

TeMA-クリーニングアドバイザー 2021年度 試験実施概要



過日実施しました TeMA-クリーニングアドバイザー(CA)資格試験について、下記の通り報告いたします。

【1】実施概要

内容	日程
一次筆記試験（全国一斉）	9月26日（木）
二次ロールプレイング試験 （各地区別日程）	東京／12月2日（木） 大阪／12月7日（火）

【2】受験者数

申込者総数（一次免除者を含む）41名（2020年度申込者総数 27名 14名増）

※2021年度は東京会場、大阪会場のみ実施。名古屋会場の実施を中止。

2020年度は、東京会場のみ実施。

【3】全体概況

◆一次試験

	基本科目 A	専門科目 B
受験者数	16名	20名
合格者数	16名	20名
合格率	100.0%	100.0%

◆一次試験詳細

基本科目／高得点分野：心構え・接客基本姿勢、繊維の知識
低得点分野：クリーニングの知識、一般常識

専門科目／高得点分野：心構え・接客基本姿勢、クリーニングの知識
低得点分野：繊維の知識、ファッションの知識、一般常識

◆二次試験（※欠席2名含まず）

	全体	うち一次免除者
受験者数	39名	19名
合格者数	15名	7名
合格率	38.5%	36.8%

◆二次試験審査概要

- ・会話のキャッチボールが不足しているため、加工を提案するだけの一方的な接客が散見されます。お客様がどうしてほしいと思っているのかニーズを引き出す意識を持ちましょう。
- ・検品が不十分です。検品ポイントを探すためではなく、素材や商品の状態を確認するという意識を持ち正しい検品方法を身に付けましょう。
- ・提案するコースの洗いや仕上がりの説明が不十分なため、お客様の不安を解消できていません。具体的な説明ができるよう知識を深めましょう。

[採点項目ごとの傾向、合格者の良い点、不合格者の改善点（審査員コメントから抜粋）]

項目	コメントの代表例
基本接客	○終始笑顔で、アイコンタクトもしっかり取れているため安心感があります。 ×挨拶の際は首だけを動かすのではなく、歓迎の気持ちを込めて丁寧なお辞儀をしましょう。
会話力	○ワイシャツの黄ばみについて、家庭でできるアドバイスもお伝えできていました。 ×検品中、会話が途切れ沈黙の時間が多くみられました。お客様のニーズを把握するためにも会話のキャッチボールを意識しましょう。
ニーズの聞き取り	○お客様の気持ちに共感しようとする姿勢が見られ、相談しやすい雰囲気づくりができていました。 ×お客様のお悩みに対して、聞き取りが不十分です。また、気持ちに寄り添う言葉がありませんでした。
検品	○検品中ひとつひとつのパーツに対し「きれいですね」と声を出して確認している点に安心感があります。 ×検品動作がやや雑な印象を受けました。検品ポイントを探すためではなく、素材や商品の状態を確認するという意識を持ち、大切に扱きましょう。
専門知識	○ドライクリーニングの質問に対して、身近な例を使った説明が分かりやすく専門性が感じられました。 ×仕上がりがイメージしにくく、説明が不十分と感じます。そのコースにするかどうかのように違うのか、作業工程や効果を具体的に説明できるようにしましょう。
説明力	○クリーニング店と家庭洗濯の違いを簡潔に説明する事ができており安心感がありました。 ×語尾が曖昧で説明が伝わりづらく、お客様に不安を与えてしまいます。正しい説明ができるよう知識を深めましょう。
提案力	○お客様の話からニーズを適切にくみ取り、スムーズに加工の提案に繋げることができていました。 ×襟元の汚れを見て唐突にシミ抜きを勧めるのは一方的な印象を受けます。ニーズを引き出し、お客様にとって適切な提案をしましょう。
クローージング	○「お渡しの際に一緒に確認させてください」という一言に気遣いが感じられました。 ×納期・料金はお客様にとって大切な情報なのでしっかりお伝えしてください。
総合評価	○お客様と積極的に会話しようとする姿勢が伝わり、自然にコミュニケーションが取れていました。 ×「クリーニング店の受付」としては充分ですが、「アドバイザー」としてはメニューの提案だけでなく、アドバイスができるよう知識を深めましょう。

