の方が手軽に見つけて検討しやすくなります。また立看板やPOPに英語表記を追加するなどして、「外国人観光客を積極的に受け入れるサロン」であることを視覚に訴えることも有効です。次に、認知してもらうための手段について考えてみましょう。

外国人の方を歓迎する意思表示をする

宿泊しているエリアでサロンを探している外国人観光客には、店の前を通った時にわかりやすく意思表示をすることで、気軽に入りやすいサロンとして認知してもらうことができます。

外国人の方が入店しやすいよう、英語や中国語、韓国語などで目印、看板、popなどを作成し、歓迎している雰囲気を作ると良いでしょう。



近隣のホテルや飲食店と協力して認知してもらう

外国人観光客は、宿泊施設でおすすめの観光施設や飲食店をリサーチして訪問するケースも少なからず存在します。近隣に宿泊施設や飲食店がある場合は、ショップカードなどを置かせて貰ったり、サロンを紹介してもらえるような協力体制を作っていくことも有効です。



外国人観光客を迎える準備をしよう

外国語対応された HP や SNS ページを作成する

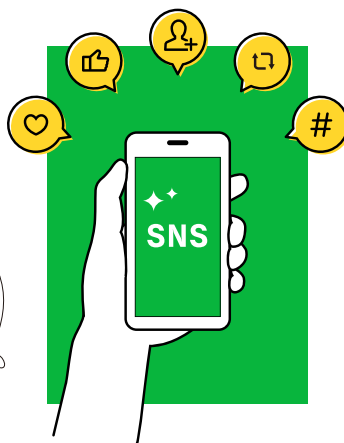
前章でも記載した通り、近年の外国人観光客は、ほとんどの情報を動画や SNS から得ています。インターネットの各種コンテンツや SNS を通じて、日本を訪れた際に行ってみたい場所を検索するため、有名な観光地ではない地方の個人商店などに、世界中から旅行者が訪れるという現象も起きています。アカウントの運用について悩んだ場合は、すでに作成しているアカウントページの内容を流用して、外国人観光客用に新規アカウントを作成することがおすすめです。日本人向けとページを差別化することで、既存の日本人の集客と新たな外国人観光客を分けて効率よく集客することができます。また、外国人観光客向けのサロンの紹介動画を撮影し掲載しておくことで、サロンのイメージが付きやすいかもかもしれません。

☆ SNS 運用のポイント ☆

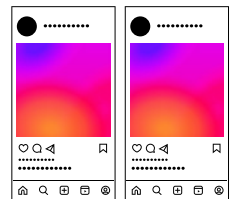
外国人観光客用のハッシュタグをつけたり、店舗の魅力を英語で紹介しましょう。

Welcome Reservation

プロフィールに外国人観光客のご予約が可能なおことと予約方法を明記しましょう。



外国人観光客におすすめしたいスタイルのイメージ写真を掲載し、サロンに来店された時のヘアスタイルのイメージしてもらいましょう。



OTA(Online travel agent オンライン旅行代理店)に掲載する

近年、外国人観光客の多くは宿泊施設や移動手段の予約に OTA(Online travel agent オンライン旅行代理店) を利用しています。OTA とは、インターネット上だけで取引を行うオンライン旅行代理店のことで、外国人観光客に対応しているものとしては楽天トラベルエクスペリエンスなどが有名です。

OTA に掲載をすることで、外国人観光客に向けた認知を促すことができます。また、予約と同時に事前決済できるので、急なキャンセルなどのトラブルを回避できるので最適な方法の一つです。

※楽天トラベルエクスペリエンス（楽天トラベル観光体験）とは……

楽天グループ株式会社が運営する OTA(Online travel agent オンライン旅行代理店)。基本登録無料の成果報酬制で国内の約 1 億人の楽天ユーザーと世界中の約 16 億人の楽天ユーザーに直接アクセスすることができます。同社の言語専門家が複数の言語に翻訳して掲載してくれます。楽天トラベルエクスペリエンスへの申込は右の QR コード・URL から可能です。

Rakuten Travel
Experiences



2

外国人観光客を迎える準備をしよう

サロンの予約をできるようにしましょう

次のステップは外国人観光客がサロンを予約できるように準備しましょう。外国人観光客が不便を感じずに予約が出来て、実際にサロンに来てくれるように確認をとることも重要です。

予約ページの作成

外国人観光客が利用できるような予約ページを作成しましょう。すでに独自で使用しているものがあれば、そのページに英語や中国語に対応した対応ページを用意しましょう。もし、サロン単独での作成が難しい場合は、専門の業者にページの作成を依頼する、もしくは、前述の楽天トラベルエクスペリエンスを活用しましょう。

予約の確認

外国人観光客から予約があった場合は、前日の予約確認を行うようにしましょう。外国人観光客対応で一番多いトラブルは「急なキャンセル」「連絡のないキャンセル」などです。文化の違いから予約に対する認識の違いが考えられます。予約をしても来ない、連絡がないなどのトラブルを避けるため、前日の確認連絡をすることを推奨しています。

問診・ヒアリングの実施

日本人とは違う肌質や髪質をお持ちの方も多いです。安全性対策のため、施術内容の確認、今まで受けてきた施術や薬品アレルギー、直前に受けた施術内容などを簡単に確認しておくことよりスムーズに、当日慌てずにサービスを提供することができます。

