

クリエイトアカデミー
フラワーエデュケーションジャパン
ライセンス会員 スクールマナーブック



2015.04.22

※本マナーブックは随時更新します※

クリエイトアカデミー
一般社団法人フラワーエデュケーションジャパン・アソシエーション
〒151-0062 東京都渋谷区上原 1-30-1 上原 MKビル 2F(スタジオ)/3F(オフィス)
TEL/03-6407-0425 FAX/03-6407-0426
Email/support@flowereducation.net

はじめに

マナーブックを作るきっかけとなったのは
ある生徒様からのご相談でした。

「資格取得コース受講中なのですが
途中からお教室をかえることはできますか？」

ブログで見た他のスクールの方がお教室も綺麗で、
レッスンも丁寧で、生徒さんもとても楽しそうでした。

同じレッスン料を払っているのに不公平だと思います。」

とても悲しいことですが、ライセンススクールが増えた分、
同様のご相談が増えています。

FE/CA スクールなら、どこのお教室に行っても
気持ちの良いレッスンを受けることができるように

個々のお教室の質の向上を目指し
この度ライセンススクールのマナーブックを作成致しました。
(※CA/FEJ 以外のオリジナルコースやワークショップ等の活動は除きます。)

本マナーブックでは
◆最低限のマナー(禁止事項) ◆人気スクールの特徴 ◆よくあるクレーム
をご紹介します。

特に**最低限のマナー(禁止事項)**を守られていない場合は
本部より、スクールに直接ご指導させていただきますので

ライセンススクールとして活動される先生は
必ずご一読くださいますようお願い致します。

ほとんどの先生方におかれましては真摯にご対応頂いておりますので
この度のマナーブックご案内につきましてはご不快な思いをさせてしまいましたら
大変申し訳ございません。

本マナーブックを参考にして頂けましたら幸いです。

最低限のマナー（禁止事項）

①レッスン料の管理

レッスンが完了するまでは、生徒様からお支払い頂いたレッスン料は生徒様から「お預かりしている」と考えて下さい。

アトリエを設けていらっしゃる場合は
お家賃や人件費等、運営は大変だと思います。

ですが生徒様がコース途中で転校を希望される場合もございますので
「ご返金できません」ということにならないように
お預かりしたレッスン料の管理はきちんと行って下さい。

