

# 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

# TeMA-クリーニングアドバイザー 2023年度 試験結果について



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14日 (木)
二次ロールプレイング試験 (各地区別日程)	東京 / 12月7日 (木) 名古屋 / 12月11日 (月) 大阪 / 12月12日 (火)

## 【2】受験者数

申込者総数 (一時免除者を含む) 70名 (2022年度申込者総数 56名 14名増)

## 【3】全体概況

### ◆一次試験

	基本科目 A	専門科目 B
受験者数	42名	53名
合格者数	38名	51名
合格率	90.5%	96.2%

### ◆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、ファッションの知識、法律

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

### ◆二次試験 (※欠席3名含まず)

	全体	うち一次免除者
受験者数	62名	17名
合格者数	27名	6名
合格率	43.5%	35.3%

### ◆二次試験審査概要

- ・会話をしようとする姿勢は見受けられますが、お客様の言葉を受取ることができていないかもしれません。なぜその洋服をクリーニングに出そうと思ったのか、ニーズや想いを受け取るためにも傾聴を意識しましょう。
- ・検品ポイントを見つけるための検品になっています。本来検品は、商品の状態を確認することで会話や提案のきっかけとなるものです。正しい方法を身につけてください。

〔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	○落ち着いた対応で接客に安定感があります。クリーニング店の受付に求められるスキルもしっかりと身につけています。 ×アイコンタクトが少なく表情も硬いため、お客様との心理的な距離を縮めることができていません。接客中は相談しやすい雰囲気作りに努めましょう。
会話力	○説明が分かりやすく、お客様の立場になって伝えようとする姿勢が感じられました。共感性もあり会話力の高さがうかがえます。 ×「汗はかいていないですか？」等、自信が提案したい加工に近づけるための質問ばかりでは強引に感じます。ニーズを把握するための質問を心掛けましょう。
ニーズの聞き取り	○検品をしながら自然に会話ができおり、スーツについての臭いを解消する提案も伝えているので、安心して依頼することができます。 ×商品をお預かりする際は、気になるところを伺うばかりでなく自身でもしっかりと検品してください。
検品	○ひとつひとつの箇所を丁寧に確認しており、安心感があります。 ×汚れやすいポイントや破損しやすい箇所など、商品ごとに確認すべき箇所をきちんと把握し、正しい検品方法を身につけましょう。
専門知識	○通常のクリーニングとシミ抜きの違いを明確に説明できており、知識の深さがうかがえます。 ×「プロにお任せください」というばかりでなく、変色の原因や家庭洗濯との違いを説明できるよう、クリーニングの知識を深めましょう。
説明力	○スカートの手触りが悪くなってしまったというお悩みに対して、家庭洗濯でのアドバイスもしっかりとお伝えできていました。 ×なぜそのコースがお勧めなのか、根拠が説明できていないためやや強引な印象を受けます。
提案力	○スラックスの裾のほつれに対して、修理の提案をしてからお客様のご意向を確認するなどコミュニケーションが自然に取れていました。 ×いくつものコースを提案するとお客様を混乱させてしまいます。ニーズに合わせた最適なコースを提案するよう心掛けてください。
総合評価	○アイコンタクトがしっかり取れており、お客様の役に立ちたいという気持ちが伝わる接客でした。 ×目の前のお客様は何にお悩みなのか、しっかりとニーズを把握するよう心掛けましょう。

以上