外国人観光客を迎える準備をしよう

外国語での対応について準備しましょう

外国人観光客を迎えるための心構えは、心に障壁をつくらないことです。外国人観光客受け入れの基本は人と人のコミュニケーションです。言葉による対応もその一つです。外国人観光客が求めているサービスは、自国と同様のサービスではありません。大切なのは、日本流のスタイルで、日本流のおもてなしを提供するなかで、それぞれの国の習慣や考え方を十分に理解し相手に合わせた心の通ったコミュニケーションなのです。いつ来られてもいように準備をしておくことが大切です。

対応スタッフ、対応言語を確認しましょう

サロンのスタッフが英語、中国語、韓国語、その他の言語など、どういった言語がどのくらい対応できるかなど明確にしましょう。

言語ツールの準備しましょう

対応できるスタッフがない場合でも心配ありません。現在は様々な翻訳ツールが高機能で使えます。ポケトークなどの通訳機、Google 翻訳や DeepL などのウェブ翻訳ツール、Google アシスタント、Siri などの AI ツールなどがあります。翻訳ツールが使いこなせるとどの言語でも対応でき、受け入れられる外国人観光客の幅も大きく増やすことができます。

POCKETALK



※ポケトークとは……

ポケトークとは、世界 85 言語の音声またはテキストの翻訳が可能な AI 通訳機で、名刺サイズの超小型デバイスです。一般的な無料翻訳アプリでは、携帯を取り出してアプリを立ち上げるなど、翻訳開始までに時間がかかってしまいます。また、使用中に着信や通知などで会話が遮られたり、対応が妨げられる可能性もあります。

ポケトークはボタンを押しながら話すだけですぐに翻訳、そして他のアプリや機能に遮られずにおもてなしが可能です。

外国語表記やピクトグラムを利用しましょう

外国人への情報発信は言葉以外でも伝える手段があります。それがアイコンやピクトグラムというものです。そのものを表す象徴的な図象を用いることで「それが何か」を伝えることができます。英語表記に加え、このようなピクトグラムやアイコンを使うことも有効です。

サロン内を英語表記 (reception (受付 / お会計)、waiting room (待合室)、restroom (化粧室)、rockerroom (荷物入れ) 等) やアイコン表示でわかりやすくすることで、会話をすることなくスムーズに案内できたり、安心して利用していただくことができるようになります。



外国語表記のメニューを用意しましょう

メニューの説明がスムーズにできるよう、外国語表記のメニューを用意しておくことも有効です。日本への訪日外国人観光客数から考えると、英語、中国語 (繁体字・簡体字)、韓国語のメニュー表は用意しておくとい良いでしょう。



外国語表記のメニュー表例 (word) を右の QR コードから DL できます。DL して、自分のサロンに合うようにカスタマイズしましょう。

2

外国人観光客を迎える準備をしよう

決済方法を準備しましょう

外国人観光客はクレジットカードやICなどキャッシュレスでの支払いが多いため、対応できるものを完備しておくことが大切です。

クレジットカードでいえば、国際ブランドのVisa、Master、AMEX、JCB、Discover、Diners等、また、中国人観光客の利用が見込まれる場合は、銀聯カードにも対応しておくといでしょう。

キャッシュレス決済のために導入する端末としては、airpay、paygate、SBペイメントサービス、square、stera packなどがあります。それぞれ、決済手数料や入金サイクル、対応決済などが異なりますので、きちんと調べて、サロンに合うものを選ぶといでしょう。

決済端末の比較例（2024年8月現在）

	airpay	paygate	square
初期費用（端末代金）	無料	無料	4,980円～
月額料金	無料	3,300円	無料
決済手数料	3.24%	3.24%	3.25%
入金サイクル	月3回or月6回	月1回～月2回	最短翌日
対応決済数	QR：30種類以上 電子マネー：11種類 クレカ：7ブランド	QR：8種類 電子マネー：14種類 クレカ：7ブランド	QR：1種類 電子マネー：11種類 クレカ：6ブランド

※詳しくは巻末のキャッシュレス決済サービス一覧を参照ください。

サロン内の環境を整備しよう

世界には様々な価値観や民族性があります。さらに近年はLGBTQ+の理解も急速に広まり、認識の違いでトラブルが発生することも考えられます。様々な国の方に対応できるようにサロン内を整備していきましょう。

外国人旅行者に対応するための施設整備の例

トイレ	ムスリム女性への対応
<p><u>男女区別のないトイレを設置する</u></p> <p>近年、世界的にLGBTQに対する理解が進んでいます。LGBTQ+への配慮などの観点から、対応しておくことが重要です。</p>	<p><u>個室と対応可能な女性従業員を準備する</u></p> <p>ムスリム女性の場合、未婚女性が異性から接触されること、他人に肌を見せることは禁止されています。個室があり、女性のスタッフがいることでスムーズに施術を受けていただくことができます。</p>

サロン来訪時の対応

実際に外国人観光客から予約が入り、サロンに来店された場合、受付時にどのような受け答えをすればいいのか。また、問診表や施術中の会話について、どのようにすればいいのか。事前に考えて準備しておくようにしましょう。

