職種：フロント　　職務：フロント

【概要】

　店舗・サロンにおいて、お客様に対するサービスの説明や入会・契約事務手続き、経理・会計処理、物販（物品販売）など、お客様との窓口となる業務を推進する仕事。

【仕事の内容】

来店されたお客様をお迎えし、お客様のご要望に即して適切に接客応対しながら、サービス内容や入会・契約手続きなどのご説明、予約の管理・調整、経理・会計処理、化粧品などの物販（物品販売）を行うのがフロントの主な仕事内容である。

フロントでの第一印象がお客様の店舗・サロンに対する評価を大きく左右することも少なくない。このため、フロントのスタッフには、自分がサロンの顔であるという自覚とホスピタリティマインドを持って、心を込めてお客様に応対する姿勢が強く求められる。直接の来店ではなく、お客様から電話や電子メールなどで問い合わせを受けた場合にも同様の心構えで丁寧に応対することが必要である。

なお、会社によっては専任のフロントスタッフは配置せず、スタッフ全員がフロントの仕事を兼務するケースも少なくない。

【求められる経験・能力】

1. 各社・各店舗において未経験者が即戦力となるようにシステム化（マニュアル化）されていることが多く、特別な経験や資格は必要とされない場合が多いが、基本的な事務処理能力やOAスキル（PCスキル）は必須である。
2. お客様と直に接する仕事であることから、ホスピタリティ精神やサービスマインドを持って仕事に取り組むことが特に重要になる。
3. フロントの仕事は自分一人では完結せず、他の店舗スタッフとのチームワークが必要になる。このため、周囲のスタッフと十分なコミュニケーションをとるなど、対人関係のスキルも重要になる。
4. 店舗・サロンにおける問い合わせの窓口として、お客様からの苦情やクレームを受けることもある。その場合には、お客様の気持ちを真摯に受け止めて速やかに事実関係を確認し、上位者の助言・指示を踏まえて問題解決に向けて取り組むことが求められる。

【関連する資格・検定等】

* サービス接遇検定、秘書検定　〔公益財団法人 実務技能検定協会〕

など

【厚生労働省編職業分類（小分類）との対応】

２５１　総務事務員

　２５４　受付・案内事務員