



# PrideHair Salon

supported by PANTENE

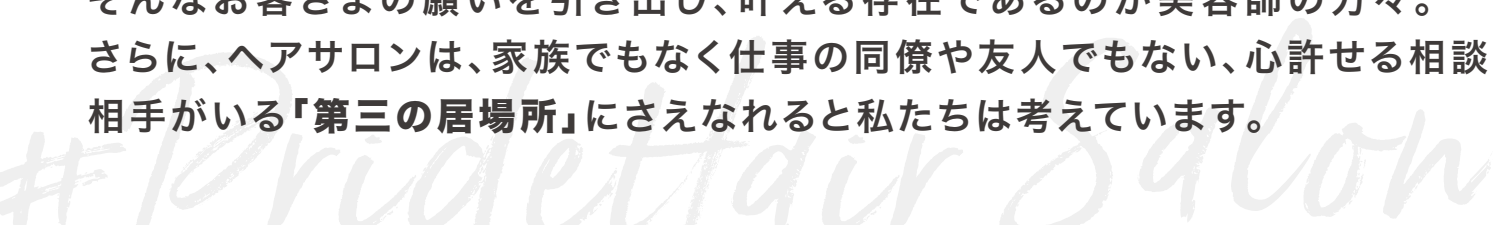
## ヘアサロンは「第三の居場所」

美容室には、様々な想いを持ったお客さまが日々訪れます。

ヘアスタイルに悩みや不満を抱えていたり、「なりたい自分」を探していたり…不安と期待が入り混じるからこそ、ワクワクする場所でもあります。

そんなお客さまの願いを引き出し、叶える存在であるのが美容師の方々。

さらに、ヘアサロンは、家族でもなく仕事の同僚や友人でもない、心許せる相談相手がいる「第三の居場所」にさえなれると私たちは考えています。



# LGBTQ+とは？

## レズビアン Lesbian

女性として女性を愛する人

## ゲイ Gay

男性として男性を愛する人

## バイセクシュアル Bisexual

男性も女性も愛する人

## トランスジェンダー Transgender

いわゆる「こころの性」と「からだの性」の間に  
違和感がある人

上記の4つに「他の性のあり方も存在している」というメッセージを込めて「Q+」を加えた「LGBTQ+」という呼び名がされるようになりました。



# LGBTQ+の方は10人に1人！

LGBT総研(2019)の調査によると、日本の10.0%の方はLGBTQ+です。

つまり、お客さまの10人に1人は、LGBTQ+かもしれないのです。

さらにパンテーンの調査(2020)では、80%のLGBTQ+が「LGBTQ+をはじめとする、ダイバーシティに配慮したヘアサロン(美容院・理容室)が増えて欲しい」と回答しています。

つまり、あなたのヘアサロンがLGBTQ+フレンドリーになれば、少なくとも8割のLGBTQ+の方の期待に応えられるのです。

# お店の設備・システムについて

## ☑ 問診票の性別記入欄を無くす

「男/女」だけしかない性別記入欄に戸惑う当事者がいます。

## ☑ 「男女別トイレ」を「だれでもトイレ」に

どちらかのトイレが混んでいるときに気軽に使えたり、車椅子に乗ったままや子供を連れたままでも快適な「だれでもトイレ」があることは、どんなお客さまへの対応にも繋がります。まずはトイレの表記を変えて、男女兼用にすることから始めてみてはいかがでしょうか。

## ☑ レインボーフラッグやアライグッズで、LGBTQ+フレンドリーであると伝える

レインボーグッズは、アライ(LGBTQ+を支援する人)の象徴。貴方がアライとわかると安心する人がいます。「すべてのお客様を歓迎します」という想いを、ステッカーなどのレインボーグッズを掲示することで表明してみましょう。