②生徒様の個人情報管理

生徒様の出身校や勤務先などの個人情報は
講師から積極的にお伺いしないようにして下さい。

また話の流れでお伺いした際には、その個人情報を
他の生徒様に口外されないようご注意ください。

③レッスン空間の確保

ご自宅で開校されていらっしゃる方は
レッスン中に同室内でご家族が TV を見たり、ソファで寛いだりすることのないよう
お気を付け下さい。

また入口(玄関)に使用していないビニール傘などが何本も立てかけてあったり
お足元を汚してしまうことのないようお掃除することを心掛けて下さい。

④コース勧誘の禁止

レッスンやコースへの強い勧誘は禁止します。

またお教室をお休みしたいと希望される方に対して

「私(講師)と距離をとると、花業界では生きていけない」などの威圧的な行為・言動も禁止します。

⑤営業日・営業時間の順守

HP やブログなどで告知をしている営業日・営業時間と実際がかけ離れていることのないようにして下さい。

⑥FEJ 本部及び、FEJ 会員様・ライセンススクールへの誹謗中傷の禁止

いかなる理由がある場合でも、誹謗中傷は禁止します。

特に体験レッスン、コース中のレッスンにおいて

悪口と捉えられるような言動は慎んでください。

ご意見やご相談などは、必ず FEJ 本部へ直接ご連絡下さい。

⑦ライセンススクール規則集の順守

ライセンススクール規則集(旧 FEJ 規約)は必ず読み、

その内容を生徒様へご説明下さい。

⑧レッスン内容の順守

レッスンはテキストの内容に従って下さい。

間違った内容で進めないで下さい。

⑨画像使用や表現についてのご注意

FEJ の HP やブログ等の画像をコラージュして(FEJ のロゴを外して)、

ご自身のオリジナルに変更をしたり、受講していないコースの画像を

ご自身のブログや HP に貼り、誤解を与えるような表現で記載しないで下さい。

人気スクールの特徴

生徒様がたくさん集まるお教室には特徴があります。

それは生徒様の満足度がとても高いこと。

生徒様のニーズを引き出し、
それを満たして差し上げる事ができるかどうか。

人気お教室のほとんどはこのポイントを外しません。

それでは、生徒様にご満足いただく為には
具体的にどのような事をしなければいけないのか…

それは生徒様がたくさん集まるお教室のルールです。

このルールは出来ている人にとっては「当たり前」なのですが
実際には出来ていない人が非常に多いのです。

本マナーブックでは、この「人気お教室の特徴(ルール)」を
皆さんと共有することで

一人でも多くの先生に充実した活動をして頂き
一人でも多くの生徒様にご満足頂きたいと思えます。

おもてなし編

現在、フラワースクールは数えきれないほど存在します。
ご自身のスクール所在地にも、何校かお教室がある方も少なくないはずです。

そのような環境の中、ご自分のお教室を選んでお越し頂いた生徒様に対する感謝の気持ちは、おもてなしによって表現して下さい。

①レッスルールの準備

◇普段はリビングであっても、生徒様がいらっしゃったらそこはレッスルームです。
レッスンテーブルはもちろん、生徒様の目に入る場所には生活を感じてしまう物は置かないように心がけましょう。

窓から見える洗濯物等にも気を付けて下さい。
雨が降ってきたから…と慌てて洗濯物を取り込むなんでもってのほかです。

また、和室しか無いので自宅でレッスンができず困っています…とご相談頂くことがありますが、和室でも問題ありません。

掃除が行き届いていて、生徒様にとって特別感があれば、全く問題ありません。
和室には和室にしか出せない重厚な雰囲気があります。
例えば、和モダンな家具を置いて、照明器具を変えるだけでも雰囲気は一新します。

間違えても「この部屋しか空いていなかったから」と生徒様に思わせないように生徒様の為の空間づくりを心掛けて下さい。

◇お部屋は快適温度をキープして下さい。
夏場であれば、ご到着時は少し低めの温度設定にしておき、その後は快適温度へ再調整。
「お暑く(お寒く)ないですか？」などのお声掛けも忘れずに。

◇幅広い年齢層の方がリラックスして、なおかつ眠くならないような
軽快なBGMを用意する。音量にも配慮して下さい。

◇アロマやルームフレグランスではほのかな香りを演出しましょう。
淡い花の香りや、柑橘系の香りは苦手な方が少ないと思います。

「最近仕事でお疲れ気味と仰っていたので、今日はリラックス効果のある
ラベンダーの香りにしてみました」

「先日ダイエットを頑張っていたらと仰っていたので、今日はダイエット効果の
あるグレープフルーツの香りにしてみました。実は私もダイエット中なんです^^」

こんな風に生徒様に合わせて香りを選ばれていることをお伝えすると
生徒様に喜んで頂けるだけでなく、会話も弾みより良い雰囲気になります。

②入口(玄関)では笑顔でお出迎えます

特に体験レッスン等の場合は、お互いが初対面です。
生徒様はHP やブログなどの限られた情報だけをもとにお越し頂いています。

はじめての場所で、はじめましての方にお会いするのは
どなたでも緊張してしまいます。

そして緊張は楽しみを半減させてしまいますので
まずは、笑顔でお出迎えをして
「お越し頂いてありがとうございます」
「迷われませんでしたか?」
「暑い中お越し頂いて本当にありがとうございます」
「冷たいものをご用意していますので、まずはお上がりください」
等の、お気遣いの言葉を必ずかけて下さい。