入店から施術まで

受付 (Reception)

外国人観光客が入店した際に、すぐにどこが受付なのかわかる用に表示しておくようにしましょう。英語だけでなく、中国語・韓国語など他の言語も使用し、誘導案内をわかりやすくすると入店してからのご案内がスムーズになります。可能であれば言語対応できるスタッフ、もしくはツールを使用し対応できるスタッフを配置するとスムーズです。スタッフの配置が難しい場合、受付を多言語対応できるタブレットによる無人受付システムにしようなども外国人観光客には有効な手段です。

問診・ヒアリング

前章でも触れましたが、トラブル防止・安全対策のために施術前に問診をしましょう。外国人観光客の方は日本人とは違う髪質・肌質をされています。異なる価値観でケアをされている方もあります。また、カラーリングの履歴や施術歴によっては、薬剤によるトラブルが起きないとも限りません。外国人観光客の方々が安全に施術を受けていただくためにも、事前のヒアリングと同意書のやり取りは実施した方が良いでしょう。

外国語表記の問診票のサンプルを以下のQRコードからダウンロードすることができます。

①ヘアサロン用



②まつ毛エクステンションサロン用



施術

メニューを決めて施術に入りましょう

外国人旅行客に対して施術内容の確認をします。この時、英語、もしくは中国語、韓国語などで表記されたメニューと料金を再度確認できるようにするとスムーズかつ親切です。外国語対応しているタブレットなどを使用し、施術するメニューを決めていくことも有効です。

翻訳ツールを使いながらのコミュニケーションでも対応することができます。

また、フローチャートを使い指差しで会話する方法も有効です。サロンシステムや使いやすい方法を選んで、スムーズに対応できるようにしましょう。

施術中の会話について

事前に施術中の会話内容を想定して、必要な会話シートを作成しておきましょう。施術中、特にシャンプーやカット中などのような状況の場合、翻訳ツールを使えない可能性もあります。最低限必要な誘導、注意喚起などよく使う会話は、目につきやすいところに貼ったり、覚えてしまっただけでも有効です。

サロン来訪時の対応

想定される会話の例



【受付時の想定される会話の例】

お客様



いらっしゃいませ。
ご予約はされていますか？

英語

▶ Welcome. Do you have a reservation ?

中国語（簡体字）

▶ 欢迎光临。您有预订吗？

中国語（繁体字）

▶ 歡迎光臨。您有預訂嗎？

韓国語

▶ 어서 오세요. 예약하셨나요?

はい ○○時に予約をしています。

英語

▶ Yes, I have a reservation at (time).

中国語（簡体字）

▶ 是的, 我有预约, 时间是○○。

中国語（繁体字）

▶ 是的, 我有預約, 時間是○○。

韓国語

▶ 네, ○○시에 예약했습니다.



スタイリスト

【施術前の想定される会話の例】

お客様



今日はどのような髪型にしたいですか？

英語

▶ What kind of style are you thinking about today?

中国語（簡体字）

▶ 今天您想要什么样的发型？

中国語（繁体字）

▶ 今天您想要什麼樣的髮型？

韓国語

▶ 참고할 사진이 있으신가요?

朝のお手入れが
簡単なスタイルにしたいです。

英語

▶ I want a style that's easy to manage in the morning.

中国語（簡体字）

▶ 我想要一个早上容易打理的发型。

中国語（繁体字）

▶ 我想要一個早上容易打理的髮型。

韓国語

▶ 아침에 손질하기 쉬운 스타일로 하고 싶어요.



スタイリスト

【シャンプー中の想定される会話の例】

お客様



水の温度は大丈夫ですか？

英語

▶ Is the water temperature comfortable for you?

中国語（簡体字）

▶ 水温适合您吗？

中国語（繁体字）

▶ 水溫適合您嗎？

韓国語

▶ 물 온도 괜찮으세요?

問題ありません

英語

▶ No problem.

中国語（簡体字）

▶ 没问题。

中国語（繁体字）

▶ 沒問題。

韓国語

▶ 문제없어요.

熱いです

▶ It's hot.

▶ 很热。

▶ 很熱。

▶ 뜨거워요.

サロン来訪時の対応

想定される会話の例



スタイリスト

【カット後の仕上がり確認時に想定される会話の例】

お客様



長さや形はいかがですか？

英語

▶ How does the length and shape look?

中国語（簡体字）

▶ 长度和形状怎么样？

中国語（繁体字）

▶ 长度和形状怎麼樣？

韓国語

▶ 변경하거나 조정하고 싶은 부분이 있으신가요?

ちょうど良いです。

英語

▶ It's just right.

中国語（簡体字）

▶ 刚好。

中国語（繁体字）

▶ 刚好。

韓国語

▶ 딱 좋아요.



受付スタッフ

【会計時に想定される会話の例】

お会計は現金、カード、モバイル決済、QRコード決済とございますがいかがでしょうか。

英語

▶ For payment, we accept cash, credit card, Mobile payment or QR code payment. Which would you prefer?

中国語（簡体字）

▶ 付款方式可以选择现金、信用卡、移动支付或二维码支付, 您想用哪种?

中国語（繁体字）

▶ 付款方式可以选择現金、信用卡、行動支付或二維碼支付, 您想用哪種?

