



2017年度第3回TeMA-CA会

『CAロープレコンクール2018』

公開講座～今こそCAが発信するとき～

2月15日スクエア荏原イベントホールにてCA勉強会を行いました。今期CA会のコンセプトでもある『学んだ知識をCAとしてどう発信するか』をテーマに112名の参加者を迎えて公開講座を行い、シンポジウム・CAへの階段・CAロープレコンクールの3つのテーマで進めました。中でもロープレコンクールは一番の盛り上がりを見せました。ご来賓の挨拶には今年も昨年に続き、前厚生労働大臣政務官 衆議院議員 堀内詔子先生よりCA会に向けて激励のお言葉をいただきました。



はじめに

加藤理事長からのご挨拶に続き、杉崎CA会リーダーによる2017年度CA会活動報告が行われました。

加藤理事長、杉崎CAリーダー

第1部『シンポジウム』

中村副理事長の司会のもと、日本繊維商品めんでなんす研究会 加藤理事長を筆頭に全国から各団体の代表の5名をパネラーにお招きし『これからのクリーニング市場の動向』『消費者の未来へのニーズ』『CAと売上げの関係』をテーマに意見交換がされました。家庭洗濯機の充実により、お客様のニーズが変わってきている中で、その変化を受け止めていく事が重要です。そういった意味でもCAは「お客様とコミュニケーションを取りながら安心と喜びを提供していく」「プロとして会話を広げることでお客様の求めているものを引き出していく」など大切な役割を担っており、これが今後のクリーニング業界の発展につながっていくなどが話し合われました。

左から
泉会長 坂田会長 加藤理事長
泉CAリーダー 杉崎CAリーダー



第2部『CAへの階段』

現役の2人の役者さんによるロープレ。受付カウンターでの先輩後輩のやり取りを披露。過去の勉強会のアンケート結果から、同じ悩みを持っている声の多かった「後輩への指導」をテーマに取り上げ、先輩スタッフが後輩スタッフに指導をしながら自信をつけさせ、CAへの階段を一段一段上がらせたいという現場に活かせる内容でした。

先輩役の
上久保慶子さんと
後輩役の
飛田さやかさん



第3部『CAロープレコンクール』

全国から参加者を募集し、CAではない一般参加を含む5チームが選抜され競い合いました。各チーム予め与えられたそれぞれのテーマと商材に基づき、企画・脚本は自由に組み立て、念入りに準備を重ねて本番に挑みました。

- ★TEAM△サシノ 商材「シミがついたセーター」
テーマ「インターネットで事前に調べてくるお客様」
- ★アンジェロ 商材「高級ダウン」
テーマ「高級ダウンにはまっているお客様」
- ★タカノグループ 商材「ワイシャツ」
テーマ「クレマータイプのお客様」
- ★スマイル国際 商材「フォーマル」
テーマ「フォーマルなシーンに自身が持たないお客様」
- ★ヤングドライ 商材「靴とバッグ」
テーマ「長持ちしなくて悩みを抱えているお客様」



第3部
うらへ続く

・・・第3部『CA ロープレコンクール』・・・



各企業様からの特別審査員と 100 名を超える一般審査員の前での発表はさぞかし緊張したことでしょう。しかし、1か月前から準備を重ねてきたことは間違いなく各チームの絆を深めたに違いありません。

特別審査員の方々からも各チームの共感力、表現力、知識力ともにレベルの高いパフォーマンスに高評価を頂きました。その一方で、素材や洗い方について消費者の立場からすると、もう少しわかりやすい説明が欲しかったとの声もありました。

最後に杉崎CA会リーダーが「このロープレを通して課題も見つかったので『専門知識の発信方法』を今後の課題として勉強会に取り上げて行きたい」と締めくくりました。

その中で見事に優勝したのは、一般参加の「ヤングドライ」チームのお二人でした。優勝したこのチームは、働く女性役のお客様が通勤用のジャケットを出す時に「身だしなみ」を気にかけている事を会話から察知し、お悩み事を上手に聞き出すことで、バッグや靴のケアのアドバイスをお肌のお手入れに例えて分かりやすくアドバイスしました。さらにお客様が共感した上でクリーニングのご提案もしていました。その自然な流れの「聞き出し上手」と「印象の明るさ」を披露して会場の視線を釘付けにしました。

結果

【優勝】ヤングドライ【2位】アンジェロ【3位】スマイル国際
 【敢闘賞】 TEAM ムサシノ・タカノグループ
 各賞の皆さんにそれぞれ賞品と賞状が授与されました。



『ヤングドライ』稲垣めぐみさんと中田佳子さん

CAは資格を取ったら終わりではありません。ここからが始まりで更なる価値を高めていくために、まだまだこれからお客様に喜ばれる接客を目指していかなければいけないと再認識できる勉強会でした。

～受講者の声～

- ★クリーニング業界の歩んできた道、これからのCAの大切さを勉強できた。
- ★ロープレに参加した方々は、知識だけでなくその引出し・提案の仕方・タイミングが素晴らしかった。
- ★自分のスキルアップのために参加した。 ★CAにもう一度挑戦してみようと思った。



今年新しく38名のCAが仲間入りしました。
 歓迎会及び懇親会では親睦を深めることが出来ました。

おめでとうございます！！

2017年度第11期CA合格者【東京22名】（敬称略）

国際クリーニング(株) 米山いづみ / (株)サンレモン 岡嶋ますみ・佐藤雄紀 / (有)武蔵野クリーニング商会 上村千恵・記内直子・小堺 剛 / (株)渡辺ドライ 大関遥香・児玉菜美子・竹内麻由美 / (有)クリーニングみわ 長岡真帆・中村諭史 / 穂高(株)ポニー化学ドライセンター上原嘉子・地代所直美 / 三共クリーニング(株) 田村嘉浩 / (有)岡山ランドリー 大屋恵実 子 / (有)ケントクリーニング 飯田純一 / (株)クリーニング志村 東田悠乃 / (株)ホワイト急便太田 齋藤直美 / (株)オートランドリータカノ 泉百香・渡邊一城 / (株)群馬中央ドライ 野口真志 / 個人 十二村愛加