

TeMA-クリーニングアドバイザー資格制度のコンセプト

ファッション・ライフを楽しむ方々に、安心してクリーニングをご利用頂けるよう
クリーニングに関するご相談やご要望に適切にお応えでき、提案できるアドバイザーを
育成し、普及することを目的とします。

1. TeMA-クリーニングアドバイザーになるためには

TeMA-クリーニングアドバイザーになるには、繊維商品めんでなんす研究会（または関西繊維商品めんでなんす研究会、日本ファッションケア品質研究会）の行う認定試験に合格しなければなりません。試験は、クリーニングのカウンター業務に必要とされる「接客」・「クリーニング」、「繊維」・「ファッション」の基礎知識と、それをお客様に伝える接客実践能力を判定します。

2. 試験概要

1) 第一次筆記試験

【実施内容】

| | 基本科目 | 専門科目 |
|---------|----------------|----------------|
| 問題数／時間 | 100問／60分 | 100問／60分 |
| 出題ジャンル | 出題範囲のうち、基本的な内容 | 出題範囲のうち、応用的な内容 |
| 解答形式 | 選択式 | 選択式 |
| 合格基準 | トータルの得点が70%以上 | トータルの得点が70%以上 |
| CAA 取得者 | 免除 | 受験必要 |

【出題範囲】

筆記試験では、下記の出題ジャンルから問題の難易度に応じ「基本科目」「専門科目」と分類し出題、科目毎の総得点で合否判定をします。

【出題範囲：6つの出題ジャンル】

- A: クリーニングに関する知識(洗浄方法の種類・特性について／仕上げ・染み抜き方法について)
- B: 繊維に関する知識(繊維素材の種類と特性／クリーニングでトラブルになりやすいファッション素材について)
- C: ファッションに関する知識(商品知識・アイテム・ブランド／ファッション(流行)について)
- D: 接客マナーと業務姿勢
- E: 一般常識
- F: 環境問題 法律

<参考> 一次筆記試験 過去出題項目一覧 *「記号」は前記【出題範囲】に対応標記しています

●基本科目

| 記号 | 2012 年度 | 2013 年度 |
|---------------|---------------------------|---------------------------|
| — | TeMA-クリーニングアドバイザー資格制度について | TeMA-クリーニングアドバイザー資格制度について |
| A 【クリーニング】 | クリーニングの定義 | クリーニングの定義 |
| | 洋服の洗い方について | クリーニング店での水洗いと家庭洗濯について |
| | ドライクリーニングについて | ドライクリーニングについて |
| | シミ・汚れについて | シミの種類について |
| | 家庭用品品質表示法について | 組成表示について |
| B 【繊維】 | 取扱い絵表示について | 取扱い絵表示について |
| | 繊維の分類について | 繊維の分類について |
| | 繊維の特徴(羊毛)について | 繊維(綿)について |
| C 【ファッション】 | 織りの種類について | 織りの種類について |
| | 繊維のリスクについて | 繊維のリスクについて |
| | ジャケットの仕様について | ジャケットの仕様について |
| D 【接客】 | ファッション用語について | ファッション用語について |
| | 接客マナーについて | 接客マナーについて |
| | 接客用語について | 接客用語について |
| E 【一般常識】 | 敬語について(丁寧語・尊敬語・謙譲語) | 敬語について(丁寧語・尊敬語・謙譲語) |
| | 防虫剤について | 防虫剤について |
| F 【環境・法律】 | 家庭洗濯と衣類の取扱いについて | 家庭洗濯と衣類の取扱いについて |
| | クリーニング店の営業に関する法律について | クリーニング店の営業に関する法律について |

●専門科目

| 記号 | 2012 年度 | 2013 年度 |
|---------------|----------------------|----------------------|
| A 【クリーニング】 | シミの構造について | 汚れを落とす仕組みについて |
| | 汗抜きクリーニングについて | 家庭用品品質表示法について |
| | 家庭用品品質表示法について | 汗抜きクリーニングについて |
| B 【繊維】 | 折り目加工について | 繊維の性質について |
| | 染色について | 皮革について |
| | 繊維の性質について | 染色について |
| | 繊維のダメージについて | 衣料品のトラブルについて |
| | 繊維製品の品質表示について | 生地の特徴や加工について |
| C 【ファッション】 | 糸の種類について | 繊維商品の品質表示について |
| | ファッションデザイナーについて | 世界のコレクションについて |
| | ファッション用語について | ファッション用語について |
| D 【接客】 | 顧客作りについて | クレーム対応について |
| | クレームの要因 | |
| E 【一般常識】 | 環境・エネルギーについて | ネット環境の進化について |
| | 洗濯機の機能について | クールビズについて |
| | 洗濯絵表示の変更について | 家庭用洗剤について |
| F 【環境・法律】 | 洗濯機の機能について | 洗濯機の機能について |
| | クリーニングに関する法律について | クリーニングに関する法律について |
| | クリーニング店の営業に関する法律について | クリーニング店の営業に関する法律について |
| | クリーニング賠償基準について | クリーニング事故賠償基準について |