韓国語

▶ 결제는 현금, 카드, 모바일 결제, QR코드 결제가 가능한데 어떻게 하시겠습니까?

サロンで必要に応じて追記修正して、実際に使用出来る会話例と会話シートを右のQRコードからダウンロードすることができます。ぜひダウンロードして、外国人観光客に対応できるように準備しておきましょう。



お客様



クレジットカードでお願いします

英語

▶ I'll pay with a credit card.

中国語（簡体字）

▶ 我用信用卡支付。

中国語（繁体字）

▶ 我用信用卡支付。

韓国語

▶ 카드로 결제할게요.

決済

前章でも触れたとおり、キャッシュレス決済ができる環境を整えておきましょう。外国人観光客はカードやICなどキャッシュレスでの支払いが多いため、対応できるものを完備しておくことが大切です。

チップについて

日本では基本的にチップの文化がありませんが、外国人観光客がチップを渡そうとする場合があります。その際に適切な対応をするためには、以下のポイントを押さえておくといいでしょう。

これらの対応によって、外国人観光客に対して礼儀正しく、そして日本の文化を尊重した接客ができるようになります。

1. 感謝を伝える

チップを渡そうとするお客様には、まず感謝の気持ちを伝えましょう。

「ありがとうございます」と言うのが基本です。

2. チップは必要ないことを伝える

日本ではチップが必要ないことを丁寧に伝えましょう。

例えば、「お気持ちはとてもありがたいのですが、日本ではチップをいただく習慣がありませんので、どうぞお気遣いなく。」というような表現が考えられます。

3. 場合によっては受け取る

もしもお客様がどうしてもチップを渡したいという場合や、拒否することでお客様が気まずく感じる可能性がある場合には、無理に断らずに受け取っても良いでしょう。

その際は、「本当にありがとうございます。お心遣いを感謝いたします。」とお礼を述べるのが大切です。

また、チップを渡したいという外国人観光客の方がスムーズに渡せるよう、チップを入れる封筒やケース等をお席ごとに用意して置くのも良いでしょう。

4. お店のポリシーに従う

一部の高級レストランやホテルなどでは、外国人観光客からのチップを受け取る方針を取っている場合もあります。

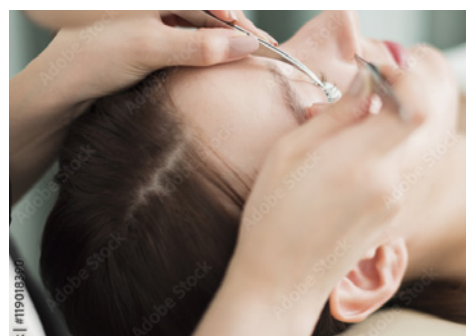
サロンで話し合い方針を決めて、スタッフ間で認識の統一をしていくといいでしょう。

外国人観光客に向けたオプションを取り入れよう

外国人観光客が滞在中に行う消費行動として、日本という国を肌で感じられることを体験したいとの考えが、年々増加傾向にあります。観光庁資料によると、訪日してしたいこと、期待することとして「日本の歴史・伝統文化体験」、「日本の日常生活体験」、「日本のポップカルチャーを楽しむ」などがあり、「実際に体験して満足している」「次回以降にも期待している」といった回答が挙げられています。このことから、サロンでも、日本文化をより体験できるオプションを取り入れることで、より外国人観光客の興味を引くことができるでしょう。

日本文化を体験できるオプション

- ・着付けサービス
- ・着物や浴衣の貸し出しサービス
- ・十二単、花魁などの体験
- ・ネイル、ヘッドスパ、マツエクなどの日本特有の高品質なサービス
- ・その他、地域性を活かしたものなど



安全対策について

外国人旅行客を迎えるにあたって、トラブル防止策とトラブル発生時の対応方法を、必ず考えておきましょう。未然に安全対策を整備しておくことで、お客様の安全を確保すると共に、サロンやスタッフを守ることに繋がります

髪質の違いを知っておきましょう

日本人と外国人の髪質は遺伝的要素や環境の違いによる差異があります。また、好まれる薬剤の種類や成分も異なるため、カラー剤などの普段使用している薬剤の確認をしておくことも必要です。髪質の違いは施術時のみならず、ヘアケアにおいて重要なポイントとなります。例えば、日本人の髪質には保湿ケアが重要であるように、外国人の巻き毛には特別な保湿と栄養が必要な場合があります。事前の問診とヒアリングにより、過去の使用薬剤や施術履歴を共有した上で施術内容を決定し、ヘアケアのアドバイスをする際の参考にしていきたいと思います。

髪質について	日本人	外国人
太さと密度	一般的に髪が太く、密度も高い。また、直毛でしっかりとした髪質が多い。	髪が細く、密度が低い傾向（特に欧米人はその傾向）。髪質は直毛から波状毛、巻き毛まで様々。
色素	メラニン色素が多く、髪の色は通常濃い黒または非常に暗い茶色。	欧米人や中東の人々は、金髪、茶髪、赤髪など、メラニンの含有量に応じてさまざまな髪色。
強度と保湿性	髪の強度が高く、湿気に対する耐性も比較的強い。しかし、髪の内部の水分保持力が高いため、高湿度では髪が広がることもある。	髪質によって異なる。巻き毛や縮毛の場合、髪の内部が乾燥しやすく、保湿が重要。