笑顔とお気遣いの一言で、生徒様の緊張は少し和ぎます。

③入口(玄関)では、生徒様が脱いだ靴はさりげなく揃えます

レッスンルームにご案内した後でも構いませんので、
生徒様がお帰りになる前に揃えておきましょう。

そして生徒様以外の靴は必ずシューズBOXにしまっておきましょう。

④冬場は生徒様のコートなどはお預かりして下さい

生徒様がコートを脱いで、どこに置こうか迷ってしまう前にお預かりしてハンガーにかけてお預かりして下さい。

身だしなみ編

人の第一印象は1秒以内で決まります。

人は1秒以内に、相手のほとんどを理解しようとします。

特別なことをする必要はありません。

清潔感があって、外見に気を使っていることが生徒様に伝われば良いのです。

大切なのは、生徒様に

「先生にとって自分は特別なお客様である」と感じて頂く事です。

①お化粧をしましょう

必要最低限のお化粧は大人の女性のマナーです。

しっかりお化粧する必要は無いかもしれませんが、

生徒様をお迎えする為にお化粧をするという気持ちが大切です。

②普段着はNG

大切なお客様をお迎えするのに、カジュアルな普段着は選びませんよね？

豪華にする必要はありません。シンプルなシャツにスカーフを巻いたり

いつもの服装に+αすることで、簡単にセンスアップすることができます。

③指先のお手入れ

レッスンで生徒様の視線は、先生の手元にあります。
指先が乾燥してカサついていないか。
爪の隙間は汚れていないか。
細かい部分ですが、実は生徒様が一番気になる部分かもしれません。

毎月ネイルサロンに行く必要はありませんが、
必要最低限のケアを心がけましょう。

④過剰な香水はNG

自分が好きな香りが、生徒様も好きだとは限りません。
淡い香りでしたら問題ありませんが、強い香りは控えましょう。

レッスン編

①カルテの準備

生徒様お一人ずつのカルテを準備しましょう。
受講したレッスン内容や使用した花の色だけではなく
その日話題になった内容や、趣味、家族構成などを書き込みます。

レッスン前にカルテを読むことで、レッスン準備もスムーズに行えますし
「前回のレッスンの際にお聞きしたスポーツジムの話、その後どうなりましたか?」
こんな風に話しかけることによって、会話も弾み、
よりレッスンをお楽しみいただけます。

②話題の準備

会話が途切れ、無言が続くと、緊張感は嫌でも増してしまいます。

レッスンや花の話だけではなく、生徒様が少し息抜きできるような
季節の話題や、その日のニュース、流行りのお洋服の話などを準備してお
きましょう。

③レッスンの予習

レッスン内容や使用花材メーカーの予習をして下さい。
生徒様から「フロールエバーさんと大地農園さんの違いは？」などと質問されても、スムーズに答えられるように準備しておきましょう。

④ラッピング

レッスン作品は必ずラッピングをしてお持ち帰り頂きます。
雨が降っている場合はさりげなく袋に雨よけカバーをセロファンで作って差し上げると良いですね。

⑤お教室内の作品撮影

お教室によっては、飾られている他コースやレッスンの作品撮影を禁止している先生もいらっしゃいますが、本部を含め、多くの人気教室は撮影フリーにされています。

先生がラッピングしている間、もしくはお茶をご用意されている間少し生徒様にお待ち頂く時間があると思います。

「もし良かったら飾っている作品もご覧になっていって下さいね。」
「もし宜しければ撮影もしていただいて大丈夫ですよ」

撮影を禁止されている方は、きっと著作権等を心配しているのだと思いますが上記のようにご案内した場合、そこで撮影した作品を生徒様ご自身の名前で発表することはまず無いと思いますし、万が一そのような場合には、後ほどご注意すれば問題はすぐに解決します。

