

# キラ☆キラニュース



スタッフルームに置いてみんなで見てくださいね!!

株式会社キラ・シザーズ

本社 〒501-3256 岐阜県関市巾3丁目37-1  
TEL0575-21-5110 FAX0575-21-5112  
北海道支店 〒061-3211 石狩市花川北1条3丁目134  
TEL0133-76-2451 FAX0133-76-2452  
プロショップキラ 〒501-3256 岐阜県関市巾3丁目37-1  
TEL0575-21-5110 FAX0575-21-5112

Vol.18 2010 秋季号



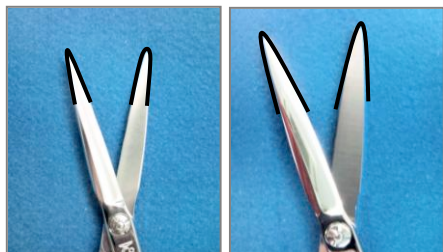
## しまった!キラにハサミの修理を出しておけば良かった!!



皆さま、こんにちは工場長の本田敬二です!!最近、ハサミの修理の事で『こんなふうになっちゃった!!』という相談やハサミがよく届きます。

そこで今回、『こんなふうになっちゃった!!』っと言った2つのお話をご紹介します!!

### その① 「刃の細さ」



A 他社さんの修理

B キラの修理

「刃の細さ」がかなり違います!  
細くなってしまったハサミは、  
太くする事は不可能です。

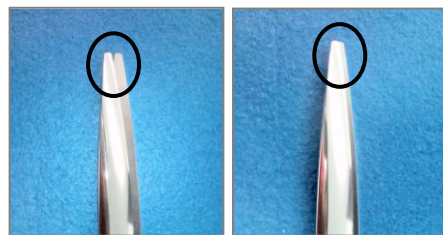
お客様…先日、その場ですぐにハサミを研いで頂けると言う事で、初めてハサミを修理に出しました。すると、ハサミがAの写真のように、すごく細くなって返って来ました。こんな事ってありますか…?

キラ君…最近、本当によくあるお話で皆さまが困っておられます。ハサミの痛み具合にもよりますが、初めての修理でこんなに細くなる事はありえません。ですが…キラでは、細くなってしまったハサミでも、可能な限りハサミが最大限の「力」が引き出せる修理をさせていただきます。もちろん!!ハサミを細くしないように研ぐのはあたり前の事です。

“キラに出していただければ安心♥”



### その② 「刃先合わせ」



C 他社さんの修理

D キラの修理

刃先が合っていません!!  
Cのように刃先の閉じていない状態では、しっかりと切る事ができません。注意してね!

お客様…他社さんに修理を出したのですが、「ハサミがしっかりと閉じていないような感じ」と「刃先までしっかりと切れない感じ」がします…何でかなあ~?

キラ君…このような事もよくあるお話です。このCの写真のように刃先が閉じていない状態だとしっかりと切る事はできません。修理の時は、刃を研ぐ(削る)ので必ず刃先は合わなくなります。もちろん!!最後に刃先を合わせて(打ち込みを合わせて)ご返却するのは、当然の事です。キラではハサミの種類、メーカーに応じて1丁1丁しっかりと刃先を合わせています。

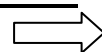
“キラに出していただければ安心♥”



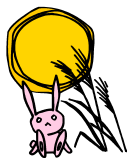
いかがでしたか。まだまだ、いろいろな「こんなふうになっちゃった~!!」というお話はありますが、お客様の大切なハサミをより使い易い状態にする為、キラ・シザーズでは、ハサミの状態に応じて一番良い方法で、研ぎ(修理)をさせていただいております。また、部品(ヒットポイント、フィルムパッキン、ネジ、板バネ)などが無くなっていた場合や破損していた場合は、ハサミの種類、メーカーに応じて部品をしっかりと入れさせていただきます。更にキラ・シザーズでは、現状の切れ味とあまりにも変わる場合や刃の形状が変わる場合、研ぐ前にディーラー様にお伝えし、皆様に確認を取っていただいたうえで修理をさせていただいております。

ハサミの修理、気になる事がございましたら“キラ”にご相談下さいね♥♥♥

次は、裏面を見てください!!見て・見て・見て……………見てね!!



# 今すぐ実践してみませんか？ 3つの「聞き方の法則」★



こんにちは！事務の上田紋（うえだ あや）です。秋ですねえ～（\*´▽`）ノ突然ですが・・・私、最近思うんです。「会話」って意外と難しいなーって。みなさまにとって、会話は相手の物だと思えます！でも、もしかしたら、意外と苦手な方も多いかもしれません。会話は話すスキルと聞くスキル！本当の会話上手とは聞き上手ともよく言われます。そこで今回は、みなさまがお客様との会話の中できっとお役に立つこと間違いなしの「聞き方の法則」をご紹介しますちゃいま～す★

## 第一法則・・・うなずき

まず、お客様が話し始めたらうなずきましょう！うなずきは「話を聞いているからその調子で話をしてください」という承認の合図なのです。

【例】

お客様「友達ですごくボードが上手な人がいてね」

スタッフ「うんうん」

お客様「この冬はその人にボードを覚えてもらうことになってるの」

スタッフ「へえ～いいですね！」

小さなうなずきには、話を促す効果があります。また大きなうなずきは、深い共感のメッセージを伝えます。大小のうなずきをうまく組み合わせて使いましょう。



ふむふむ、なるほど…。



聞き手が話に反応していくことで、話し手との共感が生まれるのね！



## 第三法則・・・リフレクティング

日本語では“オウム返し”と呼ばれているこの言葉。オウムのようにお客様の言葉をそっくりそのまま繰り返すことです。

自分の話した言葉を繰り返されることで、お客様は自分の考えが相手にきちんと理解されたと感じるのです！たとえば、次のような例があります。

【例】

お客様「もっと髪を明るい感じにしてほしいの」

スタッフ「（うなずきながら）今より明るい感じにされたいのですね？」

ここで注意するのはポイントとなる言葉を変えないということ！そっくりそのままの言葉を返すのがベストです。

また、イントネーションや言葉の強弱などにより、同意の気持ちを伝えれば、さらに気持ちのこもったリフレクティングとなります！

## 第二法則・・・あいづち

あいづちを打つことにより、「内容を理解していますよ」という承認のメッセージを話し手に伝えることができます。

ただし、ワンパターンのあいづちでは、話し手は物足りなく感じるので注意！

【例】

お客様「最近、私、ハーブティーに凝っててね、中にはダイエット効果があったりするのよ！」

スタッフ「え、そうなんですかー！」

「なるほど」「え、本当ですか」「その話初めて知りました」「興味深いお話です」などの言葉を織り交ぜ、驚いたり、感心したりする気持ちを表現することが大切です。



いかがでしょうか？私もこの「3つの法則」で、この秋、「聞き上手」になれるようチャレンジしてみます！みなさまもぜひ活用してみてくださいね♪

今すぐチャレンジ！！