予約トラブルを未然に防ごう

外国人観光客を受け入れるにあたって、予約トラブルには注意しなくてはなりません。国によっては予約という行為そのものに対する認識が、大きく異なる場合があります。事前にメール等で予約内容の確認をするとともに、変更等の場合には必ず連絡をしてもらえるように伝えましょう。そして、前日には必ず予約内容の確認の連絡を入れるようにしましょう。加えて、外国人観光客の施術時間は通常よりも多く見積もっておくようにしましょう。時間に対する価値観やオンタイムの感覚は国によって様々です。施術時間に余裕を持たせておくことで、施術開始時間がずれてもトラブルが起こりにくくなります。

また、予約トラブルによる施術料金の不払い等が心配な場合はOTA（Online travel agent オンライン旅行代理店）を利用しましょう。OTAは予約時に事前決済をしてくれるため、不払いによるサロン側の不利益を避けることができます。

施術中の怪我や事故への対策





事故発生時の対応は必ず考えておきましょう。どんなに注意しても、施術中やサロン内での不慮の事故は起こりうるものです。事故が起きた時のために美容所賠償責任保証制度等のサロン向けの保険に加入し、大きな損害やトラブルに備えておくようにしましょう。

※美容所賠償責任補償制度とは…

美容組合の組合員を対象に、美容室側の不注意（過失）や、美容施設の欠陥による事故が原因で、お客様や第三者にケガをさせたり、物を壊したりしたことによって、美容所が法律上の損害賠償責任を負担される場合に、補償金をお支払いする補償制度です。美容組合の組合員であれば、年間600円で加入可能で、対物の事故であれば1事故最大300万円まで、対人事故であれば、1事故最大1億円まで補償されます。制度の詳細等は右のQRコードからご確認ください。



美容サロン向け キャッシュレス決済サービス一覧

	Airペイ/Airペイ QR	PAYGATE	SBペイメントサービス	Square
決済サービス				
初期費用	無料	無料	決済端末利用形態(レンタル/購入)により異なる	決済端末料金が必要(例) Square ターミナル(マルチ決済タイプ)39,980円(税込)、Square リーダー(小型タイプ)4,980円(税込)
月額費用	無料	基本プラン:3,300円/月額0円プラン:無料	決済端末利用形態(レンタル/購入)により異なる	無料
決済手数料	クレジットカード: 3.24%	クレジットカード: 2.90~3.24%	業種により異なる	クレジットカード: 3.25%
	電子マネー: 2.95~3.24%	電子マネー:3.24%	導入する決済サービス によって異なる	電子マネー:3.25%
	QRコード:0.99~2.95% (Airペイ QR)	QRコード:2.00%~		QRコード:3.25%
入金サイクル	月3回または月6回入金(指定の銀行口座の場合)。振込手数料無料	クレジットカード、電子マネーは月末締め翌15日入金、15日締め当月末入金の2回。QRコードは当月末締め翌月末入金	月末締め翌15日入金、15日締め当月末入金の2回	決済日の翌営業日に入金(指定の銀行口座の場合)/その他の銀行口座の場合、毎週木曜0時~翌週水曜23時59分までの決済額を翌週金曜に合算で入金。振込手数料無料
導入までの日数	2週間程度	クレジットカード・電子マネー:最短15日前後~最長1ヵ月程度。QRコード:~2ヵ月程度	1ヵ月半~2ヵ月	最短で申し込み当日にクレジットカード決済が可能
決済方法 (主要クレジットカード・電子マネー・コード決済)	68種類	30種類以上	50ブランド以上	主要ブランドに対応
必要なネット環境 と周辺端末	iPhoneまたはiPadと専用カードリーダー	スマレジPOS連携の場合のみiPhoneまたはiPad。PAYGATE単体の場合はWi-Fi回線、SIM搭載の場合には4G環境	有線接続の場合はインターネット回線と専用クレードル、モバイル利用の場合はSB-SIM、Wi-Fi	4G以上のWi-Fi回線または携帯電話回線。イーサネットケーブルを接続する場合は専用ハブが必要
レシートプリンタ	対応するレシートプリンタが別途必要	レシートプリンタ内蔵のオールインワン端末	レシートプリンタ内蔵のオールインワン決済端末	「Square ターミナル」はプリンタ内蔵。「Square リーダー」はプリンタが別途必要
サポート体制	「Airペイ」「Airペイ QR」は電話、問い合わせフォーム、チャットで受付。電話はフリーダイヤル(年中無休、9時30分~23時)	電話サポート(年中無休、24時間対応)、故障時には2営業日以内に対応、サポートサイトによる運営支援	専用のサポートセンターが端末の操作方法や故障時の問い合わせに対応(年中無休、8時30分~21時)	電話サポート(年末年始を除く10時~18時)、サポートチャット(24時間対応)、他の加盟店と情報交換できる加盟店コミュニティがある
関連サービス	美容業界に特化したクラウド型予約管理システム「SALON BOARD」提供によりネット予約機能、予約の一元管理、顧客管理、顧客へのメッセージ配信、レジ機能・集計・分析機、自社求人ページの作成が可能	POSレジ連携、売り上げデータ化、顧客リスト、予約管理、在庫管理、スタンプカード、会員証、ECモールとの売上管理連携など	美容室POSの「Salon Answer」とオンライン決済サービスを連携しており、LINEミニアプリ上で美容室の来店予約や会員カード機能を利用できるほか、店頭での支払い時にクレジットカード決済が可能	オンラインで支払いを完了できる「Square 請求書」のほか、POSレジ連携、ネットショップ開設サービス、オンライン予約システム、顧客管理システムなど

