

4. 身だしなみ

(1) 身だしなみの心構え

身だしなみの心構え

“清潔感”と“品格”

全従業員がしっかりと意識しましょう

「統一されたユニフォームの美しさ」これはお客様へのサービスの一つです。

ホテル全体のイメージとスタッフの持つ雰囲気が統一されると、美しさが生まれます。これはホテルにおける統一美の原点です。

規定通りに美しく着用したユニフォーム、整えられた髪型、健康的なメイク、磨かれた靴など、全身に気を巡らせ、ホテルの接客に相応しい身だしなみでお客様をおもてなししましょう。

ホテルの商品ともいえる接客は、スタッフの立居振舞いによって、そのホテル全体の評価が決められる代表的なものです。

常に美しい身だしなみと最高の接客マナーをもってお客様の応対をすることが要求されます。相互でアドバイスしあいながら、常に高めあうように努めましょう。

どこでお客様と接するかわかりません、普段からホテルスタッフと見られるような自分を作ることを意識しましょう。

(2) 身だしなみとおしゃれの違い

◆おしゃれ・・・自分が楽しむもの

◆身だしなみ・・・相手のためのもの

〈身だしなみのポイント〉

- ・清潔感を意識する（頭のてっぺんから足の先まで整える）。
- ・TPOに合わせる。

マイスタイル・スタンダードの身だしなみは、お客様に失礼のないように配慮され、考えられたスタイルです。役職者、スタッフ、アルバイトという区別はありません。全従業員でしっかりと認識してください。

(3) 身だしなみのポイント

制服着用時は、次のポイントに注意して身だしなみを整えましょう。

① 頭髪

《共通》

- お客様にホテルスタッフと思われないような色や特異な髪型は禁止です。
- 髪の毛が落ちないよう、必ず整髪料を使用しましょう。
無香料に近いものを選んでください。
- 人前では髪に触れないように努めましょう。ホテルは清潔感が重要です。

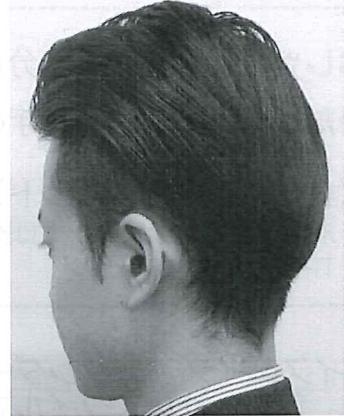
《男性》

- 地毛に手を加えないこと（白髪染めの場合は、自然な色とする）。
- 耳と襟元にかかるないようにカットし、他人に不快感を与えないようにします。
- 髪型は、流行を追うのではなく、上品なスタイルを意識します。
(NG：長髪・極端な短髪やツーブロック・派手なパーマ・マッシュヘア)
- もみ上げは耳の半分の位置までとします。
- 整髪料を使用し、後頭部のハネや膨らみを抑えるように整えます。

【正面】



【後頭部】



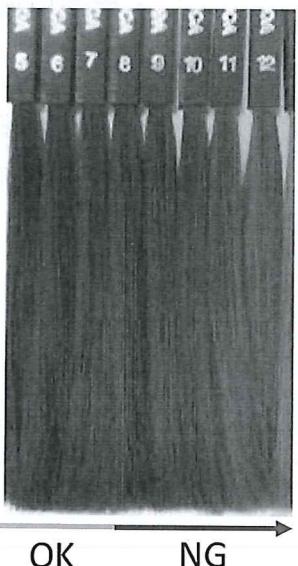
額を出すなどし、スッキリと見えるようにします。
直線的に切り揃えられた前髪や全体を同じ長さに切り揃えたマッシュヘア（アシンメトリー含む）などは控えます。

ハネや膨らみ、寝ぐせは無いか目視確認します。

《女性》

◆ 色

- ・地毛に大きく手を加えないこと。染色する場合、髪色は日本ヘアカラー協会で定められた「8」以上に相当する色にはしないようにします。
※リゾートホテルでのアクティビティ担当スタッフは海水や日差しによる脱色があるため、この限りではありません。
- ・規定内の「7」で染めていたとしても、髪質によって仕上がりの色味は異なるため、注意しましょう。
※「7」までなら使用して良いということではありません。



◆ 髮型

〈ロングヘア〉

- ・肩以上の長さのときは、サイドの髪もしっかりと後ろで結んで、毛先が飛び出ないようにシニヨン（おだんご）にするか、夜会巻きにします。
また、シニヨンの位置は耳の高さを目安とし、極端に高くならないようにします。
※シニヨンや夜会巻きの「形」にすれば良いのではなく、美しく上品に見えるヘアスタイルを意識しましょう。
- ・リゾートホテルやバックオフィスのスタッフは、シニヨンにしなくとも可としますが、ホテルスタッフに相応しい清潔感のあるまとめ髪にするようにしましょう。
尚、バックオフィス担当であっても、制服を着用してお客様から見える場所へ行く時や研修参加時には、必ずシニヨンにします。