出し惜しみする先生よりも、自信を持ってオープンにしている先生の方が生徒様には親しみやすく、より魅力的に感じるのではないのでしょうか。

撮影については各自責任のもと、ご判断にお任せ致します。

⑥生徒様への誠実で思いやりのある指導

先生としては当たり前のように分かっている知識でも、生徒様にとっては初めて学ぶ目新しい情報ばかりです。

そのことを忘れずに、是非生徒様の立場に立った思いやりのある指導をしてください。時には、同じことを何度も質問される場合もあります。

たとえ、すでに説明した内容であっても

「それは前にも言いましたよね。」などと返すことは絶対にしないでください。

このように言われた生徒様は、一気に萎縮してしまっていて、もう二度と質問ができなくなってしまうかもしれません。

同じ質問を何回されたとしても、初めて聞かれたときと同じように丁寧にお答えしましょう。

繰り返し同じ質問をされるということは、先生の伝え方が分かりづらいのかもしれませんが、ご自身の説明の仕方を振り返る良い機会ともいえます。

メール編

①敬語の徹底

顔が見えず、声も聞こえないメールでのやりとりはその文章の詳細なニュアンスから受信者は全てを判断します。

生徒様はお弟子さんではありません。

もしそのようにお考えの方は、すぐに考えを改めて下さい。

生徒様はお客様ですので、まずはご自分の立ち位置を低くして、生徒様により丁寧な言葉でのご案内を心掛けましょう。

②メールを下された方へのお礼の一言

メールに慣れていない方ですと、メールを1通送信するのにもたくさんの時間と労力をかけて下さっていますので、それに対するお礼を必ずお伝えしましょう。

「お忙しいなかご連絡を頂きましてありがとうございます。」

「いつも早々にご返信頂きましてありがとうございます。」

③返信が遅くなった際のお詫びの一言

先生にとっては何十通のうちの1通かもしれませんが
生徒様にとってはそうではありません。

送信後は、先生からの返信を今か今かとお待ち頂いている場合もあります。
ですので、即日返信できない場合は、必ずお詫びの一言を添えて下さい。

「この度は返信が遅くなってしまいまして誠に申し訳ございませんでした。」

「日曜日は休暇を頂いておりましたので、すぐに返信ができず申し訳ありません。」

この一言で許されるわけではありませんが、
申し訳ないと思っているお気持ちを伝えることはとても大切です。

よくあるクレーム

本部にいただくクレームのほとんどは
現在通っているスクールと他スクールを比較されています。

「〇〇スクールの生徒さんの方が恵まれている」

「〇〇先生に酷い事を言われた。●●先生のスクールに転校させて下さい。」

他スクールと比較されるのは辛いかもしれませんが
逆に、ご自身に足りない部分を教えてくれる絶好の機会です。

クレームを頂いて、「自分はそんなつもりでは無かった」と憤慨する方と
それを好機と捉え前向きに善処する方とでは、その後の活動に大きな差が生まれます。

以下のクレームは一例ですが、ご自身に置き換えて、考えてみて下さい。

資格取得コース試験作品の仕入れをしたいのですが、先生が手伝ってくれません。
〇〇スクールは先生が間屋さんツアーをしてくれているようです。
同じ地区の先生なのに、どうして私の先生は同じようにしてくれないのでしょうか？

逆に、「あのお教室が問屋さんツアーをやっているから、自分の生徒様にもやって欲しいとせがまれて困っています」とスクールの先生からご相談頂くこともあります。

問屋さん連れに行くことは、コース料金には入っていません。つまり問屋さんツアーをされている先生は、生徒様へのサービスとして行っています。

これは同じコースを教えているお教室がたくさんある中で、先生が行っている企業努力だと思います。本部は当然この努力を否定することは致しません。

ただ事情があり、お忙しくてどうしてもできない先生もいらっしゃると思います。その場合、他スクールのように一緒に行き先を断ることはできない理由をきちんと説明して差し上げて下さい。

その説明が無いことから、生徒様は「私の先生は面倒くさがっている」と捉えます。

「〇日と〇日だったら問屋さんにご案内できますが、それ以外のお日にはレッスンや仕事の予定が入っているので、カタログから選んで頂くことになってしまいます。

ただ資格取得後、ご自身で仕入れをされる際には、カタログやネットでご購入されることがほとんどだと思いますので、カタログでのご購入方法を覚えておいた方がいいと思いますよ」

こんな説明があれば、生徒様もご納得して下さると思います。

「自分は先生にとって特別な生徒ではない」と生徒様に思わせない事が大切です。

**レッスンを受けたいのになかなか予約が取れません。
こんな事なら他のスクールに申し込めば良かったです。**

レッスン日を急に減らしてしまった場合は、先生に非がありますが人気教室でなかなかレッスン予約が取れない場合もあると思います。どちらにしても生徒様からご予約連絡をいただいて、お断りする際には必ず以下のようにお詫びの気持ちと代替案をご提案して下さい。

