



エリートクリーニング株式会社 様

(三重県桑名市)

「きちん・きれい・ていねい」をミッションに掲げ、三重・愛知・岐阜エリアに50店舗を構えるエリートクリーニング株式会社様。「地域にとってオンリー1」を目指す同社がCA資格を導入した理由や、合格者のその後について、専務取締役の葉山千夏様に伺いました。

※記載されている会社概要や肩書、数値や固有名詞などは取材当時のものです。

クリーニングアドバイザー(CA)資格を導入した理由を教えてください。

CA資格を導入した理由は以下の3点です。

- 1. 消費者に対するサービス向上**：CA資格を取得するためには、洗濯やクリーニングに関する専門的な知識を持っている必要がありますが、そういった知識があれば、汚れや衣類の種類に合わせた最適なクリーニング方法をアドバイスできます。このようなスタッフが受付を担当することで消費者の満足度が向上し、リピート率の向上につながるのでは、と思い導入しました。
- 2. クリーニング店の信頼性向上**：CAが受付対応をすることで、クリーニング店の信頼性が向上します。それはお客様のニーズを捉えた、最適なクリーニング方法を提案できるからです。その結果、満足度を高めるだけでなく、クリーニング店の技術力の高さをアピールすることができます。
- 3. 従業員のスキルアップ**：CA資格を取得するには様々な知識の習得が必要ですが、しっかりと学習することで従業員のスキルアップが図られ、店舗の技術力向上につながります。また、スキルアップにより、従業員のモチベーションアップも期待できると思います。

以上のような理由から、CA資格にチャレンジすることは、消費者、クリーニング店、そして従業員のすべてにとってメリットがあると思い導入しました。

受験された皆さんの反応はいかがでしたか？ また、合格後に何か変化はありましたか？

導入当初は受験講座が東京と大阪でしかなかったのですが、とりあえず一度「勉強してみよう！」と3名で大阪まで毎回受講しに行っていました。最初はイヤイヤだったのですが(笑)、講義の回数を重ねるごとに知識が増えることが楽しみに変わってきた感じがします。

二次試験では接客ロールプレイングがありますが、その対策講座に参加したメンバーからは「有効だった」という感想も聞いています。

合格後は、お客様への提案等はもちろんですが、他のスタッフの教育や育成にも貢献してくれています。

CA資格を導入して良かったことや、役立ったことがあれば教えてください。

CA資格を持つスタッフは、顧客に対してより高度なアドバイスやサービスを提供してくれています。やはり顧客満足度の向上という点で、導入して良かったと感じています。

先程の「合格後の変化」とも重複しますが、CA資格を持つ社員はスタッフの教育・育成だけでなくクリーニング技術のトレーニングにも取り組んでくれていますし、スタッフも様々な社内業務を担当してくれています。

ご協力いただきありがとうございます。
CAの皆様の貢献度の高さ、頼もしさを感じるお話でした。益々のご活躍をお祈りします！

