



# 2015年度第3回TeMA-CA会

## お客様の心に寄り添う接客 ～CAなら知っておくべき新JIS～

(有)クリーニングみわ代表取締役 当会理事長代行筆頭常務理事 中村美和子講師

2016年2月29日(月)日本クリーニングセンター2Fホールにて、2015年度第3回クリーニングアドバイザー勉強会が行われた。

講師には、クリーニングアドバイザーを立ち上げられた中村美和子講師をお招きした。本年度は昨年度に引き続き『お客様の心に寄り添う接客』というコンセプトで勉強会を開催してきた。その総まとめとなる今回のテーマは平成28年12月1日から洗濯絵表示が大きく変わる「新JIS」について。洗濯絵表示について正しい知識を身に付けること。さらにはお客様に安心してご利用頂くため、その知識を接客のシーンで活かせるように。ということで様々なシチュエーションについてグループで考えロールプレイングによる発表を行った。

勉強会の前半では中村講師から新ケアラベルの意味だけでなく、新JISについて変更になった経緯や表示の責任に対する考え方が変わることまで様々なことをご教授頂いた。「CAならば洗濯絵表示を読むだけではなくお客様のニーズに見合うアドバイスまでできない」とのお言葉も頂いた。

後半はグループごとに設定された課題に取り組んだ。「新JISケアラベルが付いたお洋服を持ち込まれたお客様を接客する」という課題が与えられ、様々な

シチュエーションが各グループに用意された。お客様からの質問にCAとしてどのように答えればよいのか、前半の講義で学んだ知識を使いディスカッションを行った。ディスカッションはどのグループも盛り上がり意見が活発に飛び交った。

お客様に寄り添い知識を活かすにはどうしたらいいのかを深く考えることができた貴重な時間になったのではないだろうか。ディスカッション後のロールプレイングによる発表の中で、中村講師から「まずはおお客様の言葉や気持ちを受け止めてから」というお話が心に響いた。

またディスカッションを行ったグループの一体感は素晴らしいものだった。参加者はより良いものを目指そうという想いから、皆表情がきらきらと輝いていた。

今回の勉強会は個としてのスキルアップはもちろん、新JISをそれぞれ自社に落とし込む際にも役立たせることができるものだった。

2015年度のCA合格者の歓迎会も含まれており、栄えある10期生13名も参加した。新CAもベテランCAとともにディスカッションに参加し、新たな一歩を踏み出した。

TeMA  
Textile Maintenance Association



中村美和子先生



### 受講生の声

- ロープレの内容をグループで考えると色々な発想があり良かった
- 他社の方の考え方や視点の方向がとても新鮮だった
- 様々なお客様の要望にどのようにアドバイスすればいいのか参考になった
- 「家で洗えるの?」と聞かれることは多いので、今回の勉強を活かしていきたい
- 意識の高い皆さんとお話できる機会、ロープレを通して接客が見られたこと、一緒に勉強できたこと、大満足です



歓迎会にて 合格者の皆さん



10期生の皆さん



### 2015年CA試験 合格おめでとうございます!

国際クリーニング(株) 豊島 栄美子  
(有)武蔵野クリーニング商会 松木 結子  
(株) 白富士 芝木 由美  
(株) 渡辺ドライ 松沢 香奈・佐山 奈津実  
穂高(株) ポニー化学ドライセンター 安部 幸  
(株) プール・ヴー 大堂 康子  
(株) 浜松白洋舎 大橋 裕子  
(株) 加賀屋商会 岸本 佐知子・橋爪 雅美  
(株) クラネス 荒井 麻衣子・中城 愛  
(株) オートランドリータカノ 熊谷 真紀子  
以上 13名