

2021年度
TeMA-クリーニングアドバイザー試験



受 験 要 項

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)
〒103-0027 東京都中央区日本橋 2-12-10
高島屋グループ本社ビル 4 階
Tel 03-3231-5092 Fax 03-3231-0633

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、日本繊維商品めんてなんす研究会、中日本クリーニング協会、関西繊維商品めんてなんす研究会が実施する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) 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	
合格基準	トータルの得点が全体の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。

【出題ジャンル】

- A:接客の心構え・接客基本姿勢
- B:クリーニングに関する知識
- C:繊維の知識
- D:特殊品の取扱い
- E:ファッションの知識
- F:法律
- G:時事問題・一般常識

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

●基本科目

記号	2020 年度	2019 年度
A 【心構え・接客基本姿勢】	TeMA-クリーニングアドバイザー資格について	TeMA-クリーニングアドバイザー資格について
	身だしなみ・マナー	身だしなみ
	敬語	挨拶、表情
	電話応対	立ち姿勢、お辞儀
B 【クリーニングの知識】	話の聞き方	言葉遣い
	ドライクリーニングの特徴	ランドリー
	シミについて	ドライクリーニング
	ダブルクリーニング	ダブルクリーニング
C 【繊維の知識】	家庭での衣類の取扱いについて	加工について
	繊維の特徴	繊維の分類
	獣毛	絹の特徴
	製品加工	繊維のリスク
D 【特殊品の取扱】	生地に関する言葉	糸の種類
	皮革製品	皮革の種類
E 【ファッションの知識】	ふとん・毛布	ふとん
	ネックライン	スーツスタイル
F 【法律】	スーツの種類	ファッションアイテムの名称
	洗濯表示について	取扱い表示について
G 【時事・一般常識】	クリーニングに関する法律	個人情報保護法
	SDG's	労働関連

●専門科目

記号	2020 年度	2019 年度
A 【心構え・接客基本姿勢】	TeMA-クリーニングアドバイザーとしての心構え	TeMA-クリーニングアドバイザーとしての心構え
	言葉遣い	顧客づくり
	接客応対	接客対応
	検品	検品
B 【クリーニングの知識】	顧客心理	顧客心理
	クリーニングの業態	商業洗濯と家庭洗濯
	界面活性剤	汚れとシミ
	折り目加工	シミの構造と特徴
C 【繊維の知識】	商業洗濯と家庭洗濯	汚れを落とす仕組み
	織物	麻の特徴
	糸の特徴	ポリエステルの特徴
	染色の種類	加工の種類
D 【特殊品の取扱】	副資材	芯地
	着物	毛皮
E 【ファッションの知識】	毛皮	靴と鞆
	着物の種類	コートのディテール
F 【法律】	ファッションに関する言葉	ドレスコード
	消費者契約法	クリーニング事故賠償基準
G 【時事・一般常識】	クリーニング事故賠償基準	クリーニングに関する法律
	社会情勢	ビジネスのトレンド用語

《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。

【一次試験日程】

2021年9月16日(木) ※全国一斉開催

【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
 名古屋 : 愛知県クリーニング生活衛生同業組合
 大 阪 : ドーンセンター
 ※「11. 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)

【免除制度】

・一次(筆記)試験合格の有効期間は3年間です。2018年、2019年、2020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。2017年以前の合格は無効となります。
 ただし、以下の受験者に限り特例として2021年度一次試験合格を有効とします。(昨年度二次試験を受験している受験者は対象外)

1. 昨年度試験が中止となった名古屋・大阪地区の合格者
2. 新型コロナウイルスの感染拡大防止を考慮し受験を見送った合格者(東京地区を含む)

・申込締切日(8/18)時点で TeMA-CAA(クリーニングアシスタントアドバイザー)資格の認定を受けている方は「基本科目」が免除されます。申込時に申請が無い場合は免除の対象にはなりません。

