

めざせ!

CLEANING NO.1 GRANDPRIX

C-1 グランプリ



クリーニング受付
接客ロールプレイングコンテスト
2011年12月2日(金)13:00~

【主催】NPO法人繊維商品めんでなんす研究会 (TeMA)
【協賛】全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

いらっしゃいませ!

C-1グランプリに出場して



株式会社 ひばりクリーニング
加藤 千恵美

C-1グランプリ、「こんなチャンスはない」「自分のこれまでの接客を試してみたい」。最初のきっかけはこんなことからでした。会場は600名近くの観衆。喉から心臓が飛び出さそうなくらいの緊張感でした。しかし、終わった後は「C-1挑戦出場してよかった」。私の中でそんな思いが込み上げてきました。C-1に出場するに当たり、多くの仲間(弊社スタッフ・C-1で知り合った皆さんなど)の応援があり、仲間と一緒にあの会場で挑戦したという感動と達成感。また、出場者や接客業務に携わる関係者の皆様との交流ができたことで、これまでの接客に対する考え方の視野が大きく広がったことも収穫でした。

その中で、十分な顧客コミュニケーションをとり、お客様一人一人に「心からのおもてなしの気持ち」で接客をしていく事がこれからの接客には大切であることを深く学び、再確認ができました。

いろいろな事を得る事が出来たのは、「クリーニング業界初C-1グランプリ大会」に出場しなければ出来なかったことです。

クリーニングの接客も他業種に比べて引けを取らない接客へとレベルアップしているように思います。もっと業界全体で、このような素晴らしい企画に取り組んでいくことが、益々業界の価値を高めていくのではないのでしょうか。

今では、C-1の挑戦により、私の全ての考えも行動も今まで以上にプラスへと変わりました。今では充実した仕事をし、さらにステップアップできるように前向きに取り組んでおります。このような機会を頂きましてありがとうございます。



株式会社 いづみやクリーニング商会
泉 宏治

昨年2010年12月にクリーンライフビジョン21で初めて行われた「めざせC-1グランプリ」の事を聞いたのは、まだ私がCAA(クリーニングアドバイザー)を目指して取得試験を受けている真っ最中でした。

そのCAAの試験である「ロールプレイ試験」のために、普段から受付業務に携われる私が最初に思っていた事は「どうすればテストに受かるかな?」という自分本位のモノでした。そこで、普段の仕事で来てくれるお客様を練習台に「どうすれば喜んでくれるかな?」と練習させてもらいました。すると、「こうかな?」「こうの方がいいかな?」と私は自分本位で練習台にしているのに、お客様からは「へーそうなんだ」「じゃあそれをお願い」「ホントにありがとうと普段では聞く事なかった、お客様の声、感謝の声を頂くようになりました。そんなお客様の声の受け、練習台にあっていいた自分の考えが申し訳なくなり、ありがとうのお声をいただくお客様の為に「もっとこの人を喜ばせたい」と思うようになりました。ならば、すでにCAAとして活躍している人たちが集まるC-1グランプリならもっと勉強になるのではと出場にエントリーしました。

幸い出場する事ができ、まじかに見れたCAAの先輩方は自分に足りないものを見せられました。多くの観客の方を前に接客をするという緊張感は大変なプレッシャーにはなりましたが、この場所C-1グランプリは私がしている仕事で正しいのか間違いないのか答え合わせしてくれる場所と感じました。私の昨年の結果は予選で敗退でした。ならば私のお店に来てくれるお客様へもっと喜んでいただける接客の余力があると考え、帰ってからの接客にC-1で感じた事を取り入れていきました。

大阪での予選を勝ち残り、昨年よりもいい接客をして、大切なことに気づかせてくれた多くの人に成長した姿を見ていただきたいです。

クリーニング業界初の通信講座

TeMA-クリーニングアシスタントアドバイザー(CAA)通信講座

あなたも、プロのカウンター接客を目指しませんか。

CAAでは、「日常業務・接客業務」「クリーニングの知識」「繊維の知識」「ファッションの知識」「一般常識」など、クリーニング店での接客に欠かせない専門知識を体系的に身に付けることができる、クリーニング業界初の通信教育講座です。次回の「C-1グランプリ」に出場したいとお考えの方にも、ぜひお勧めの講座です。詳しくはTeMAブースで配布しておりますパンフレットをご覧ください。

- 受講料
TeMA会員企業、協賛企業...15,750円(税込み)
一般...21,000円(税込み)

- お問合せ・お申込み
TeMAクリーニングアドバイザー事務管理センター/担当:今野、関根
(㈱センチュリー&カンパニー 研修事業部内)
〒103-0027 東京都中央区日本橋2-3-4 日本橋プラザビル6階
TEL:03-3231-5092 FAX:03-3231-0633
e-mail:pro.sales@century-and.co.jp



めざせ! C-1グランプリ

みごとグランプリに輝くのはだれ?

- 審査委員長 加藤 英雄 (NPO法人繊維商品めんでなんす研究会理事長)
- 審査員 斎藤 幸子 (大阪繊維商品めんでなんす研究会会長)
- 審査員 相戸 ミドリ ((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 常任顧問)

- 審査員 杉崎 香苗 ((有)杉崎クリーニング商会・第1回優勝者)
- 審査員 大森 武司 (全国クリーニング生活衛生同業組合連合会理事(奈良県クリーニング生活衛生同業組合理事長))
- 司会 中村 美和子 / 加藤 千恵美

お客様役

特別ゲスト 橋沢 進一



東京柳橋生まれ。明治大学演劇学科に入学、劇団あゝルナティックシアターを旗揚げ。大河ドラマ「新選組!」「サラリーマン金太郎」「こちら本池上署」「十津川警部」「相棒1・2・3」他TV、映画、ラジオで活躍中!

今野 友佳子

(株)センチュリー&カンパニー研修事業部
CAコミティ事務管理センター



参加費
無料

- 予選 9名+飛び入り2~3名
- 決勝 予選を勝ち抜いた3名が競います。(常連のお客様+もう一人のお客様)
- 表彰 優勝 5万円分の商品券
準優勝 3万円分の商品券
3位 1万円分の商品券

▶決勝戦は①ニコニコ顔の「クレーマー」②自分では決められない「迷う人」③アパレルに勤めている「こだわり客」のいずれかのカードによって接客相手が決まります。



★やってみよう★

自分の知識度を試してみませんか?

ミニテスト **参加費無料**

11:00~12:00 先着100名

ex.問1

「身だしなみ」に関する問題です。①~④の中で正しいものを選びなさい。

- 靴は動きやすく、疲れにくいものであれば、ヒールが高いものや、厚底靴・サンダルやスリッパなどでもよい。
- 指輪などの装飾品はお客様の品物を傷つけるおそれがあるのでつけない方がよい。
- 受付・カウンターではお店で最初にお客様をお迎えするので、何よりも最初の印象を大切にするため、髪型、ファッションなどは流行の最先端の服装等で個性を出しお客様に負けないファッションを心がけましょう。
- 指先は、ファッションセンスがでる重要なところ、長い爪にネールアートなどを施してもいいでしょう。お客様と共感し、よいコミュニケーションとなります。いつも清潔にお手入れしましょう。

ex.問2

シミの構造に関する問題です。A~Cにあてはまるものを1~6の中から選びなさい。シミは比重の違いにより、布地→(A)→(B)→水溶性→(C)といった順番で付着している。

- | | | |
|-------|------|---------|
| 1.油溶性 | 2.色素 | 3.タンパク質 |
| 4.糖質 | 5.酵素 | 6.変色 |

★問題の正解は裏面をご覧ください