「この度はご予約連絡を頂きまして誠にありがとうございます。
実は〇月〇日は既に満席となつてしまい、ご予約を承ることができません。
ご希望に添えず大変申し訳ございません。

〇月〇日(○)と●月●日(●)でしたらお席のご用意がございますが
ご都合はいかがでしょうか？

この度はご希望に添えず大変申し訳ございませんでした。
お忙しいところ恐れ入りますが再度ご検討頂けましたら幸いです。」

この通りではなくても、生徒様への心からのお詫びの気持ちが伝われば大丈夫です。

資格取得コースのレッスンで色を選びたかったのに、
私の先生は選ばせてくれなかった。

資格取得コースで使用するプリザーブドフラワーは1箱に6~8輪入っています。
その為、全単位を生徒様にお選びいただくと余った花が在庫として増えてしまいます。

たくさん生徒様が集まるお教室の場合は、次の生徒様にご使用頂くことができますが
数か月にお一人いらっしゃるお教室の場合は、在庫はかさむ一方です。
その在庫もサービスの一環として受け入れることができるお教室はそれでも構いませんが
そうではないお教室の方が多いと思います。

そもそもこのクレームの原因は
生徒様は「花の色は選べると思っていた」
先生は「選べるなんて言ったことはない」
という見解の相違によるものです。

このクレームを未然に防ぐには、コース受講前に
生徒様に以下のようにお伝えすることをおすすめします。
「うちのお教室では、レッスンごとに花の色をお選び頂くことはしておりません。
何故なら、花の活動をしていると、必ずしも毎回自分の好みの色やデザインの
アレンジを作れるわけではないからです。

プロになると、お客様や生徒様のニーズという与えられた条件の中で
いかに素敵な作品を作れるかという技術が必ず必要になります。

私はこの技術も含めて資格取得コースのレッスンだと思っていますので、私のスクールでは花の色はこちらでご用意したものをアレンジして頂いております。

ただ最後のキャスケードブーケだけは好きなカラーで制作して頂きますのでそれまでにじっくり考えて、選んでおいて下さいね」

実際に、私は資格取得コースのレッスンはこうあるべきだと考えています。そしてライセンススクールの先生方にはできるだけ負担を軽減して頂きたいという気持ち強い為、できればこのようにご案内をして頂きたいと思っています。

ただ在庫リスクを負って、生徒様へのサービスを優先されるお気持ちも大変素晴らしいと思います。

どちらが正しいかは決めかねますが大切なのは生徒様がどのように受け取られるかという事です。

**先生が厳しすぎる。
私は趣味で花を続けたいだけなのに、レッスンは苦痛になってしまった。**

このタイプの先生はとても真面目な方が多いです。

「自分をもっとしっかりと技術を学びたかった」
「せっかくレッスン料を払ったのだから、もっと手直しをしてもらって自分に足りない部分を教えて欲しかった」

ご自身が生徒としてレッスンを受講した際に、上記のように感じていたようです。

「自分だったらこうされたい」と相手の立場に立って想像し、対応することはとても素晴らしいことだと思います。

ただ、ご自身の想い(もしかすると思ひ込み)を、生徒様に押し付けてはいけません。レッスンやサービスを選ぶのは生徒様だからです。

一番大切なのは生徒様に楽しんで頂くこと。

花を学ぶのが初めての生徒様は
先生の指導をテキストにメモするだけでも精一杯です。

限られた時間の中で、次から次へと指導されると、
それだけで疲れてしまいます。

どうしても伝えたい技術などは、オリジナルのレジュメなどを作って
お渡ししてはいかがでしょうか？
そうすることで生徒様はメモをする時間が軽減され、
少し気持ちにゆとりができるはずです。