シニヨンの例



〈肩より短い場合〉

- ・フェイスラインを見せましょう。
ハーフアップやヘアピンで留めて耳を出すとすっきりと見えます。髪が揺れたり、前に垂れて顔が見えなくなないようにします。

◆ 前髪

- ・お辞儀や下を向いた時に顔に掛からないようにします。
整髪料やヘアピンで動かないよう整えておきます。
ピンを使用する際は、目立たないような位置にします。
ヘアピンは顔の正面にすると、幼く見えるため控えましょう。

前髪の例



◆ 髮飾り

- ・結ぶ場合は、シュシュやネット付きバレッタを使用します。
色は黒、紺の無地に限ります。

② 顔

《共通》

- ・汗ばんだり、脂ぎったりしないように気を配ります。
- ・顔は毎日洗い、鏡で確認して、目ヤニや鼻毛などに気をつけます。
- ・食後は歯を磨き、タバコのにおいなどの口臭には気をつけましょう。

《男性》

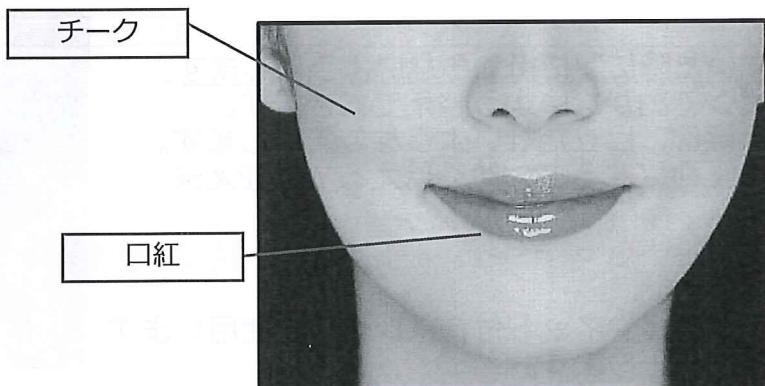
- ・不精髭は、サービスマンとして失格です。

《女性》～健康的で、表情が明るく見えるメイクを心がけましょう～

- ◆ 口紅・・・・・・自身の顔色をよく見せ、お客様に好印象を与えるような健康的で明るい色を使用します（塗らないのはNGです）。真っ赤な口紅など、派手なものは避けます。
- ◆ チーク・・・・・・自身の顔色をよく見せるようなものを使用しましょう。
- ◆ アイシャドウ・・・ラメ入りのアイシャドウなど派手なものは避けます。
- ◆ まつ毛・・・・・・付けまつけやエクステンションなどの人工物は、原則、禁止とします。但し、加齢などによりまつ毛が減少している場合は、エクステンションも可能とします。その際は、Jカール・0.1mm・片目50本程度・地まつ毛を超えない長さを意識し、できる限り自然に見えるようにします。
※目元の人工物はお客様に不快感を与える可能性があるため、できる限り控えます。
- ◆ コンタクト・・・カラーコンタクト（ディファイン含む）は、控える。

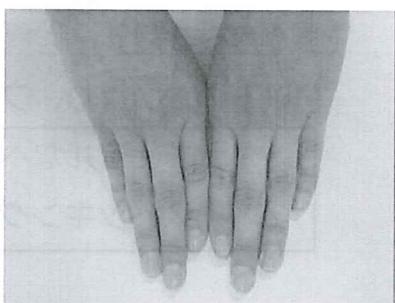
健康的で表情が明るく見える口紅とチークの例

口紅やチークは、肌の色によって映える色が異なるため、実際に唇に塗って、顔色が良く表情が明るく見える色を選ぶようにします。



③ 手

- 手や指先は特にお客様の目に付くところです。
- 爪は手のひらから見えない長さに切りそろえ、清潔に手入れをしましょう。
- 常に清潔を維持します。
※汗ばんでいる手はお客様に不快感を与える可能性があるので、
きちんとふいておきましょう。
- マニキュアを使う場合は、限りなく肌の色に近いものを単色のみとします。
剥げや欠けの無いように手入れを怠らないようにしましょう。
- ネイルアート（ストーン含む）やスカルプチュアは禁止とします。
- ジェルネイルは推奨しませんが、使用する場合、
色はマニキュア同様とします。



④ 靴

《共通》～靴はお客様の目に付きますので、細心の注意を払いましょう～

- 色は黒とし、ユニフォームにマッチしたシンプルなものを選びます。
- 動きやすく機能的なものを選びましょう。
- いつも清潔にし、光沢を失わないように磨きましょう。
- 古くかかとの減ったものは、新しいものに換えるか修理をします。

