



株式会社 不二ドライ様

(栃木県宇都宮市)

創業は1907年、なんと100年以上の歴史を持つ株式会社不二ドライ様。栃木県宇都宮市を中心に「洗濯研究所フジドライ」を展開し、お客様との「顔の見える関係」を築き続けています。今回は同社がCA資格を導入した理由や、合格者のその後について、総務部 鈴木宏美様、営業部 防木協子様に伺いました。

※記載されている会社概要や肩書、数値や固有名詞などは取材当時のものです。

| クリーニングアドバイザー(CA)資格を導入した理由を教えてください。

(鈴木さん) これまでの社内研修はルールと作業を覚える事が中心で、お客様に合わせてスタッフ自ら提案することや、最適なアドバイスをするなどの接客力に課題があると感じていました。やはりクリーニング店では、SNSやHPなどで情報を広く伝えるだけでなく、対面でお客様に直接伝えることが大切だと考えています。これまでも外部講師による勉強会などでスタッフ育成を試みてはいたものの、お客様に伝える事の難しさは日々痛感していました。

販売業には定期的な勉強会があって、知識の習得や接客のスキルアップの機会が多くあると聞いて、弊社のスタッフへもそのような機会を作るため、そして目の前の一人一人のお客様に提案できるスタッフを育成するためにCA制度を導入しました。



| 受験された皆さんの反応はいかがでしたか？

(鈴木さん) 受験者の目標はもちろん合格することでしたが、受験勉強自体がとても身になったようです。とくにロールプレイングの練習では、自身の弱みや癖に気づくことができました。練習を繰り返すうちに他のスタッフの接客を気にするようにもなったらしく、良いところを参考にして実践していましたし、新人スタッフにアドバイスをするときにも気づきが増えたと言っていました。今後は研修の中に勉強会の機会を設け、そのプログラムはCAを中心に運営していきたいと考えています。CAの社内チームが作れるよう、受験を推進していきます。

| 受験に向けて、どんな対策をしましたか？

(鈴木さん) 一次試験の対策としては、受験参考テキストと、eラーニング、過去問題集、通信講座(CAA)を取り入れました。

(防木さん) 二次試験に向けてはロールプレイング対策講座に申し込んだのですが、これがとても勉強になりました。今まで自分の接客を見つめ直すことが無かったため、お客様をお迎えるところから最後のお見送りまで、良いと思っていたことが全然できていなかったんだ！と気づくことができました。講座では他の方の接客も見ることができたので、自分の接客に足りていなかった部分を再確認でき、たくさんのことを参考にさせていただきました。講師の方からはその場でフィードバックコメントがあったので、意識しながらその場で直すことができました。

(鈴木さん) 社内では本番を想定するため、周囲のスタッフにお客様役やタイムキーパー役にもなってもらいました。

(防木さん) 携帯でロールプレイングの動画も撮影しました。「タイマーで時間を計る→ロールプレイング→動画を見直す→時間配分の確認→課題とやるべきことを書き出す」という風に、チェックと反省を繰り返しました。それに加えて、お客様にお勧めしたい自社メニューを確認するため、工場に行って実際の工程を見せてもらったりもしました。



▲ 左から、防木さん、鈴木さん。
胸元のCA認定証が努力と信頼の証！

| CA資格を取得して良かったことを教えてください！

(防木さん) CAを取得したことで自分の接客に自信が持て、キャリアアップへ繋げてゆきたいというモチベーションも維持できるようになりました。接客ではとにかくお客様のお話に耳を傾けることが大切。こちらからの一方的な提案になってないか？どんなことをお望みなのか？試験を通して学んだように、まずはしっかりと聞き、受け止めようと思います。でも資格を取っただけではだめなので、CA会にも積極的に参加して、アップデートし続けたいです。CAとして培った知識や経験を、店舗スタッフの教育や新人研修にも活用して、組織で働く中での考え方や意識を変えていく立場としても役立てればと思います。

ご協力ありがとうございました。CA取得を通して仕事に邁進する様子が伝わるインタビューでした。益々のご活躍をお祈りします！