キャッシュレス決済の導入や乗り換えを検討しているサロンに向けて、
主要9社のキャッシュレス決済サービスを一覧にまとめた。

お客様の希望やサロンの運営スタイルに合ったサービスを見つけよう。

	StarPay	stera pack	STORE FORMER	STORES 決済	USEN PAYシリーズ
決済サービス			 利用用途に合わせて各種端末を用意。写真は理美容室の導入が多い「stera pack」		
初期費用	利用方法(スマホ・タブレットアプリ、決済用端末、POSに接続)によって端末等の費用が発生	無料	無料	無料 (条件達成で決済端末19,800円・税込は無料)	無料
月額費用	導入する決済サービスによって異なる	お試しプラン:無料(13ヵ月目まで)/スタンダードプラン:3,300円(税込)	無料	無料	USEN PAY:1,980円(税込) (USEN PAY ENTRY、USEN PAY QRは無料)
決済手数料	導入する決済サービスによって異なる	クレジットカード: 2.70~3.24% 電子マネー:3.24% QRコード:3.24%	クレジットカード: 3.24~3.25% 電子マネー: 3.24~3.25% QRコード:3.25%	クレジットカード: 3.24% 電子マネー: 1.98~3.24% QRコード:3.24%	クレジットカード: 2.99~3.24% 電子マネー: 3.24%~ QRコード: 3.0~3.24%
入金サイクル	月末締め翌月末入金。 振込手数料は店舗負担	月6回締め2営業日後入金、月2回締め2営業日後入金または15日後入金がある。指定銀行口座は振込手数料無料	月末締め翌15日入金、15日締め当月末入金の2回。振込手数料無料	手動入金は最短翌々日に入金(売上合計が10万円以上の場合振込手数料無料、10万円未満は200円)/自動入金は月末締め翌月20日入金(振込手数料無料)	翌日入金(毎日※土日含):クレジットカード、交通系電子マネーのみ(指定銀行口座のみ、振込手数料無料)/月2回入金:クレジットカード決済(月末締め翌15日入金、15日締め当月末入金の2回)/月1回入金:電子マネー決済(月末締め翌15日入金、15日締め当月末入金の2回)、QRコード決済(当月末締め翌月末入金)
導入までの日数	問い合わせから1ヵ月~が目安	最短1ヵ月半	約2ヵ月	加盟店審査通過後、最短3営業日~(クレジットカード決済の場合)	最短2週間
決済方法 (主要クレジットカード・電子マネー・コード決済)	50種類以上	30種類以上	30種類以上	主要ブランドに対応	71種類
必要なネット環境と周辺端末	Wi-Fi回線またはSIMによるインターネット接続	LAN回線またはWi-Fi回線	LAN回線またはWi-Fi回線(ネット環境のない方向けにSIM搭載モバイル端末あり)	スマートフォンまたはタブレットのLTE・4G・5G・Wi-Fiいずれかのインターネット回線。クレジットカード、電子マネー決済の利用は専用の決済端末	Wi-Fi回線
レシートプリンタ	レシートプリンタ一体型の端末	レシートプリンタ内蔵のオールインワン決済端末。ロール紙無料	レシートプリンタ内蔵のオールインワン決済端末。ロール紙無料	対応するレシートプリンタが別途必要	USEN PAY:プリンター一体型の端末。USEN PAY ENTRY:モバイルプリンター19,500円(税込)が別途必要
サポート体制	電話サポート(年中無休、24時間対応)	申込時のサポート、申込後の不明点の照会に対応するコールセンターあり	専用のサポートセンターが端末の操作方法や故障時の問い合わせに対応(年中無休、24時間対応)	導入前から導入後もメールまたは電話相談が可能。決済端末故障申請は24時間電話経由でも受付可能	電話サポート(年中無休、24時間対応)/全国約135ヵ所に拠点がありフィールドエンジニアがサポート/端末故障時は無料交換
関連サービス	スマートフォンを使ったモバイルオーダーや会員管理、自社ポイントアプリの開発・提供など店舗DX化をサポートするサービスを提供	標準搭載の販促・集客アプリ「おみせポケット」の活用により、デジタル会員証・スタンプカードの発行、クーポン配布などが可能/端末にPOSレジ機能を標準搭載したパッケージサービス「stera pack POS」を提供	美容業界に特化したサロン向けの団体保険サービス、店舗運営のインフラ設備など	POSレジ連携、ネットショップ開設サービス、オンライン予約システム、店舗アプリ作成、ポイント・顧客管理システムなど	POSレジ「USENレジシリーズ」との連携で会計業務、売上集計・分析業務、顧客管理などができるほか、店内BGMや防犯カメラなどひとつの窓口でさまざまなサポートを導入できる