■TeMA-CAA(クリーニングアシスタントアドバイザー)資格の認定について

「基本科目」の免除を受けるためには、TeMA-CAA として認定を受けていることが必要です。修了だけでは免除の対象にはなりません。

また、現在 TeMA-CAA 通信講座を受講中で、CA 試験申込締切日(8月18日)までの認定を目指す場合、7月20日までに審査レポートを提出しなければなりません。(要必着)

※TeMA-CAA 認定日

- 毎月1日～20日に到着したレポート → 当月末日認定
- 毎月21日～31日に到着したレポート → 翌月末日認定

【一次合否発表】

2021 年 10 月 8 日 (金) 発送 ※郵送にて通知

2) 二次ロールプレイング試験

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】

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】 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	4 分 ・開始 3 分後、目安として次のお客様が来店 (3 分経過時にアラームは鳴りません) ・開始 4 分後に鳴るアラームで終了
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) ・ <u>2 人目のお客様への対応は採点の対象外とします。通常の接客対応 (声掛け等) を簡単に行ってください。</u>
合格基準	5 名の審査員の点数のうち、 <u>最高点と最低点を除いた 3 名の平均得点が 60% 以上</u>
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

【二次試験日程】

東 京 : 2021 年 12 月 2 日 (木)、3 日 (金)

名古屋 : 12 月 6 日 (月)

大 阪 : 12 月 7 日 (火)、8 日 (水) ※予備日

※時間および会場は合格者にのみ通知します。

※受験者数によっていずれか 1 日で実施する場合があります。

【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。

【最終合否発表】

2022 年 1 月 7 日 (金) 発送 ※郵送にて通知

3. 受験資格

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. 受験料

(税込)

	一次試験から受験の場合	一次試験免除の場合
会員企業	19,800円	11,000円
一般・個人	30,800円	16,500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。

日本繊維商品めんてなんす研究会(TeMA) / 中日本クリーニング協会 / 関西繊維商品めんてなんす研究会

※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。

※欠席・キャンセルの場合も返金はいたしません。

5. 受験用テキスト

・TeMA 推奨テキスト : TeMA-CA 接客資格教本 6,600円(税込)

・過去問題集 : TeMA-CA 一次筆記試験 過去問題集(2018・2019年分掲載) 2,200円(税込)

・送料 : テキスト3冊まで 370円 / 4冊以上 1,100円
(全国一律、テキストの組み合わせは問いません)

6. 出願書類提出期間

期 間 : 受験要項(本通知)到着日 ~ 8月18日(水) ※期間内必着

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1枚(タテ3cm×ヨコ2.4cm、裏面に会社名、氏名を記入)を同封し、事務管理センターまで郵送してください。

受験料 : 申込受付後、請求書を発行します。期日までにお振込みください。

※書類不備や写真が同封されていない場合、受付はできません。

※顔写真は上記サイズに合わせたものをご提出ください。

7. 合格後の登録申請

全ての科目に合格した人は、下記に従い登録申請手続きを行ってください。

- 1) 登録申請書、登録用顔写真 1 枚 (タテ 3cm×ヨコ 2.4cm、裏面に会社名、氏名を記入) を提出
- 2) 登録料 (5,500 円/税込) の振込み

※手続きに必要な書類は合格通知とともに郵送します。

※登録申請がない場合、合格は無効となります。

登録が完了した方には TeMA-クリーニングアドバイザー認定証を発行します。(2022 年 2 月上旬予定)

8. 受験講座

1) 受験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	日本繊維商品めんてなんす研究会 (TeMA)	TEL: 03-3811-5821
名古屋	中日本クリーニング協会 (愛知県クリーニング生活衛生同業組合内)	TEL: 090-7685-7541 (丹羽)
大阪	関西繊維商品めんてなんす研究会	TEL: 06-6539-0929