《男性》

- 金具等がついていないものを選びましょう。
派手なデザインのものは避け、ベーシックな
タイプの靴とします。



《女性》

- リボン、ベルト、ストラップの無い、ベーシックな
タイプの靴を原則とします。
 - ヒールの高さは3～5cmを原則とし、ピンヒール
はNGとします。また、音のしない靴底のものを
選びましょう。
- ※ 加齢などにより足腰の負担を軽減する必要がある場合には、ストラップ付やローヒールも可能とします。その際も出来る限り、ベーシックなタイプを選ぶようにします。



⑤ 靴下、ストッキング

《男性》

- ・ビジネス用のもので、色は黒や濃い紺を基本とします。
スニーカーソックスやスポーツソックスは禁止です。

《女性》

【4月～9月】

- ・原則、ナチュラルなベージュのストッキングのみとします。

【10月～3月】

以下の二つより、プロパティごとの統一とします。

- ・ナチュラルなベージュのストッキング
- ・黒ストッキングもしくは黒タイツ（原則40デニールまで）

⑥ 体臭・タバコのにおい

- ・常に清潔を保つように努めましょう。
- ・タバコを吸った後は、残り香がしないように消臭します。
- ・香水類の使用は禁止ですが、デオドラントのみ使用可能です。

⑦ 時計

- ・シンプルなものを着用します。
スポーツタイプなどカジュアルすぎるものの、華美なもの、大きなもの、遊び感覚の強いデザインは避けます。

⑧ アクセサリー

《共通》

- お客様より高価なものは着けないというのが鉄則です。

《男性》

- シンプルなデザインの結婚指輪を両手で一つのみとし、それ以外は禁止です。

《女性》

- シンプルなデザインの結婚指輪を両手で一つのみとします。
- ピアスは、ピンタイプでシンプル、且つ、ヘッド部分が直径3mm以内のものを左右一つずつまでとします。
リングタイプ、ぶら下がるタイプ、イヤリングは禁止です。
- 上記以外のアクセサリーは禁止です。

⑨ その他

- 眼鏡は、視力等の理由で業務上、必要な場合のみ使用可能とし、ベーシックなデザインのものにします。
太いセルフレームや大きすぎるレンズ、色つきレンズなど、カジュアルなものは使用禁止です。
フレームの色はベーシックな色のみとします。
- マスクをしてのフロント応対は禁止とします。
ただし、感染症予防等でコンプライアンスから指示が出た場合は、この限りではありません。
- お客様の前で使用する筆記用具はシンプルなものにし、派手なものは避けます。

(4) 制服着用のポイント

① 制服着用の基本

- ・職場に出る前は、鏡の前に立ち、全身をチェックします。
- ・制服のサイズは体のラインを出さないように、体形にあつたサイズを選びます。
※ジャケット：ボタンを閉めた時、きつそうに見えないサイズを選びます。
スカート：スカートがずり上がるこのないようなサイズを選びます。
- ・男女ともにブラウスの下にアンダーウェアを着用し、特に女性はブラウスのすき間から下着が見えないようにします。
- ・制服の着こなしは、マイステイズ・スタンダードに定められたとおりに着用します。
- ・ボタンは取っていないか、ほころびやほつれはないか、など確認します。
- ・月1回を目安にクリーニングに出すようにします。

② ジャケット・ベスト・スラックス・スカート

- ・ポケットには業務に必要な最小限のもの以外入れないようにします。
膨らんだポケットは、着こなしの美しさを損ないます。
※ジャケットの胸ポケットには何もいれないようにします。
(ジャケットの胸ポケットは、ポケットチーフ用に作られています)
- ・ネクタイはきちんと結び、ゆがみやたるみのないようにします。
- ・ジャケットのボタンは、女性は全て留め、男性は上一つ留めます。

③ ワイシャツ・ブラウス

- ・清潔で、しわのない、プレスのかかったものを着用します。
- ・襟と袖口は一番目に付きやすいところなので特に注意します。
汚れはホテルのイメージダウンに繋がるため、細心の注意が必要です。
- ・女性のブラウスでボタンを開ける場合は、第一ボタンまでとします。
- ・下着は、色・柄等が表に響かないものを身に付けます。

④ ネームプレート、社章

- ・ネームプレートは、胸ポケットにクリップで留めます。
- ・社章は左胸の定位置に着用します。
(制服写真参照)



⑤ スカーフ

- ・だらしなく見えないよう、端の始末や、玉結びの作り方に気を付けます。
- ・巻き方に決まりはありませんが、上品で華やかになるように工夫しましょう。原則、首、または襟の上に巻きます（斬新すぎる巻き方は控えます）。
- ・首の正面でのリボン結びは幼く見えるため、避けるようにします。
(下記「悪い例」)
- ・巻き方の詳細は別紙「スカーフマニュアル」を参照のこと。

スカーフの巻き方例

スカーフの端
(縫い目) が
表に出ない
ようにする

悪い例

首の正面でのリボン結びは
幼く見えるためNG

制服着用時のチェックポイント