各社の強みをチェック キャッシュレス決済サービスの**特徴**

前ページで紹介したキャッシュレス決済サービス主要9社の
特徴や強みについてさらに詳しく取材した。

決済サービスのほかに提供しているソリューションや
美容サロンにおすすめの周辺サービスを見ていこう。



Square

**最短当日に導入、翌営業日入金
サロン運営を助けるスピード感が強み**

Squareはアメリカ・カリフォルニアに本社を置くテクノロジーカンパニーで、世界で400万を超える加盟店で採用されている。登録はオンラインで全て完結するうえ、最短で申し込み当日から決済が可能になる。

売上金も最短で翌営業日に入金されるため、スピーディに事業を回したいサロンにとっては大きなアドバンテージになる。決済手数料のみでキャッシュレス決済が導入でき、他に隠れたコストがないことも特徴だ。美容業界では、複数の店舗を展開する

サロンから個人サロンまで、あらゆるサロンが導入しているという。

同社ではセキュリティ対策に重点を置いており、さまざまな対策を行う。決済端末を始めハードウェアはすべて自社製造で暗号化機能を備えている。

決済のほかにも、無料のPOSレジ「Square POSレジ」や予約管理「Square 予約」などさまざまなツールを提供。予約受付、スタッフの管理、オンラインストアの構築など、美容ビジネスに必要なツールがそろっている。



SBペイメントサービス

**店舗の状況に合わせて最適な手数料を提示
決済端末にさまざまな機能を搭載**

ソフトバンクグループの決済代行会社、SBペイメントサービス(株)のキャッシュレス決済は、店頭でのクレジットカードや電子マネー、コード決済に加えて、オンライン決済も組み合わせて利用できる。月額利用料や決済手数料は一律ではなく、事業内容や売上金額など個別の状況に合わせて最適な手数料を提示する。

決済端末はオールインワン端末のため、決済からレシート印字まで1台でレジまわりに場所を取らずに導入できるほか、SIM対応のため個室や席での決済も可能。業務アプリを利用することで、POSレジ、領収書発行(インボイス対応)、免税手続き、モバイルオーダー、お客様の呼び出しなども決済端末で行うことができる。



PAYGATE

**低コストで導入することができる
アプリ使用により端末1台でレジ機能も**

クラウドPOSレジ事業を手掛ける(株)スマレジのキャッシュレス決済「PAYGATE」。初期費用無料、月額利用料3,300円で決済手数料が安くなる「基本プラン」のほか、同社提供のクラウドPOSレジ「スマレジ」の有料プランの契約者なら月額費用が無料になるさらにお得なプランを利用できる。端末は1台でクレジットカード、電子マネー、

コード決済が可能。プリンタ内蔵でスマホのような操作感で使いやすく、SIM搭載のためネット環境に依存せず利用することができる。端末内蔵の専用アプリ「PAYGATE POS」をダウンロードすることで、端末1台で決済からレジ機能まで完結することができる。

「スマレジPOS」と連携することで、レジ金額の二度打ちが不要になり、入力ミスなくスピーディに決済できるほか、顧客管理や売り上げ分析など幅広い機能が使用できる。



レジ」の有料プランの契約者なら月額費用が無料になるさらにお得なプランを利用できる。端末は1台でクレジットカード、電子マネー、

Airペイ/Airペイ QR

**手持ちのiPadまたはiPhoneがあれば
キャッシュレス決済が導入できる**

iPadまたはiPhoneへの専用アプリをダウンロードと専用カードリーダー(無料)で、さまざまな決済に対応できる「Airペイ」は、(株)リクルートが提供するキャッシュレスサービスだ。クレジットカード、電子マネーに対応する「Airペイ」と、スマートフォンを使ったコード決済を簡単に導入できるオプション「Airペイ QR」を組み合わせることで、国内外68種類の決済方法をカバー。月額費用、振込手数料は無料で決済手数料も安いので、手持ちのiPadまたはiPhoneがあれば手軽に導入できる。入金サイクルは利用口座によって月6回

または月3回なのでキャッシュフローの管理がしやすい。

このほか、同社が提供する、美容業界に特化したクラウド型予約管理システム「SALON BOARD」では、予約の一元管理、顧客管理(基本情報、過去の予約履歴や配信したメール履歴の確認)、顧客へのメッセージ配信、レジ機能、集計・分析機能・自社求人ページの作成など、美容サロンに必要な機能を提供している。



USEN PAYシリーズ

決済のほかに店舗環境づくりに必要なサービスが充実

店舗BGMやDX化を推進する株式会社USEN(U-NEXT.HD)のキャッシュレス決済サービス「USEN PAYシリーズ」は、1台でクレジットカード、電子マネー、QRコード決済ができる「USEN PAY」、POSレジと連動した「USEN PAY ENTRY」、アプリをダウンロードすることで複数のQRコード決済ができる「USEN PAY QR」の3つのサービスがあり、飲食店や小売店、理美容室をはじめ、実店舗で導入が多いという。

理美容室やネイルサロンなど、サロン業務に必要な機能を揃えたタブレット型POSレジ「USEN レジ BEAUTY」と連携することで、予約管理、顧客管理、カルテ作成、ダイレクトメール送信、売り上げ分析などが可能になるほか、店舗向け音楽配信サービス「USEN MUSICシリーズ」、防犯カメラ