《注意事項》

- * 過去の出題内容を基に作成していますが、本年度の出題を示すものではありません。
- * 出題項目が同じ内容でも、実施年度により設問は異なります。また一つの項目から複数出題されることがあります。

【第一次試験日程】

2014 年 9 月 11 日 (木) ※東京・大阪・福岡 一斉開催

【試験時間】

| | |
|-------------|----------------|
| 13:00～13:30 | 受験者受付 |
| 13:30～13:40 | 試験概要説明 |
| 13:40～14:40 | 一次筆記試験「基本科目」実施 |
| 14:40～15:00 | 休憩 |
| 15:00～16:00 | 一次筆記試験「専門科目」実施 |

【試験会場】

東京 : 日本クリーニングセンタービル

大阪 : ドーンセンター (予定)

福岡 : ibb fukuoka

詳細は「12. 第一次試験会場案内地図」をご参照ください。

【持ち物】

受験票 ・ 筆記用具(鉛筆・消しゴム)

【注意事項】

- ・2012年、2013年度の一次(筆記)試験合格者は、ロールプレイング試験より受験できます。2011年一次(筆記)試験合格資格は本年度から無効です。一次(筆記)試験からの受験が必要となりますのでご注意ください。(一次試験合格の有効期限は2年間です。)
- ・申込み締切り日(8月15日(金))までに TeMA-CAA(クリーニングアシスタントアドバイザー)資格の認定を受けた方は「基本科目」が免除されます。
(※免除には「認定」を受けていることが必要です。「修了」のみでは免除の対象外となりますのでご注意ください。)

2) 第二次ロールプレイング試験

数分間の接客ロールプレイングにより「接客技能・マナー」、「問題発見能力・提案力」を審査します。

【実施内容】

| | |
|-----------------|---|
| 接客ロールプレイング内容 | お客様の来店からお見送りまで、レジカウンター内にて接客を実施 【ロールプレイングの流れ】 オープニング(お迎え)/商品受取り/検品/加工の提案など/会計/お見送り |
| 受験者 1 人あたりの所要時間 | 3 分以上 4 分以内 ・開始 3 分後に 1 度目のブザーが鳴り、4 分後の 2 回目のブザーで終了 |
| お客様役の設定 | ・会員のお客様 1 名(会員カードあり) ・実際の商品を持って来店 (複数の設定を用意し、その中からランダムに出題) |
| 合格基準 | 5 名の審査員の点数のうち、 最高点と最低点を除いた 3 名の平均得点が 60%以上 |
| 採点項目 | 基本接客 / 会話力 / ニーズの聞き取り / 検品 / 専門知識 / 説明力 / 提案力 / クロージング / 総合評価 |

【第二次試験日程】

東京 : 2014年11月 5日(水)

大阪 : 2014年11月12日(水)

福岡 : 2014年11月13日(木)

※時間および会場は合格者にのみ通知します。

【持ち物】

受験票

※当日は受付業務にふさわしい服装でお越しください。

3. 受験資格

昨年度試験より受験資格が撤廃されました。

クリーニング業に従事している方、これからクリーニング店への勤務を検討している方など、クリーニングに関する知識を深めたい方はどなたでも受験可能です。

4. 主なスケジュール

- 9月11日(木) 第一次筆記試験(全国一斉)
- 9月26日(金) 第一次筆記試験合格発表(郵送にて通知)
- 11月 5日(水) 第二次ロールプレイング試験(東京)
- 12日(水) " (大阪)
- 13日(木) " (福岡)
- 12月 5日(金) 最終合格者発表(郵送にて通知)
- 12月 6日(土)~12月12日(金) TeMA-CA 登録申請(最終合格者のみ)

5. 受験料・登録料 ()内は税込表示 ※キャンセルの場合も返金はいたしません。

| | 受験料 | 一次試験免除の場合 の受験料 | 合格登録料 |
|-----------|----------------------|----------------------|--------------------|
| 会員企業 | 18,000円 (19,440円) | 10,000円 (10,800円) | 5,000円 (5,400円) |
| 会員外(一般)企業 | 28,000円 (30,240円) | 15,000円 (16,200円) | 5,000円 (5,400円) |

