



2019年度第2回TeMA-CA会

特殊品の魅力

～「私たちのきづき」⇒「お客様へのきづき」～

2019年11月21日(木)第2回勉強会が行われました。今期CA会のコンセプトは「～きづき～」です。勉強会での学びの中で各自が何か「きづき」を得て持ち帰って欲しいという想いが込められています。参加者計41名が「特殊品」と言われている物に対して「特別な品物」としてではなく、特殊品の新たな魅力に「きづき」を得て「特殊品」から「定番品」へとお勧めでき、お客様にも新たな「きづき」を得て頂けるよう学びました。

第1部 「アイテム1点に絞り工場見学」

今業界ではこれまでと同様の事をしては厳しいと痛感しており、今まで「外注品」と言っていた名称も「特殊品」と変え、更に「特殊品」から当たり前にクリーニングに出していただける「定番品」にしたいとの思いで東京ホールセールさんにて工場見学を行いました。

各班へ運営委員が入り班ごとに分かれアイテムを絞り1チーム6～7名で直接職人さんへ質問をして学びます。



見学前にグループでアイテムの内容や質問内容を打ち合わせし、ホールセールさんの担当の方も各班に入ってもらったので、職人さんとの会話や担当の方からも洗浄やメンテナンスの詳しい情報を引き出すことが出来ました。

第2部：「グループディスカッションと全体発表」

見学の時間が1時間でしたが各班時間が足りない程インタビューをしました。見学を終え、今聞いたばかりホヤホヤの情報を各グループでディスカッションします。商品のリスクや良い所は何か、洗浄方法やメンテナンス方法、定番品として受け入れて頂くにはお客様にどうご説明すれば分かりやすいか等、班の仲間で7分のロープレとして作り上げていきます。

今回はくじ引きをして、ひと班だけ「クレーム対応」を入れたロープレを行いました。



★「全体発表」ロールプレイング

1班：バック（お母さまから頂いたヴィトンのバック）
ヌメ革の黒ズミが気になるご相談でしたが、お客様の気持ちに沿うよう色掛けをせず、ヌメ革の特徴を生かした仕上げ方法。お返し時には、「風通しの良い所に保管をして頂くと良いですよ！」など次のステージへと長くご使用できるようにアドバイスしました。

2班：皮革（ご主人の銀面ジャンパーがカビてしまった）
「カビの跡が残る可能性があるので色掛けして目立たなくします」と説明。

ご自宅の他の洋服もカビが生えている可能性がある事を説明してお客様にも「きづき」を実感して頂けた。



3班：カーテン（4・5年使用の防災加工カーテン）

「防災加工」の効果は2・3年の為クリーニングと一緒に付けるご提案をし、どの方向でご使用されているか伺った上で、西向きの日差しが強い物は劣化が早まる為、窓に掛ける向きのローテーションをアドバイスしお客様に大変喜んで頂いた。

★全員の投票結果により
優勝班になりました♪★



4班：着物（去年上の子が使用した振袖、来年下の子に使用したい）

くじ引きで「クレーム対応」が当たった班です♪

来店早々「シミが付いているけど落ちるわよね！」と言い放ち、お返し時には「落ちてない！」とご立腹のお客様。そこで店長登場！「着物のシミは一度色を落としてから色を掛けるのですが、こちらは柄の部分で目立たないシミなので、高額な色掛けよりも今後の為に撥水加工がお勧めですよ」と、別方向からの提案でお客様に「きづき」を得て頂きクレームを回避しました。

5班：毛皮（親から買ったミンクのコート）

見学で聞いた「パウダークリーニング」の説明をし、更に保管の温度や湿度管理の内容など、シーズンオフのアドバイスもしました。仕上がり後、艶が出ていると喜んで頂き、洗う事が不安だったお客様に、洗う方が長持ちする「きづき」をお持ち帰り頂く事が出来ました。

6班：靴（主人の靴の臭いが気になる）

気になる臭いに対して、オゾン水で洗浄する為、漂白効果/抗菌効果/脱臭効果があると説明。スポンジで挟みこんで洗うので革靴が傷まず、軽く色掛けも行うので革靴を「丸洗い」する事の不安を無くしました。

★CAの仲間と今回も楽しく学びました！新たな特殊品に対する「～きづき～」と定番品に持っている自信を付ける事が出来ました♪

☆受講者の声☆

- ・初めてホールセールに来たので「特殊品」の色々な洗いが分かって面白かった。接客で生かしたい！
- ・「特殊品」と分けていたが普段気軽に出して貰えるように学んだ事を生かしてお客様にお話ししたいと思います。
- ・受付する私達が納得できる説明が出来ない（不安）とお客様には更に不安にさせるので今日学べてよかった。
- ・「外注品」という言葉ではなく「特殊品」とお客様に伝え特殊品の知識を深める事でクレーム無く受けられる。