や監視カメラ「USEN Camera」をはじめ、店舗向け&来店客向けWi-Fi「USEN AIR UNLIMITED」やデジタルサイネージ「USEN サイネージ」など、サロン運営の環境づくりに必要な周辺サービスをひとつの窓口で相談できる点が同社の強みだ。

全国約135カ所に拠点があり、導入段階から設置や動作テスト、通信テストから端末トラブルまで、フィールドエンジニアが直接サポートするため、初めてキャッシュレス決済サービスを導入する店舗にとって心強い。



STORES 決済

スムーズな審査と入金サイクルが心強い 理容室は手数料が安くなるプランも

STORES(株)が提供する「STORE 決済」は申し込み時に登記簿や長期決算書類が不要、スムーズな審査で簡単に始められ、導入時のメリットが大きい。国内すべての金融機関で決済日から最短

翌々日入金されるのでキャッシュフローも安定しやすく、初めてのキャッシュレス決済として、新規オープンや開業のタイミングで選ばれることが多い。

一部の業種においてクレジットカード決済が特別料率で利用できるお得な

プランがあり「理容室・床屋特別プラン」では、専用フォームからの申し込みでクレジットカードの決済手数料が安くなるため、キャッシュレス決済導入を考えている理容室は注目したい。※美容室は対象外
決済以外にも、POSレジサービス「STORES レジ」、ネットショップ開設サービス「STORES ネットショップ」、オンライン予約システム「STORES 予約」、店舗アプリ作成「STORES ブランドアプリ」、ポイント・顧客管理システム「STORES ロイヤリティ」などのソリューションを提供し、店舗運営をサポートしている。



STORE FORMER

美容業界向けに開発されたキャッシュレス決済 サロン向け団体保険やインフラも

理美容業界の店舗運営サポートを目的として設立されたストアフォーマー(株)。同社のキャッシュレス決済サービスは、美容サロンや飲食店の加盟店が多く、個人開業店から大手チェーン店まで幅広く利用されている。決済端末は1台でクレジットカード、電子マネー、コード決済に対応しており、プリンタも一体型のオールインワンタイプ。費用は決済手数料のみ。カメラ内蔵型のため

バーコードリーダーなどを取り付ける必要がなく、レジまわりをすっきり保ててお客様からカードをお預かりせずに決済できる非接触型決済にも対応している。そのほか、美容業界に特化したサロン向けの団体保険サービス、店舗運営のインフラ設備等、美容サロンに必要なサービスをトータルで提供している。



stera pack

導入しやすい価格設定が魅力 セキュリティ面でも世界水準

三井住友カードが提供する「stera pack」は、1年間固定費無料で利用できる「お試しプラン」とクレジットカードの決済手数料が2.70%と安くなる「スタンダードプラン」があり、開業したばかりの店舗や

これからキャッシュレス決済を始める店舗も導入しやすい。飲食店をはじめ美容サロン、アパレルなどさまざまな業界の中小事業者を中心に導入されている。オールインワンの決済端末に標準搭載の販促・集客

アプリ「おみせポケット」を使用できるほか、オプションサービスとして「stera market」を通じてPOSレジ、免税機能、順番管理機能など、店舗ごとに必要なアプリを追加してカスタマイズできる。

決済端末は2画面タイプで機器の向きを変える必要がなく、お客様自身の手で決済が完了するほか、三井住友カードが長年にわたり培ったセキュリティ対策ノウハウとVISAがグローバルで展開する不正検知システム等を融合した世界水準のセキュリティレベルを搭載している。



StarPay

グローバルな決済方法に対応 インバウンドを意識するサロンに

インバウンド観光客を対象としたWeChat Payをいち早く日本に導入し、キャッシュレス決済の普及に取り組む(株)ネットスターズ。同社が提供する「StarPay」の大きな特徴は、特にコード決済において、中国、タイ、ベトナムなど、インバウンド向け海外の決済サービスの導入に力を入れている。決済以外にも、国内企業向けのインバウンドのプロモーション施策の実績もあるため、中国や東南アジアからのインバウンドのお客が増えているサロンにもおすすめです。

決済端末は1台でコード決済、クレジットカード、電子マネー、

ポイントなど主要な決済方法に対応しており、プリンタも内蔵のオールインワンタイプ。端末を利用せず、手持ちのスマホやタブレット、いま使っているPOSに接続した導入にも対応できる。このほか、スマホを使ったモバイルオーダーや会員管理、自社ポイントアプリの開発・提供など、店舗DX化をサポートするサービスも提供している。





外国人観光客対応ツール 活用マニュアル

～外国人観光客に優しいサロンを目指して～

《問い合わせ先》

hAir tokyo 事務局（美・プラザ協同組合内）

〒151-0053 東京都渋谷区代々木 1-56-4（美・プラザ協同組合内）

MAIL : info_salon@salon.hair-tokyo.com

<https://salon.hair-tokyo.com/>

本事業は美・プラザ協同組合が東京都中小企業団体中央会による、
中小企業組合等新戦略支援事業に係る特別支援「デジタル技術を活用した販売力強化プロジェクト」の
支援を受け実施をしております。