2) 本年度より、受験講座の動画配信を開始します。

- 内容 : ①接客(基本編/実践編) ②クリーニングの知識 ③繊維の知識 ④特殊品の知識
⑤ファッションの知識 ⑦法律の知識 <特典> CA 二次試験ガイド

- 販売価格: 16,500 円 (税込) / 1 セット ※セット販売のみ
5 セット以上の申込で 13,200 円 (税込) / 1 セットに割引

- 申込方法: 下記必要事項を記入し、メールにてお申込みください。
会社名/担当者名/担当者連絡先(メールアドレス)/請求書送付先(住所・電話番号)/
申込セット数/受講者名/受講者メールアドレス ※受講者メールアドレスにのみ URL を配信

- 視聴可能期間: URL 配信の翌日から 3 か月間

■ 注意事項

- ・1 セット(1 アカウント)につき 1 ユーザーが利用できます。複数ユーザーが 1 アカウントを共有することはできません。
- ・本年度の受験者以外でも申し込みが可能です。
- ・CA 試験申込期間に関わらず申し込みが可能です。(通年販売)

■ 申込・お問合せ

TeMA-CA コミッティ事務局(株式会社センチュリーアンドカンパニー 研修事業部内)

E-mail : cc-licence@century-and.co.jp Tel : 03-3231-5092(平日 10:00~17:00)

9. 受験に際しての注意事項 ・ その他

1) 受験票の送付

申込受付後、受験票を担当者へ順次発送します。受験日の一週間前になっても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

受験料およびテキスト代は、後日送付する請求書に沿って期日までにお振込みください。受験料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

一次試験および二次試験の合格者は、新聞、雑誌、機関誌等に氏名・会社名が掲載されることがあります。

4) ビデオ撮影について

審査の精度向上を目的とし、二次試験(ロールプレイング)の実施風景をビデオ撮影します。

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。

6) 資格の更新について

TeMA-クリーニングアドバイザー資格は取得後 5 年毎に更新が必要です。(課題レポートの提出、更新手数料 7,150 円(税込)、免除制度あり)詳細は合格登録後に配布される「TeMA-CA 基本規則」でご確認ください。

10. 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: 関根・木谷(きや)

Tel 03-3231-5092 (平日 10:00~17:00)

