



2019年度第3回TeMA-CA会

「元チーフパーサー天明氏流CAの育て方」

～CAに学ぶCAのき・づ・き～

2020年2月20日(木)飯田橋の日中友好会館にて、ゼミ科と合同企画で第3回CA会勉強会を行いました。第1部では元JALチーフパーサー天明氏の講義、第2部では今期勉強会の活動報告と代表CAチームによるロープレ発表。第3部では暴走都民センター代表理事櫻榮茂樹講師による講義が行われました。77名の参加者のもとお客様への「心遣い」と受付での「トラブル解決法」など学ぶ勉強会になりました。

開会にあたりお二人からご挨拶を頂きました。



加藤理事長



杉崎リーダー

第1部：元JALチーフパーサー天明是雄講師による講義

機内サービスの実体験を基にお客様へのサービスや心遣いのお話をしてくださいました。基本は家庭でご飯を出したりする事と大して変わらない、ただ、ちょっとした心遣いをするだけ！と、まず「接客」を重く考える必要はないし構えなくて良いんです！と教えてくださいました。

☆天明流の挨拶☆

「挨拶」は、立場や役職も関係なく自分から行う事、返事を期待してするのではなく自分が挨拶をしたいからする、という気持ちで行う素晴らしさをお話し頂きました。

☆過去の体験話☆

ご不幸のあったお客様がご搭乗、お客様のお気持ちを汲み取り声掛けを敢えて行わずCA全員で「気に掛ける」事だけ徹底、CAとして、アテンドを行わなかったにも関わらず、その心遣いをお客様がご理解されて、なおかつ感謝して頂いた事が今も鮮明に記憶にあるようで「接客」とはお相手の気持ちを汲み取る気持ちが大切だと教えてくださいました。



天明氏のお話はとても聞きやすく、聞いている私達はグッと引き込まれました♪

元キャビンアテンダントの坂部様には、表情を作る練習や立つ時の姿勢や足の位置、お辞儀の角度など教えて頂きました。さすが凄腕のキャビンアテンダント！参加者全員ピシッと身が引き締まりました♪



お客様にペンをお渡しする時、ペンを差し出す仕方や手の動きの所作を教えてください皆で行ってみると本当に素敵な仕草で

カウンター受付の時にやってみたい！と思いました！参加したCAに聞いてみてくださいね！



第2部：CA勉強会活動報告

第1回勉強会報告/担当：笠嶋由美子

テーマ「あなたならどうする？～不安にさせないリスク説明～」・中村副理事長によるスニーカークリーニングの検品手順や靴の部位名称を教えてください、その中で「合成皮革」に対するお客様の「劣化」の理解が洋服とちがう「きづき」があった事をお話し頂きました。ラクナ油脂株式会社の奥野様をゲストにお迎えして実際のスニーカークリーニングの「洗浄工程動画」を見せて頂きました。

その後導入している会社スタッフと、導入した事による会社の変化やリスクなどパネルディスカッションをしました。

最後は班ごとに分かれて、合皮の劣化に関わる商材を用いてお客様の気持ちに寄り添えるようにリスク説明やご提案のロープレを作成し発表を行いました。

その中で特に良かった班のロープレを発表しました。



商材/テーマ「大事にしまっておかれた合成皮革のJK」

受付役：(株)清水屋/前田明美さん。

お客様役：クリーニングはじめ/橋本千恵美さん。

・お友達との約束があり、いつも大事にしまっておいたジャケットをクリーニングしようとお持ち込みされました。着用されずにしまっていた為、襟のあたりに劣化がみられ、少し浮きが出ていました。

長くしまっていた為、湿気などの要因で「劣化」が進んでしまったかもしれないとお話し

「劣化」という事を私達クリーニング店の専門用語ではなく、ご家庭の中でも身近にあります「スポンジ」は使用していくと縮んだり切れたりする事、「輪ゴム」も時間が経つと変色したり伸びたりする事が合皮の「劣化」と同じ事だという事を、お客様に分かりやすくご説明。お客様も納得してクリーニングを受ける事になりました。

☆着用して頂いて通気をし、ケアをする方が合皮は長持ちをする事をお話したのが素敵でした♪



第2回勉強会報告/担当：手島ゆかり

テーマ「私たちのきづき、お客様へのきづき」

・特殊品を扱う東京ホールセール株式会社さんにて工場見学を行いました。「特殊品」という特別な品物だけを扱うという事ではなく「特殊品」を「定番品」として受付して扱えるように各班に分かれ、アイテムごとに担当のスタッフの方や、職人さんへ直々に質問をして理解を深めました。さすがホールセールさん！革や着物はもちろんですが衣装や着ぐるみなど普段ホームクリーニングが中心のCAの私達は興味津々！！インタビューを行った内容をディスカッションし意見を出し合い、特別な時だけではなく普段からご利用して頂けるようなロープレを発表し、プチコンクールを行いました。この中で見事優勝を勝ち取りましたのが「カーテン」の班でした。

