

CA・CAA取得企業インタビュー

Vol.1 株式会社 群馬中央ドライ様（群馬県前橋市）



「CAAの全員受講で、受付スタッフの専門性を高めています」



2014年からクリーニングアシスタントアドバイザー（CAA）を、2016年からクリーニングアドバイザー（CA）を社内の人材育成に積極的にご活用いただいている

（株）群馬中央ドライ様（代表取締役 藤川 清幸様）をお訪ねし、その取り組みについてクリーニング部門 店舗管理室 室長 野口 真志さんに伺ってきました。



インタビューした野口室長。
ご自身も昨年CA取得されました。

■御社では2014年からCAA受講に取り組まれていて、現在50名以上の方が取得しています。取り組みを始めた経緯を教えてください。

社長の藤川が、2014年に経営理念を刷新、「共に輝く人づくり」を掲げました。バランススコアカードを導入し、「財務」「業務プロセス」「CS」「学習と成長」という4つの軸で取り組みを行っています。その中の一つ「学習と成長」の推進にあたって、クリーニングアシスタントアドバイザー（CAA）を導入することとしました。

■CAAを導入し始めたときは、受付スタッフの方から抵抗はありましたか？

最初はベテラン層から受講をしてもらいませので、確かに「なんで今さら」という声もありました。ですが、毎年2月に全員出席で開く経営方針発表会でも社長の藤川が「学習と成長」の必要性を説いていますので、ベテランにとってはやらざるを得ないという状況でもありました。CAAの受講者が増えるに従い、「皆が受講するもの」という認識に変わってきたように感じます。

■CAAが社内の教育プログラムの一つとしてしっかりと組み込まれているご様子ですね。

CAAを取得された方の変化（意欲、スキルの向上など）はありますか？

43店舗全てでクリーニングに関する基本知識を共有しようと思うととても難しいです。CAAを取得するプロセスが受付スタッフの専門知識の下地、ベース作りに役立っていると感じます。また勉強の結果、知識が深まり提案力が向上しますので、結果として販売成績が上がってくるようになっています。

■お客様へCAA取得者のアピールは何かしていますでしょうか。

各店でCAA認定証を全員分掲示しています。名札にも「クリーニングアシスタントアドバイザー」という名称が入りますので、お客様との会話のきっかけになることもあります。

■2016年度からは上位資格のCAにもチャレンジしていますが、取り組みを始めた経緯を教えてください。

以前はクリーニング師の取得を推奨していました。ですが、社内でなかなか活用の機会がなかったので、接客の場面で活用できるCAの取得に取り組むことにしました。また他店と差別化するにあたり、品質は良くて当たり前ですので、お客様が安心して利用できるようなプロのスタッフを育てることが必要と考えました。まずは本社の店舗管理のメンバーからチャレンジをしています。今年は工場のほうで2名のスタッフが自分からCAを受験したい！という申し出がありましたので、一緒にチャレンジします。

■野口さんご自身が2017年にCAを取得されていますが、その時のご苦労を教えてください。

私はもともとは工場長をしていて、店舗に移りました。接客経験がなかったので、店舗に入る機会をなるべく増やし、ベテランスタッフの接客を横で聞いたりしながら学んでいきました。

どうしても自分本位な接客になりがちですが、CAの受験講座を受ける中で、CAはあくまでもお客様の要望に応える役割であるということに気が付き、それを意識したら合格できました。

■今年CAを受験する皆さんはどのような勉強をしていますか。

受験者が集まって、ロールプレイングのトレーニングをしています。スタッフ役、お客様役、審査員役に順番になることで、客観的にロールプレイングを見られるようにしています。CAの二次試験はロールプレイングのトレーニングをしっかりと臨まないと、なかなか合格しないですね。また筆記試験問題も本社の担当者が作成し、CA受験者だけでなく、店舗のミーティングでも皆で取り組み、知識の習得をはかっています。



店舗管理室メンバーが作成した、CAの模擬試験問題です。内容はとっても充実していました。

■最後に、今後の人材育成に関して目標があれば教えてください。

おかげさまで、受付スタッフの「CAA全員取得」という目標は今年達成できそうです。次は各店舗が「CAのあるお店」になれるよう目指したいと思っています。



取材当日の研修会の様子です。藤川社長も参加されていました。(写真右 右端)

群馬中央ドライ様では、受付スタッフ全員がCAA取得に取り組んでいると聞き、とても驚きました。

インタビューにお邪魔した当日は、月1回の部門メンバーによる社内業アップの研修会が開催されていて、その中でも各店舗メンバーのCAAの受講状況が確認されるなど、全社での着実な取り組みが受付スタッフのスキルアップに繋がっていることを目の当たりにしました。

次のステップ「CA合格」へも、全社の取り組みとしてチャレンジされることと思います。

野口さん、お忙しい中取材ご協力ありがとうございました。

**カウンター接客のプロフェッショナルを育てる
業界唯一の専門資格**

**TeMA
クリーニング
アドバイザー
資格試験**

クリーニングに関するご相談やご要望に適切にお応えし、提案する専門資格「クリーニングアドバイザー(CA)」。

新JIS表示にも対応、他店と差がつく知識とスキル!

◆全国のクリーニング店スタッフが続々取得中!
◆クリーニングに関心のある方ならどなたでも受験できます!

試験会場：東京、名古屋、大阪
一次筆記試験：9月27日(全国一斉開催)
二次ロールプレイング試験
東京 12月4日、5日 / 名古屋 12月12日 / 大阪 12月11日

詳しくは で

CA一次筆記試験 過去問題集 販売中!!
- 2016年、2017年版 -
2年分の過去問題、正解と解説を網羅。1冊2,000円(税別)

●問合せ・資料請求：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2-3-4 日本橋プラザビル4階
TEL:03-3231-5092 e-mail:cc.kcence@century-and.co.jp

CA試験に備える通信講座も受講者募集中
[CA一次試験の一部免除制度あり]
より多くのカウンター接客の担当者へ、クリーニングの基礎知識を身につけていただくための通信教育型の検定プログラムです。
●通信教育による添削課題利用&レポートで認定されます。
●CA取得でCA試験一次(筆記)試験の一部が免除になります。