TeMA-クリーニングアドバイザー 2022年度 試験実施概要



過日実施しました TeMA-クリーニングアドバイザー (CA) 資格試験について、下記の通り報告いたします。

【1】実施概要

内容	日程
一次筆記試験 (全国一斉)	9月15日 (木)
二次ロールプレイング試験 (各地区別日程)	東京 / 12月1日 (木) 名古屋 / 12月5日 (月) 大阪 / 12月6日 (火)

【2】受験者数

申込者総数 (一時免除者を含む) 56名 (2021年度申込者総数 41名 15名増)

※2022年度は3会場で実施。

2021年度は東京会場、大阪会場のみ実施。名古屋会場の実施を中止。

【3】全体概況

◆一次試験

	基本科目 A	専門科目 B
受験者数	29名	33名
合格者数	28名	31名
合格率	96.6%	93.9%

◆一次試験詳細

基本科目 / 高得点分野：心構え・接客基本姿勢、クリーニングの知識、
低得点分野：特殊品の知識、一般常識

専門科目 / 高得点分野：心構え・接客基本姿勢、クリーニングに関する法律
低得点分野：クリーニングの知識、繊維の知識、ファッション

◆二次試験 (※欠席3名含まず)

	全体	うち一次免除者
受験者数	50名	21名
合格者数	14名	8名
合格率	28.0%	38.1%

◆二次試験審査概要

- ・お客様が何にお困りで、どのように仕上げて欲しいと思っているのか、傾聴の意識を持って会話に臨んでください。
- ・検品ポイントを探すことに注力し、無言になっていました。試験の為に検品するのではなく、商品をしつかりと確認する為の検品を実践してください。
- ・お客様に最適な説明が出来るよう、自社メニューを再確認するとともにクリーニングに関する知識を深めてください。

[採点項目ごとの傾向、合格者の良い点、不合格者の改善点（審査員コメントから抜粋）]

項目	コメントの代表例
基本接客	○終始笑顔で対応しており、相談しやすい雰囲気作りができていました。丁寧な話し方も好印象です。 ×商品ばかりを見て話しているので心理的な距離が縮められていません。アイコンタクトや話し方を意識してお客様が相談しやすい雰囲気作りに努めましょう。
会話力	○ハキハキとした話し方で、お客様への共感も自然にできており会話力の高さがうかがえます。 ×お客様の言葉をキャッチできておらず、会話がちぐはぐになっていました。ご要望を正確に把握するためにも傾聴を意識しましょう。
ニーズの聞き取り	○お客様に共感しながら接客を進めており、ご要望やお気持ちをしっかりと汲み取ることができていました。 ×ニーズを伺わずにオプションをお勧めしているため、一方的な印象を受けます。まずはお客様がどのように仕上げで欲しいと思っているのか聞き出しましょう。
検品	○お客様との相互確認をしっかりと行っている点に安心感があります。 ×検品は無言で行うのではなく、お客様と商品について相互確認をするなどコミュニケーションをとりながら行えるよう練習を重ねましょう。
専門知識	○シミに関する説明が分かりやすく、知識がしっかり習得されていると感じます。 ×どのような処理を施し、どれほどの効果があるのか、具体的に説明できるよう知識を深めてください。
説明力	○お悩みに対してなぜそのコースが適しているのか、それを行うと仕上がりがどう変わるのかを明確に説明しているため納得して依頼することができます。 ×「一応シミ抜きします」という伝え方ではお客様を不安にさせてしまいます。安心してお任せいただけるよう、お客様の立場になった対応を心掛けてください。
提案力	○加工に関する説明が分かりやすく、ニーズに合わせて提案しているため、納得して依頼することができます。 ×自分が売りたい加工を提案するのではなく、お客様にとって最適な提案ができるよう、ニーズのヒアリングを心掛けましょう。
クローージング	○お客様への配慮が随所に感じられ、「この人に相談すれば大丈夫」という安心感がありました。 ×料金・納期など必要な情報はしっかりとお伝えしましょう。
総合評価	○明るい雰囲気の接客が好印象です。対応も丁寧で、お客様に共感しようとする姿勢が伝わりました。 ×しっかりとヒアリングを行い、それに関連付けた提案ができるとプロとしての信頼感に繋がります。

以上