# 接客の心得

## ☑ 見た目だけで「男性/女性だ」と判断しない

例えば「この人は男性に見えるから」という理由だけで、メンズのヘアカタログからスタイルを提案すると、「その人が本当に望むヘアスタイル」ではなくなってしまうことがあります。

## ☑ 出す雑誌を見ただ目で決めない

例えば、トランスジェンダー男性の方の中には、女性誌を出されたことで「女性に見られてしまった」と残念に思うことがあるかもしれません。色んな種類の雑誌を最初から提案すると良いでしょう。

## ☑ カミングアウトを受けたら、他のスタッフなどに「勝手に」話さない

知らぬ間にサロン内で広まっているとショックを受ける当事者がいます。

## ☑ プライベートについての話を無理強いしない

**1** 性のあり方を決めつけたコミュニケーションをしない

例) 話の登場人物を彼氏/彼女などと決めつけない

**2** テーマを選べるオープンクエスチョンから始める

例) ×「彼氏/彼女は?ご結婚は?」

○「この後は何かご予定はありますか?」

## ☑ 悩んだら使える! 言い換えリスト

× おかま/オネエ/ホモ ..... ゲイ

× レズ ..... レズビアン

△ 女らしい/男らしい ..... ○○さんらしい

△ 彼氏/彼女/旦那/奥さん ..... 恋人/パートナー/配偶者

# スタッフ教育について

- ☑ 差別的な言動をお互いに注意しあえる環境を
- ☑ お客さまが差別的な言動をしていたら、“お客さまのため”にもアドバイス
- ☑ マニュアルを配布して、説明会を実施してみる
- ☑ 接客ロールプレイング
  - 1 3人1組になり、1人は「美容師」、1人は「お客さま」、1人は「やりとりをチェックする人」
  - 2 お客さまの設定を決めます（「同性のパートナーがいる人」など）
  - 3 設定に基づいて、接客のロールプレイングを行う
  - 4 最後まで接客が終わったら、全体を振り返る
  - 5 「どんな表現に違和感があったか」「どの言動に傷つきそうか」を、お客さま役の人と、チェックする人がそれぞれ美容師にフィードバック
  - 6 反省を踏まえ、役割交代（全員が3つの役を終えたら終了）



# あなたのヘアサロンはLGBTQ+フレンドリー？ 今すぐ使えるチェックリスト

## お店の設備・システムについて

---

- ✓ カルテの性別欄を「男性／女性」だけにしない
- ✓ どんな人でも使いやすい「だれでもトイレ」を店内に設置する
- ✓ レインボーフラッグやアライグッズを店頭・店内に掲げる

## 接客の心得

---

- ✓ 目の前のお客さまを、見た目で男性／女性と判断しない
- ✓ からだの性とところの性が異なる人がいる、と認識する
- ✓ 先入観を捨てて、お客さまの望むヘアスタイルをヒアリングする
- ✓ お客さまに雑誌を出すとき、男性誌／女性誌を決めつけない
- ✓ 異性を好きになる人も、同性を好きになる人もいると認識する
- ✓ 恋愛をするのが当然とは限らないと認識する
- ✓ 彼氏／彼女は「恋人・パートナー」と言い換える
- ✓ 「オトコらしい／オンナらしい髪型」は言い換える
- ✓ カミングアウトを受けても変に話をそらさず、まずは受け止める
- ✓ 自分以外にカミングアウトしている範囲を聞き、その範囲外には伝えないようにする
- ✓ 「よかれと思って」でも、カミングアウトされたことを言いふらさない

## スタッフ教育について

---

- ✓ マニュアルを配布するときは、「誰もが間違えるからこそアドバイスしあおう」と共有
- ✓ スタッフが差別的な言動をしていたら、積極的にアドバイスする
- ✓ お客さまの差別的な言動も、「お客さまのために」指摘する
- ✓ お客さまだけでなく、スタッフの中にもLGBTQ+の方がいることを踏まえる
- ✓ 『#PrideHair サロン』プロジェクトのマニュアルを読む