〒103-0027 東京都中央区日本橋 2-12-10 高島屋グループ本社ビル 4 階

※必ず郵送でお申込みください。メール・FAX での申し込みはできません。

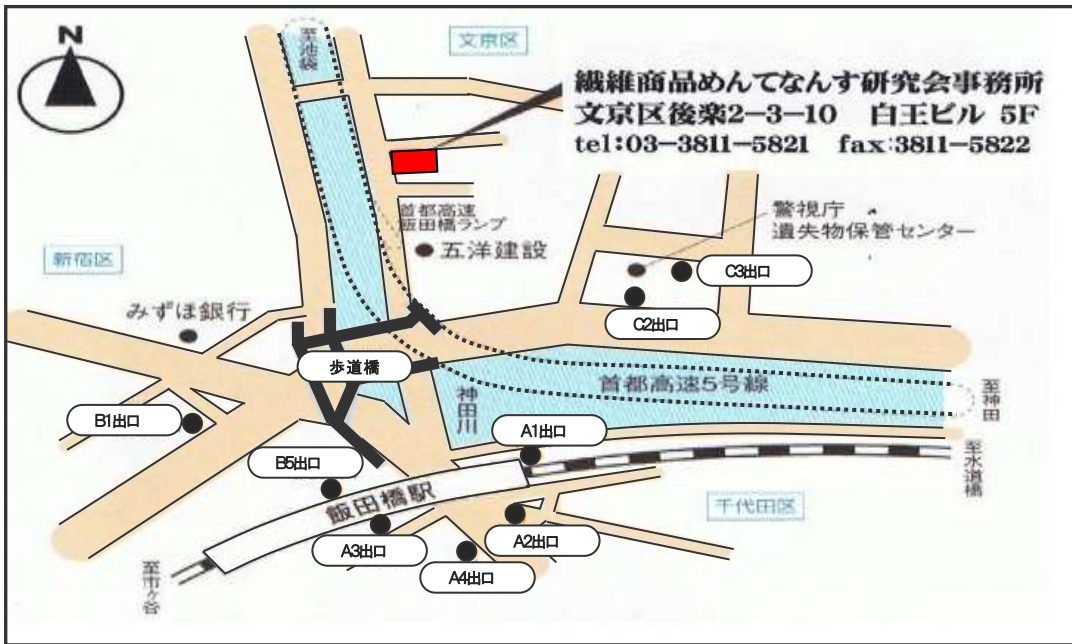
11. 一次試験会場案内地図

〔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



〔名古屋〕「愛知県クリーニング生活衛生同業組合」

〒464-0854 愛知県名古屋市千種区大久手町 5-11 TEL: 052-741-5334



交通の便 名古屋駅より地下鉄桜通線 徳重行に乗車

名古屋駅 → 吹上駅 → 至徳重

吹上駅下車 ①番出口 より徒歩3分

吹上駅の出入口は1番が便利ですから、進行方向(徳重行の場合)に向かって後ろの車両に御乗車下さい。

尚、駐車場はございませんので公共交通機関をご利用下さい。

東山線 ご利用の方は 今池 にて桜通線に乗りかえて下さい。

〔大阪〕「ドーンセンター」

〒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



TeMA-クリーニングアドバイザー資格 受験申込書 <会員用>

※ 受験者が6名以上の場合は用紙をコピーの上、人数分記載してください。(一括送付可)

※ 下記の【個人情報の取扱に関する重要事項】をご確認、同意の上お申込み下さい。尚、このお申込みを以て受験者本人にも同意をいただいているものとします。

会員会社名			
加盟団体 (該当する団体に☑)	<input type="checkbox"/> 日本繊維商品めんてなんす研究会 (TeMA) / <input type="checkbox"/> 中日本クリーニング協会 <input type="checkbox"/> 関西繊維商品めんてなんす研究会		
担当者部署		担当者氏名	
担当者 住所・電話番号 (受験票・請求発送先)	〒 _____		
	TEL (_____) _____	/ FAX (_____) _____	

受験者名	受験会場	筆記試験「基本科目」 免除の場合(※)	二次試験から 受験の場合(※)
		TeMA-CAA 認定番号を記入	一次試験合格年度に☑
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度

※「基本科目」および「一次試験」免除の欄に必要な事項が記入されていない場合、それぞれの要件を満たしていても、事務管理センターへの申請が無いものと見なし、免除の対象にはなりません。

※昨年度試験が中止となった名古屋・大阪の一次試験合格者およびコロナに起因し受験を見送った合格者に限り、2017年度の合格を有効とします。(昨年度二次試験を受験している受験者は対象外)

【テキスト・問題集購入申込】

TeMA-CA 接客資格教本	6,600円(税込)	冊
一次筆記試験 過去問題集(2018・2019年分掲載)	2,200円(税込)	冊

【テキスト送料】 3冊まで 370円 / 4冊以上 1,100円 (テキストの種類は問いません)

8月18日(水)までに郵送にてお送りください。(郵送のみ受付可、期限内必着)

