



2016年度第2回TeMA-CA会

ワイシャツの受付を極める！！

株式会社オフィス毛利 井藤みどり講師

2016年10月26日(水)日本クリーニングセンター2Fホールにて、2016年度第2回クリーニングアドバイザー勉強会が行われた。本年度のコンセプトは昨年度に引き続きCAにとって永遠のテーマである『お客様の心に寄り添う接客』。今回の勉強会では私たちが毎日お預かりするワイシャツに注目し、現在11社で生産・店舗マニュアルの作成、トレーナ育成、仕上げ指導、管理者教育等を行っている、井藤みどり先生を講師としてお招きした。前半は井藤先生の講義、そして後半は講義で学んだことを活かしたロールプレイングを行った。

講義はただクリーニングの工程を説明するものではなく、プレス機メーカーにより仕上がりが違うこと...各メーカーの仕上がりの特徴や素材によって乾燥不足や色不具合が出ないようにプレス時間を調整していること等、作業工程からその作業をする意味まで多岐にわたるものであった。さらに、プレス機が実際に動いている画像も見ることができ現場がイメージしやすいものだった。ワイシャツとシャツの区別する基準は各社異なり、ランドリーの水温にこだわる会社は色の濃淡で区別し、プレスにこだわる会社はボタンの種類で区別したり等、区

別をする理由自体が違うということであった。井藤先生には「やることには意味がある」教える・伝える時には理由まで伝えることが必要だと教えて頂いた。これは、お客様にお伝えする上でもスタッフ育成においても共通することではないだろうか。その他、受付のスキルとして家庭と工場の洗浄の違いや自社の機械を知ることの重要性を学べた講義であった。

後半はグループごとにロールプレイングに取り組んだ。課題としてはワイシャツとオープンシャツの値段や、襟カフスの縮みなど...実際によくあるシチュエーションが用意されていた。各グループお客様にどの様にお応えしていくか活発に議論し、とても盛り上がるものであった。

先生からの総評では「営業と生産が話し合うこと。コミュニケーションを取り、歩み寄りがないと向上しない」と言葉を頂いた。受付では分からない工場だからこそ知っている知識等を工場と受付が共有していくことが今後の課題の一つではないだろうか。お客様に寄り添う接客はCAだけでなく、工場の協力なくしては成立しないものだと改めて感じる勉強会となった。

TeMA
Textile Maintenance Association



井藤みどり講師

1986年 株式会社交栄豊中支店に入社。1992年 営業生産本部トレーナーとなり、各工場のマニュアル指導を行う。その他、レインボーステム導入各社の工場指導や新システムミセスハートに加盟の工場・店舗の指導を行う。1996年 株式会社 交栄を退社。同年9月 株式会社オフィス毛利に入社。



ロールプレイング課題について議論中



ロールプレイングによる発表



講義の様子



懇親会