



2018年度第3回TeMA-CA会

発信するCA！こころを掴むロープレ2019

～お客様の心を開くには、まず理解から～

2019年2月21日(木)、ゼミ科と合同企画で第3回CA会勉強会を東新宿の快・決いい会議室にて行いました。第1部では吉本興業で謝り続けて35年、謝罪マスター竹中功氏によるコミュニケーション術の講演、第2部では今期勉強会の集大成としてロープレコンクールを行い、俳優のお客様を相手に日頃のCAとしての接客を披露し競い合いました。95名の参加者のもと、接客においてお客様の気持ちを理解する事の大切さを改めて学ぶと同時に、笑いが心の潤滑油となりCA同士の一体感も感じる勉強会となりました。



～はじめに～

小泉副理事長からご挨拶を頂き、続いて杉崎CA会リーダーより来期のCA会勉強会の方向性を踏まえ挨拶をしました。

プロローグ CA運営委員によるロープレデモンストレーション

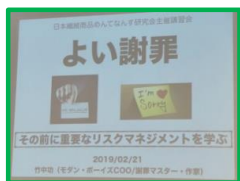
「CAの接客とはどのような接客か？」を分かりやすく理解して頂くために、「普通の接客」、「悪い接客」、「CAの接客」のロープレデモンストレーションを行いました。笑顔や言葉遣いは良いが会話のキャッチボールをせずに事務的な印象の「普通の接客」、お客様を見ることなく自分よがりの「悪い接客」。そしていよいよ、心に寄り添うCAの接客は？



笑顔だけどツリーの接客 受付失格の接客 さすがCA！プロの接客

ご子息のリクルートスーツを持って来られたお客様。CAの第一声は「ご就職ですか？おめでとうございます！」そして高校時代の話や企業研修への労いをお声かけ。その上でお洋服が汗を含んで固まっていることをお伝えし汗抜きについてご説明しました。またご子息に2着目としてダブルのスーツを購入予定とお聞きすると、「私こういうお仕事していますので少しファッションの勉強もしているんです。シングルが新入社員として謙虚さを示してお勧めですよ！」とお客様が受け入れやすいアドバイス。更にはお母様のアイロン掛けが不要になると折り目加工をお勧めし、「そんなこと出来るの！？ぜひお願い！」とお客様が笑顔でお任せになりました。お客様が主役の接客シーン。CAならではのお客様を思う会話のキャッチボールが、お客様・スタッフ・会社を笑顔に出来る、また、向かっていく方向であると気づきを得ました。

第1部 謝罪マスター竹中功先生による講演



「よい謝罪」と題して竹中功先生の講演が始まり、まず本日のメッセージとして「1番になるよう！」と語っていただきました。もしも同じ商品を同じ価格で提供していたら？ 選ばれるポイントはお客様の心を動かすことが出来るコミュニケーション力であり、それは決してマニュアル化出来ないもの。その能力を身につけることが「個性」となり、「オンリー1」となるだけでなくやがて「ナンバー1」になることができると教えて頂きました。

その鍛え方は常に「お客様の立場で物事を考えること」。クリーニングの受付であれば、地域の情報など共有する点を探してお客様に必要なことをお伝えする。その時情報を表面的なままではなく、一度お客様の気持ちになって情報を捉えることが大事。プロローグの設定で言えば息子のリクルートスーツを持ってきた母親の気持ちになることがオンリー1としてサービスを提供できることとなると教えて頂きました。

そして、大なり小なりトラブルが起きると必要となる「謝罪」。その際つい謝り方や解決策を考えてしまいますが、まず行うことは謝罪のエンディングを描くこと。何をもって相手方のゴールとするか。そのゴールを達成するための手段が「謝罪」なので、そう考えれば謝ることは簡単だと竹中先生はおっしゃいます。そして許すも許さないも決めるのはすべて「相手」であることも強調されていました。そして竹中先生が行き着いたのは、謝らなくていい方法はリスクを回避するという一方で、考えうるリスクを挙げて可視化し、全てシミュレーションをするという徹底ぶりがトラブルを起こさず誰にも迷惑をかけないこととおっしゃいました。

他にも、ご自身の経験談や具体的方法をユーモアを交えてたくさんお話しして頂きました。来期のCA会テーマ「き・づ・き」についても、「気づきは複数人で行い、気付いたことを共有してそれを利用するからこそ気づきだ」と力強いアドバイスをくださいました。