申込者1名につき顔写真(タテ3cm×ヨコ2.4cm)を1枚同封してください(裏面に会社名・氏名を必ず記入)。申込受付後、請求書を送付します。

【申込書提出先】

〒103-0027 東京都中央区日本橋 2-12-10 高島屋グループ本社ビル 4階

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: 関根・木谷 Tel: 03-3231-5092

【個人情報の取扱に関する重要事項】

1. 審査申込みに伴いご提供いただいた個人情報は、当社の個人情報保護方針に基づき、安全かつ厳密に管理いたします。
 2. 個人情報は、審査案内、更新案内、アンケート等、当社が提供する審査サービス並びに審査資料の作成を目的に使用します。
 3. 当社の業務処理上、個人情報を当社の選定した協力会社(認定証制作会社等)に預託する場合があります。
 4. 個人情報は当社が定めた団体(TeMA、関西めんて、愛クリ等)へ提供する場合があります。
 5. 個人情報の開示、訂正、削除については、当社下記連絡先までご相談ください。
 6. このお申込用紙は、何らかの方法によりお控えいただきますよう、お願い申し上げます。
- 【連絡先】<個人情報相談窓口>電話: 03-3231-5091 mail: privacy@century-and.co.jp <個人情報管理責任者>株式会社センチュリーアンドカンパニー 常務取締役

TeMA-クリーニングアドバイザー資格 受験申込書 <一般・個人用>

※ 受験者が6名以上の場合は用紙をコピーの上、人数分記載してください。(一括送付可)

※ 下記の【個人情報の取扱に関する重要事項】をご確認、同意の上お申込み下さい。尚、このお申込みを以て受験者本人にも同意をいただいているものとします。

会社名			
担当者部署		担当者氏名	
受験票・請求書の 送付先	会社 ・ 自宅 ※いずれかに○		
	〒 —		
	TEL () / FAX ()		

受験者名	受験会場	筆記試験「基本科目」 免除の場合(※)	二次試験から 受験の場合(※)
		TeMA-CAA 認定番号を記入	一次試験合格年度に☑
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度
フリガナ	<input type="checkbox"/> 東京 <input type="checkbox"/> 名古屋 <input type="checkbox"/> 大阪		<input type="checkbox"/> 2017年度 <input type="checkbox"/> 2018年度 <input type="checkbox"/> 2019年度 <input type="checkbox"/> 2020年度

※「基本科目」および「一次試験」免除の欄に必要事項が記入されていない場合、それぞれの要件を満たしていても、事務管理センターへの申請が無いものと見なし、免除の対象にはなりません。

※昨年度試験が中止となった名古屋・大阪の一次試験合格者およびコロナに起因し受験を見送った合格者に限り、2017年度の合格を有効とします。(昨年度二次試験を受験している受験者は対象外)

【テキスト・問題集購入申込】

TeMA-CA 接客資格教本	6,600円(税込)	冊
一次筆記試験 過去問題集(2018・2019年分掲載)	2,200円(税込)	冊

【テキスト送料】 3冊まで 370円 / 4冊以上 1,100円 (テキストの種類は問いません)

8月18日(水)までに郵送にてお送りください。(郵送のみ受付可、期限内必着)

申込者1名につき顔写真(タテ3cm×ヨコ2.4cm)を1枚同封してください(裏面に会社名・氏名を必ず記入)。申込受付後、請求書を送付します。

【申込書提出先】

〒103-0027 東京都中央区日本橋 2-12-10 高島屋グループ本社ビル 4階
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: 関根・木谷 Tel: 03-3231-5092

【個人情報の取扱に関する重要事項】

1. 審査申込みに伴いご提供いただいた個人情報は、当社の個人情報保護方針に基づき、安全かつ厳密に管理いたします。
 2. 個人情報は、審査案内、更新案内、アンケート等、当社が提供する審査サービス並びに審査資料の作成を目的に使用します。
 3. 当社の業務処理上、個人情報を当社の選定した協力会社(認定証制作会社等)に預託する場合があります。
 4. 個人情報は当社が定めた団体(TeMA、関西めんて、愛クリ等)へ提供する場合があります。
 5. 個人情報の開示、訂正、削除については、当社下記連絡先までご相談ください。
 6. このお申込用紙は、何らかの方法によりお控えいただけますよう、お願い申し上げます。
- 【連絡先】<個人情報相談窓口>電話: 03-3231-5091 mail: privacy@century-and.co.jp <個人情報管理責任者>株式会社センチュリーアンドカンパニー 常務取締役