※会員企業とは以下のいずれかの団体に所属している企業を指します。

繊維商品めんてなんす研究会(TeMA)/関西繊維商品めんてなんす研究会/日本ファッションケア品質研究会(FCQ)

※CAA取得者が筆記試験「基本科目」の免除を受ける場合も上記受験料が必要です。

※合格登録料は合格者のみ対象となります。(認定カード・賞状・バッチ代を含みます。)

6. 受験用テキスト

ご希望の方は受験申込時にご注文ください。

<TeMA 推奨テキスト> TeMA-CA 接客資格教本 4,320円(税込)※受験者用特別販売価格

<参考テキスト> トラブルで知るファッション素材 1,200円(税込)

※通信講座 TeMA-クリーニングアシスタントアドバイザー(CAA)はテキストのみの販売を行っておりません。

必要な場合は通信講座にお申込ください。

7. 受験対策講座について

受験対策講座の実施については各団体に直接お問合せください。

- ・東京 繊維商品めんてなんす研究会(TeMA) TEL:03-3811-5821
- ・大阪 関西繊維商品めんてなんす研究会 TEL:06-6539-0929
- ・福岡 日本ファッションケア品質研究会(FCQ) TEL:092-525-1411

8. 出願書類提出について

期間 : 2014年6月2日(月) ~ 2014年8月15日(金)の消印まで有効

方法 : 受験申込用紙に必要事項を記入の上、受験者1名につき顔写真2枚(タテ3cm×ヨコ2.4cm、裏面に会社名、氏名を記入)を同封し、郵便にて事務管理センターまでお送りください。

受験料 : 申込受付後、受験料金およびテキスト代の請求書を送付いたします。期日までにお振込みください。 ※テキスト・受験票の発送は入金確認後となります。

9. 受験に際しての注意事項 ・ その他

1) 受験票送付

受験票は受験料入金確認後、順次担当者へ発送します。9月1日(月)までに届かない場合は、事務管理センターにご連絡ください。

2) 出願書類、受験料の不返還

受験料金およびテキスト代の振込は、後日送付する請求書に記載の振込先へ期日までにお振込みください。

受験料金の振込が確認されない場合、申込は無効となります。申込書や写真は返却しません。また一度受理した受験料等は返還いたしませんのでご注意ください。

3) 合格者名の公表について

一次試験・二次試験の合格者は、新聞、雑誌、機関誌等に「氏名・会社名」が記載されることがありますのでご了承ください。

4) ビデオ撮影について

二次試験(ロールプレイング)中、試験風景をビデオ撮影しますが、審査の精度向上のための参考資料として使用しますのでご了承ください。

5) 試験結果の開示について

一次試験および二次試験ともに、得点等の開示は一切行いません。

10. 登録後の登録申請について

1) 全ての科目に合格された人は、登録料5,000円(税別)をお振込みの上、登録申請手続きを行ってください。手続きに必要な書類は合格通知とともに郵送します。振込が確認されない場合、合格は無効となります。