「生徒様にこうして欲しい」ではなく
自分のアイデアと努力で工夫するように心がけましょう。

また生徒様が一生懸命メモをする理由の一つは
同じ事を先生に聞く事はできないと思い込んでいらっしゃるからです。

生徒様から質問をされた際に、もし何度もお伝えした内容だとしても
「その部分は先ほどご説明しましたよね？」というお返事は絶対にやめてください。

これを一度でも聞いてしまった生徒様は先生へ質問することを躊躇してしまいます。

むしろ「同じことだと思っけていても何度も質問して下さい。
それだけ大切な部分だということなので、私も何度もお答えします」と
質問し易い環境を作って差し上げて下さい。

「このお教室を選んで良かった」
生徒様から頂戴するこのご感想は、
こういった小さなお気遣いから生まれます。

販売コースは催事で活躍している先生に習いたいと、今の先生に転校の相談をしたら
反対された。まだ残っているレッスンももう通いたくない。

生徒様の転校についてのご相談は、どの立場から考えてもとてもデリケートです。

まずは生徒様の立場で考えてみましょう。

15万円の資格取得コースを学んだ後に
更に12万円の販売コースに進んでいただくことになると30万円近くかかります。

30万円のレッスン料をお支払いいただくことは
講師として責任を感じるとともに、大変光栄なことですが

生徒様としては「大きな金額を支払うこちらに選択の自由が無いのはおかしい」
と考えるのは、今の時代、自然な流れなのかもしれません。

他のお教室に転校されてしまったことがある先生は
その原因について考えてみたことはありますか？

生徒様か転校先に選んだお教室は、
催事に積極的に参加して旬のお客様のニーズを取り入れたレッスンをしていませんか？
ブライダルサロンに営業をして、たくさんの花嫁様と直に触れ合うことで、
ブーケ制作の知識や技術向上に努めていませんか？

人気教室には必ずその理由があります。
残念ながら転校されてしまったお教室の先生は、
生徒様に対して悲しい気持ちになるだけではなく
その理由を見つめ直すいい機会をいただいたとを考えてみてください。

例えばご事情があつて母の日催事に参加することができなくても、
ネットショップや地元のセレクトショップなどで販売実績を重ね、
生徒様にとって有益な販売情報を集めてはいかがでしょうか？

ブライダルサロンがお近くに無い場合は、
HPやブログなどでブーケモニター様を募集して
割安で花嫁様にオーダーブーケをご提供してみてもいかがでしょうか？

はじめてお花に触れた生徒様へ丁寧にご指導を重ね、
資格取得試験合格までをサポートするのは本当に大変なことだと思います。
ただその気持ちを押し付けてしまうのはおすすりできません。

生徒様から転校について相談をされた際に少しでも嫌な顔をしてしまったら、
その生徒様は二度と戻って来てはくれません。

「いろいろな先生に学ぶことは、今後の〇〇さんのキャリアにも役に立つかもしれないからしっかりお勉強してきてね」と気持ちよく送り出した方が、何かあった時に必ず生徒様は戻ってきてくれると思います。

そして転校先に選ばれた先生にもお願いしたいことがございます。資格取得コース以外のCA/FEJ各コースをお申込みされるはじめての生徒様には、必ずこれまでどちらのお教室で受講されていたかをお伺いして下さい。

そして自分のお教室に通うことになったことを以前のお教室へご報告されたかどうか確認してください。

もしご報告していない場合は、先生の方から生徒様へ「お花業界は狭いから、これからもどこかでお会いすることが必ずあるので、前の先生にはご連絡しておいた方がいいですよ」とお話ししてあげて下さい。

そして先生からも、前の先生へ一言ご挨拶をしていただければと思っております。お近くでスクールを運営する以上、このような事はお互い様ではありますが一言ご挨拶があるか無いかで、気持ちは全く違って参ります。

これは花業界に限らず、仕事をする上でのマナーだと思いますのでご配慮いただきますようお願いいたします。

クレームをいただくと悲しいと思います。

ですが実際には「嫌だな」と思っても、何も言わずに去って行ってしまう方がほとんどです。

CA/FEJやライセンススクールの先生方の為に、あえて苦言を下さる方はとても貴重で大切な存在です。

生徒様の為にも、ご自身の為にもクレームには誠意を持ってご対応しましょう。