この素敵なロープレの発表を行って頂きました。



商材/「カーテン」

受付役：(株)白富士/本村美晴さん。

お客様役：(有)杉崎クリーニング商会/渡辺麻美さん。
暫く洗っていなかったカーテン、よく見ると「防災加工」のシールが貼ってある事に気が付いたお客様のフレーズをきっかけに防災加工の説明や、ご自宅の状況を自然な流れで伺い、陽の向きによりカーテンをローテーションで入れ替えると長持ちするという

CAならではの接客を行い、仕上げはホールセールさん独自のドレープ仕上げでお渡しし持ち帰り後に直ぐ掛けやすいとお客様に喜ばれました♪



第3部：暴追都民センター代表理事櫻榮茂樹講師による講義「反社勢力の現状とクレーム対応」として、

現在の反社の実情や警察の対応をご説明頂きました。私たちクリーニングに関わる受付時に「怖い思い」をした場合として、店頭で大きな声を出されたら・・・いつまでも居座ってお帰り頂けなかったら・・・と「受付するスタッフが困っている事」を質問すると「〇〇罪にあたる可能性がある」と状況により変わりますが、罪に当たる可能性があるという事が分かりました。私達の会社としては何をしたら良いのかをお答え頂きました。

対応として

- ①規約や法律にそって対応する。
- ②対応する時間を決めて対応すると良い。
- ③録音や録画をする。



普段聞く事の出来ない講義に参加者も興味深い様子で聞き入っていました。

☆先に録音する事をお伝えしてなくても現在は証明や証拠に使える事を確認出来て良かったです！

中村副理事長のお話

閉会の挨拶時に手指の消毒方法を伺いました。片方の手の平にたっぷり液を持ち、片方の指先の爪の中に入れる様にござし！もう片方の指先の爪先もゴシゴシそこから手全体に付けて、手首まで！たっぷり付けて5・6秒位でやっど乾く程で除菌がきちんと行えるそうです！お試しあれ♪

アンケート結果

【参加した理由を教えてください。】

- ・飛行機に乗った事は余り無いがCAの第一印象はとて心に残っていて指導する立場にある以上話を聞きたかった。
- ・講義の内容に興味があったため。
- ・社内での従業員教育がイマイチ整備・システムの構築がなされておらず今後の課題になっているので参考にしたい。

【勉強会参加してどうでしたか？】

- ・多角的なお話を聞く事が出来、カウンター業務に携わる時の参考になる事があり有意義な時間でした。
 - ・暴追の話、CAに関係あるのですか？
 - ・暴力団クレームをもっと聞きたかった。
 - ・バラエティに富んだ内容でとても勉強になりました。
- 【参考になったところ、会社に役立てると思ったところは？】
- ・クレーム・反社に対応するため、早急に動こうと思った。
 - ・CA活動報告のロープレトークが現場で即役立てられる。
 - ・「接客」という言葉の大切さを伝えていこうと思います。
- ご回答ありがとうございました。

・今回の「き・づ・き」として、大切なのは「心」であり「気持ち」だと改めて感じました。キャビンアテンダントさんと同じように私達CAもお客様に素敵な「おもてなし」を出来るように教えて頂いた所作も含め実践したいですね。暴追講義では、ただ怖い！では無く罪になる場合もある事が分かり気持ち強くなったような♪気がします。ゼミ科の皆様にもご協力頂き感謝いたします。

新CA合格者発表 13名

- 国際クリーニング(株)/西佐和子さん
- 穂高(株)ポニー化学ドライセンター/菊池康代さん
- (株)ニック/福田和幸さん/松田博さん
- (株)渡辺ドライ/本田貴士さん/星野美樹さん/吉澤郁那さん
- (有)クリーニングみわ/中村智佳子さん
- (株)白洋/伊藤麻実さん (有)白洗舎/泉忠幸さん
- (株)清水屋/官唯さん (株)浜松白洋舎/玉川久美さん
- (株)オートランドリータカノ/武田優子さん



お祝いのお言葉を頂きました♪



清田 理事



杉崎 理事



★歓迎会参加の
新CAの皆さん