



2016年度 第1回 TeMA-CA会

特殊品の現場に密着！！

～東京ホールセール工場見学で特殊品の知識と取扱い法を学ぶ～

2016年7月20日(水) 東京ホールセール株式会社様による全面的なご協力も有りCA勉強会が開催された。
2016年度のCA勉強会のテーマは『お客様に寄り添う接客』。CA合格者も増える中、それぞれがさらにスキルアップをしてCA全体の価値をあげ、お客様に信頼される存在を目指していく。
今回は『特殊品』と呼ばれる[着物][靴][毛皮・皮革][バッグ]の4種類にスポットを当てて進められた。受講者は4つのグループに分けられ、担当する特殊品だけを見学し深く掘り下げて勉強した事をロープレの中に落としこむ。少々レベルの高い内容だったが、後半のロープレ発表では驚くほどの成果が見られ、大満足の1日となった。

▼工場案内役の特殊品のプロの方々



工場見学は9人を1班として動き、担当する特殊品の知識や洗浄方法を学んだ。
例えばA班では[靴]を担当。フィニッシャーと呼ばれる靴修理の機械説明から始まり、直しの種類も豊富にあった。靴底、いわゆるソール部分の交換では、ブランドによっては色物を取り寄せて修理を行うなど細部にまでこだわりを見せる。マーキングや洗いの工程では、装飾品や各箇所劣化を検品し1番良い洗浄方法を選択。ただ洗うだけではない、品物への思いが感じられた。
また1番の驚きは革靴の仕上げ機械である。110℃の熱でプレスして革を柔らかくしてから、マイナス10℃で急激に冷やす。この作業により革靴本来のキレイな形が蘇りその場にいた受講者は驚きを隠せなかった。この驚きこそ思いが込められた接客に繋がるのではないだろうか。



▲皮革バッグをテーマにロープレ実践

ロープレを見る機会があまりない特殊品のプロ達もこれには感動した様子で、会場全体は大変な盛り上がりを見せた。お返しとばかりにホールセール様より特殊品クイズも出され、本革と合成皮革の違い、広げられた着物が正装なのかどうか、他にも悩むような出題がされ、終始和やかなムードで勉強会が進められた。

最後に中村理事長代行筆頭常務理事からは「お客様には『外注品』と呼ばずに『特殊品』と伝えるようにしよう」と言葉があった。その意図として、自分達のお抱えの工場に責任をもって作業するといった思いが込められている。またそれに呼応するように、東京ホールセール株式会社 専務 大内様からは「皆さんの工場として今後も使って下さい」と暖かい言葉を頂けた。

お客様に喜んで頂きたい、そんな思いの溢れた東京ホールセール様を見学して自分達のスキルアップ、あるいは自分達の接客力を最大限に活かせる工場が後ろにあるんだ、といった自信もついた1日になったのは言うまでもないだろう。



TeMA
Textile Maintenance Association

東京ホールセール 株式会社

昭和30年に設立。
杉並区から始まった業務を昭和38年に移転。50年以上を現在の府中で活躍の場を広げている。
毛皮、皮革、和服、ウェディングドレス、じゅうたん、布団などの特殊クリーニングのほか、高級衣料の保管業務などの専門工場としても確かな技術と実績がある。
代表取締役社長の武井秀夫氏によると、震災以降、万が一の際にお客様に迷惑をかけないよう、どの工場でも品物を対応できるように対策をしているという。

