



2019年度第1回TeMA-CA会

あなたならどうする？

「不安にさせないリスク説明」

2019年7月18日(木) 第1回勉強会が行われました。今期CA会のコンセプトは「～きづき～」です。勉強会での学びの中で各自が何か「きづき」を得て持ち帰って欲しいという想いが込められています。参加者計60名が「スニーカークリーニング」「合成皮革」の品物をどのように伝えたらお客様が不安にならないか、店頭で説明を受けた時にお客様はどう受け止めて、どう思われるだろうという事を改めて考え学びました。

第1部：中村美和子講師による 「スニーカークリーニングを通しての“きづき”の講義」

今業界で話題のスニーカークリーニングは、お洋服に対する「合成皮革」のリスク説明に比べ、お客様が「体重をかけて履いている物だから」という認識をお持ちの為なのか、リスク説明の内容が同じでも、ご理解して頂きやすい！という、新たな「きづき」について語っていただきました。その後基本の検品手順や「アッパー」や「ソール」、「コバ」がどの部位を指すのか、知っておくべき名称も解りやすく解説して下さいました。

講義の後は

ゲストにラクナ油脂株式会社の奥野様をお迎えし、スニーカー導入店のスタッフと【パネルディスカッション】を行いました。



コーディネーターからの軽妙な質問に、パネラーも実際の受付での検品の仕方や注意点や導入した事により洋服クリーニングに対する相乗効果が得られた意外なメリットがあった話など、本音トークが飛び交いました。また、奥野様の店舗写真紹介や洗浄を行う際に使用するスポンジを持参いただき、手に取って見る事も出来たので、まだ導入されていない会社のスタッフの皆さんも興味津々な様子で、活発に質疑応答が行われました。



第2部：本日のメインテーマ 「～不安にさせないリスク説明～」

中村副理事長による『合成皮革』のミニ講座開始、「ボンディング」「コーティング」「ポリウレタン」の講座にて基礎知識の再確認をしました。そこへ杉崎リーダーが突如来店！！！！お二人の即興ロープレがスタート！輪ゴムを合皮の加工品に見立てるなど、お客様の心に寄り添いながら、わかりやすい劣化説明のポイントや伝え方のヒントを私たちの心に残し、「グループディスカッション」へと入りました。



グループディスカッションへ～



各班商材を置き「商材に対するリスク」「商材の良い所」「分かりやすい説明」「お客様の気持ち」「ロープレの作成」など本日の目的である「きづき」を意識した話し合いをしました。

☆今回は2018年第3回勉強会でのアンケート結果を受けまして、発表形式を「口頭発表」「ロープレ」の2通り選べるように致しました。さすが前向きなCAの皆様！！全ての班が「ロープレ」発表を選択しました♪

【全体発表】一部ですがご紹介いたします♪

☆：合成皮革のジャケット

(着用せずにしまっておいた大事な品物)直前の即興ロープレから頂いたヒントを得て、「仕舞っておくよりも着用してあげてください!」。ご自宅でのお手入れ方法のアドバイスをしてお客様の気持ちに寄り添いました。

☆：ボンディング加工のコート

(購入時にボンディングの説明を受けていない)

「表地と裏地の色が違う素敵なデザインですね!」とお品物への思い入れをくみ取ったうえで、お褒めしてからボンディング加工の特性を説明した事で、リスク説明もすんなり受け入れて下さいました。

ケアラベル年度の確認の工夫も見られて安心感があった。

☆：部分的に合成皮革使用の綿入りコート

(光沢がある素材が気に入っているお気に入りのコート)



噛んじやった

リスク説明だけではなく、保管方法もアドバイスし、更に洗浄で光沢感消失の心配は無いとの説明にお客様も安心した様子でした。

☆CA会仲間と楽しく学びました！新たな「～きづき～」を、皆さん沢山お土産に出来たと思います♪

☆受講者の声☆

- ・ 沢山説明することがある中で、説得ではなく安心感を持って頂けるようなリスク説明の大切さ。
- ・ 私は指導する立場なのにロープレを行っていきなく、本日は自分が行う事で今後指導にも気持ちが入ります。
- ・ 劣化と一言で言わず、噛み砕いて説明した方が伝わる。
- ・ 会場に事故品が展示されていて実物を見られて良かった。
- ・ スニーカークリーニングの注意点も検品とリスク説明でクレームにならないことが会社に役立てられる。