2) この登録の済んだ方には、TeMA-クリーニングアドバイザーの認定証を発行します(2015年1月中旬予定)。

11. 受験申込先・問い合わせ先

TeMA-クリーニングアドバイザー資格事務管理センター

((株)センチュリーアンドカンパニー 研修事業部内) 担当:今野・関根

Tel 03-3231-5092 / Fax 03-3231-0633

〒103-0027 東京都中央区日本橋2-3-4 日本橋プラザビル6F

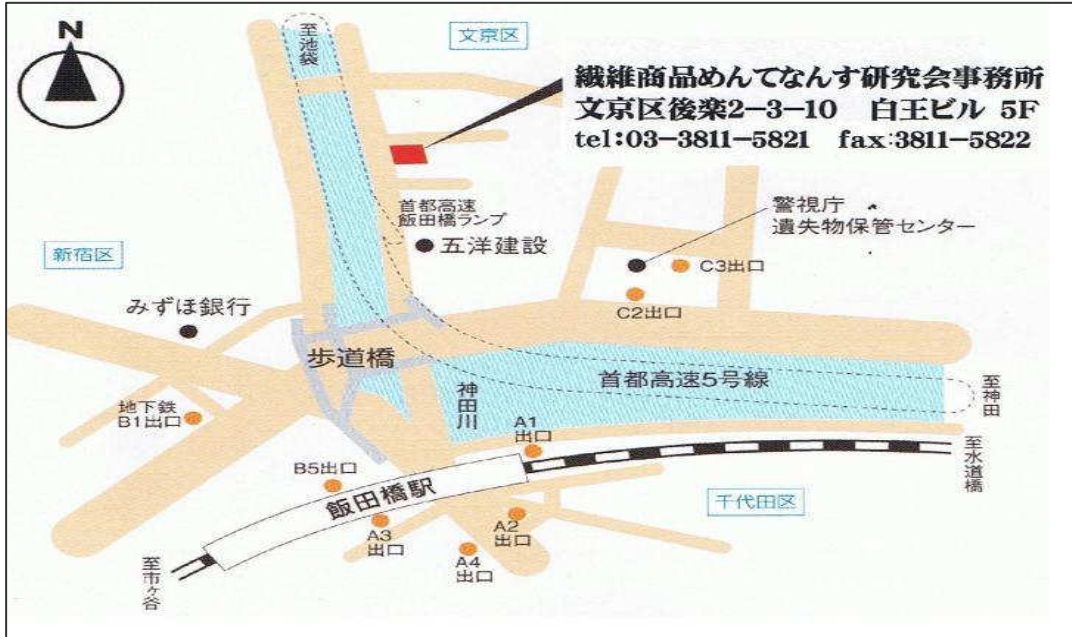
12. 第一次試験会場案内地図

〔東京〕「日本クリーニングセンター」(めんてなんす研究会事務所と同じ場所です)

〒112-0004 東京都文京区後楽 2-3-10 2F TEL: 03-3813-4251

<アクセス>

JR 中央線・東京メトロ東西線・有楽町線・南北線・都営地下鉄大江戸線各「飯田橋」駅より徒歩5分

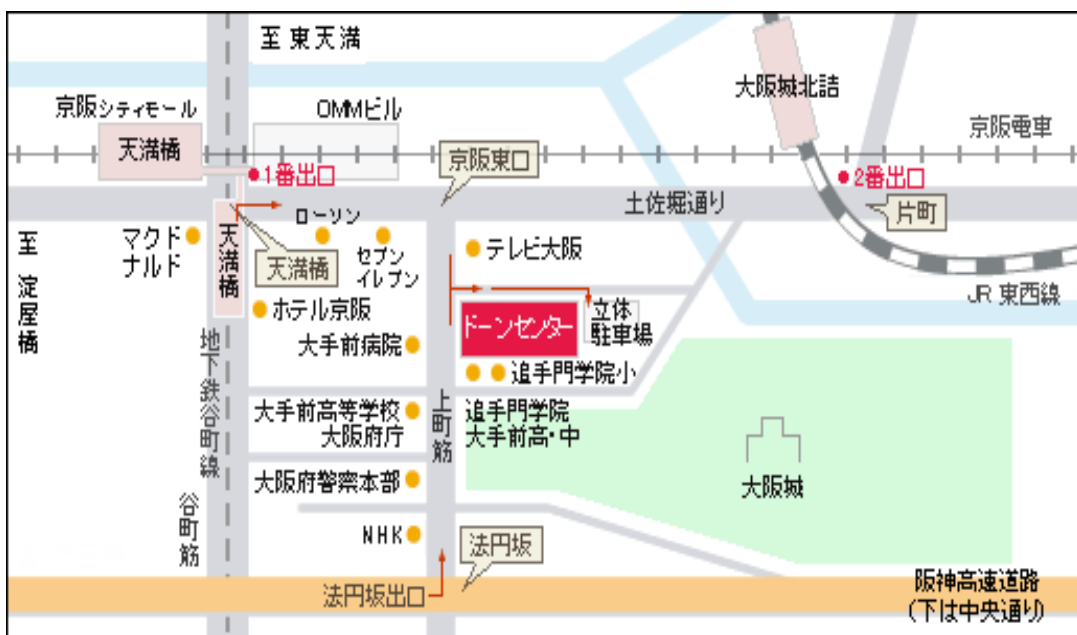


〔大阪〕「ドーンセンター」(予定)

〒540-0008 大阪府大阪市中央区大手前 1-3-49 TEL:06-6910-8500

<アクセス>

京阪電車・地下鉄谷町線「天満橋」駅地下通路1番出口より徒歩5分
JR 東西線「大阪城北詰」駅2番出口より徒歩7分



〔福岡〕「ibb(アイビービー) fukuoka」

〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神 2-3-36 TEL:092-737-6360

<アクセス>

地下鉄天神駅より徒歩約 3 分、西鉄福岡駅より徒歩約 1 分

JR博多駅より車で約 10 分