マクトゥソーケー
ナクフルナイサ
ちゃんとやっていたら

第2部 CAロープレコンクール2019

CAの実力はいかなるものか？今回のコンクールは事前にシチュエーションを知らせず、普段の接客力を競い合いました。5名のCAが出場し、緊張は計り知れない中いざ「ピンポン」とお客様がご来店するとスイッチオン！お客様の声を受け止め質問にも的確にお答えし、「傾聴力」「共感力」「知識力」「提案力」「表現力」を存分に発揮した接客が繰り広げられました。それはこれまでの歩みの集大成でした。お客様役は俳優の橋沢様と小林様が見事に好演。CAとは、お客様に安心してクリーニングをお出しいただくための資格であり、学びの場であり成長なのだ、と5名の接客を見て改めて気付くことが出来ました。



審査員
 中村美和子 副理事長
 杉崎香苗 CA会担当理事
 玉井華代子 CAキャリアスタッフ
 杉崎智 ゼミ科チーフ理事
 泉宏治 関西繊維めんてなんす研究会
 CA担当理事



6期生 林 ゆりさん
 主に衣替え時期に利用する
 お客様



12期生 小堺 剛さん
 スーツをあまり持っていない
 汗っかきなお客様



8期生 渡辺麻美さん
 数ヶ月に1回程度の出張用
 スーツをお持ちのお客様



8期生 濱田由紀さん
 ワンピースを持ち込み
 のお客様



12期生 大屋恵実子さん
 最近親戚の結婚式に着た
 礼服を持ち込みのお客様



優勝に輝いた
 濱田由紀さん

そして、今回栄えある優勝に輝いたのは、8期生の濱田由紀さんです。お気に入りのワンピースに飲み物をこぼしてしまった女性のお客様に対して、「素敵なワンピースですね！」「モテ服なんですね！」とお客様の目線に合わせた会話をし、なおかつ「自分もよくこぼしてしまうので、汚れが付かない加工をしています」とお客様との距離を縮めて加工を説明しました。中村副理事長の総評でも、心地よいキャッチボールが出来ていたと評価。受賞後濱田さんは感無量に言葉を詰まらせながら、「皆様のおかげです」と感謝の言葉を述べていました。

日々各々の場で切磋琢磨しているCAが集まり志高く学び合うCA会。これからもお客様のため、自身のためにプロのカウンタースタッフとして歩み、きらきらと輝いていきたいと強く思う勉強会となりました。

～結果～

- 【優勝】 濱田 由紀さん
- 【2位】 大屋 恵実子さん
- 【3位】 林 ゆりさん
- 【敢闘賞】 小堺 剛さん・渡辺 麻美さん

エキシビジョン



劇団あゝルナティックシアターのお二人に、エキシビジョンとして笑いの時間を提供して頂きました。笑いは健康に通ずる！笑いを潤滑油にして歩んでいきましょう！

受講者の声

- ・竹中先生の講演、大変有意義だった
- ・参加するたびに進化していることを実感
- ・実践に近い形だったので参考になった
- ・デモンストレーション3つの比較が分かりやすく、自社でも行いたい

Congratulations! ～第13期 2018年CA合格おめでとうございます～



勉強会で一人一人ご紹介し、今後の意気込みも述べて頂きました。
 懇親会では役者の橋沢様にレクリエーションを行って頂き、親睦を深めました。

【東京14名】 (敬称略)

- 国際クリーニング(株) 坂上祥子 / (株)ニック 西岡佑真 / (株)白富士 加藤まゆみ・本村美晴
 (株)渡辺ドライ 大倉あゆみ / (有)クリーニングみわ 下村美月 / (有)SPK 門井雅文
 (株)清水屋 馬場千恵 / (株)浜松白洋舎 佐藤梢 / (株)三幸舎 松坂理香
 (株)オートランドリータカノ 相澤美保・赤堀由美子・野澤美穂 / クリーニング・はじめ 橋本千恵美

【お詫びと訂正】先日ご送付いたしました「2019年度CA会参加のご案内」、昨年度活動報告「第2部CAコンクール2019入賞者順位」に誤りがございました。ここに訂正のうえ、関係者の皆様にご迷惑をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。

- 誤) 1位 8期生 濱田由紀さん 2位 6期生 林 ゆりさん 3位 2期生 大屋恵実子さん
 正) 1位 8期生 濱田由紀さん 2位 12期生 大屋恵実子さん 3位 6期生 林 ゆりさん