



2016年度第3回TeMA-CA会

「見せます！魅せます！CAの接客力」

～お客様の心をギュッと掴む接客～

2月2日（木）日中友好会館にてCAの勉強会を行いました。

CA会では昨年度に続き2016年度も「お客様の心に寄り添う接客」というコンセプトのもと学んできました。第3回目の今回は2年間の集大成として「見せます！魅せます！CAの接客力」と銘打って公開講座にし、137名もの参加者を迎える大規模な勉強会となりました。ご来賓の厚生労働大臣政務官 衆議院議員 堀内詔子氏からは、CA会への激励の言葉を頂きました。

活動報告

CAがどんな事を学び、どんな成果をあげたのか5人の報告者が過去2年間の活動を語ってくれました。



「お客様のために学ぶ
スーツのあれこれ」
澤田佳央瑠



「銀座おもてなしウォッチング」
松尾満里子



「CAなら知っておくべき新JIS」
平木道子



「特殊品の現場に密着!!」
東京ホールセール榊工場見学
濱田由紀



「ワイシャツの受付を極める!!」
熊谷真紀子

スカイプ中継とパネルディスカッション

次に、司会を総合司会の米山さんから中村美和子理事長代行筆頭常務理事にバトンタッチし、CA会初の試みのスカイプ中継で大阪・福岡のCA会と繋ぎました。一方会場では勉強会で学んだ事を実際に店頭でどう活かしているのか、4人の代表者がパネルディスカッションをしました。



〈パネラー〉
徳永健介、杉崎香苗、米山恵子、永島れい子

CAによるロープレ

さあ、本日のメインイベント、CAによるロープレの発表です！今回のロープレには全て台本があり、CAが目指す『心に寄り添う接客』が盛り込まれていました。まず、同じ商材を「感じの良い普通の接客」と「CAによる接客」で比較してもらいました。次に、新JISにスポットを当てた「CAによる接客」を披露しました。

代表のCAがそれぞれの役を見事に演じ分けました。

【感じの良い普通の接客】

受付役は笑顔でお出迎え。無言のままそつのない検品・・・「ボタンも大丈夫、シミも大丈夫です。」検品しながら「キャンペーン中なので」とWクリーニングを勧めるも、お客様は「今回は普通でいいわ。」来週はセールがある事をお知らせし、お会計へ。



〈受付役〉大楽訓子 〈お客様役〉大堂康子

【CAによる接客1】

はじける様な笑顔に絶妙な合いの手、あいづちをする受付役。時間がないと言っていたはずのお客様がどんどん悩み事を話だし・・・「このスーツはもうだめかしら？」の問いかけには、クリーニングをエステに例え、お手入れの仕方次第でよみがえると嬉しい回答。素材の特性の

説明から自宅でのお手入れ方法のアドバイス。ズボンの硬さも触って頂いた上で、汚れの原因やWクリーニングという洗浄方法を説明し「さらっとした手触りになります！」と仕上がりのイメージを伝えていました。「アイロン掛けが苦手」というお悩みには、美容院でパーマをかける事に例えた説明で折り目加工を提案。「アイロンがけから解放される！」とお客様は大喜び！さらにワイシャツ選びのご相談にもちょっとした豆知識と購入時のアドバイスをし、お客様は目からうろこといった様子。最後にこれからご主人とデートだと話していた奥様に「楽しんでください！」とお見送り・・・思わず笑みがこぼれる奥様。



〈受付役〉宮脇ゆか 〈お客様役〉杉崎香苗



2016年度第3回TeMA-CA会

「見せます！魅せます！CAの接客力」～お客様の心をギュッと掴む接客～

【CAによる接客2】

綿素材だから家で洗おうと思ったブラウスとセーター。表示を見たらわけのわからないマーク（新JIS絵表示）に「どうしたらいいの?!」慌てた様子のお客様に、一つ一つ丁寧に表示の説明をする受付役。それを聞いて「手洗い出来る物は洗面器でじゃぶじゃぶ洗っているわ!」と得意げに話すお客様。それでは折角なので、お客様が一番気にしているシミを落とすための下準備から干し方まで、家庭洗いの方法を詳しく説明。途中途中のお客様の質問にも丁寧に答えしています。もう一点のセーターは、水洗い×、ドライまたはウエット、ここでも表示の説明。「家では水洗い出来ないのになぜ水洗い出来るの?」この質問には家庭洗い・ウエット・ドライによる違いを分かり易く解説。これを聞いたお客様、クリーニングの必要性を再認識して下さった様です。不安を抱えて来店されたお客様が「いろいろ教えて下さってありがとうございます!」と、笑顔になってお帰りに。



〈受付役〉佐山奈津美 〈お客様役〉田中由佳梨



「ロープレ終了後、会場からは拍手喝采!」

ロープレの後の会場へのインタビューでは「普通の接客もよかったけれどCAの接客は凄かった」「押しつけにならないお勧めが良かったので真似をしたい」などの声が挙がりました。

会場からの満場の拍手は、今まで勉強会で学んできた知識、見学先で見聞きした情報量は勿論ですが、『お客様の心に寄り添いたい!』と願う心からの「想い」に対しての賛辞ではないでしょうか。

さて、CA会はそんな「想い」を3年間にわたり導いて下さった現委員長の玉井さんから、杉崎さんへと交代します。最後に杉崎次期委員長が、来期は「発信するCA」をテーマに掲げ、勉強会で学んだ事をさらに自社に落とし込みをしていきたいと抱負を述べました。



玉井華代子委員長



杉崎香苗次期委員長

【参加者の感想】

- ・ 今回の活動報告を聞いて、欠席したぶんもったいない! 全部参加すればよかったと思った。
- ・ ロープレを真似させていただいて、自分のものにして、自分の言葉でお客様に伝えられるように努力したい。
- ・ 服を家で洗うときのコツなどお客様とのコミュニケーションをとるのに使える豆知識がよかった。

～第11期2016年CA合格おめでとうございます～

【東京14名】

国際クリーニング(株) 山田麻里 / (株)サンレモン 角田なをみ
 (有)武蔵野クリーニング商会 矢崎尚子・宇山幸則
 (株)渡辺ドライ 藤澤厚子 / (株)ユーゴー 塙 雪菜
 穂高(株)ポニー化学ドライセンター 山田美香子・高石亜也子
 (株)白洋 石井美穂・尊田春江 / (株)クリーニング志村 志村直美
 (株)白光舎 柚原由美子 森山明子 / (株)加賀屋商会 森口敬子



懇親会では新CAの皆さんを祝福! 早速先輩CAとも和気あいあいでもっとも盛り上がりました。