



2020年度第2回TeMA-CA会

『世の中が変わった!!私達は どう変わる?』

～みんなでCAの未来を考えよう!～

2020年11月19日(木)、コロナ禍で生活様式が変化していく中、CAとして「お客様の变化」や「ニーズの変化」に対し、そこにどう対応していくべきか、現状を把握し情報を共有する目的でリモート勉強会を行いました。

第1部は緊急事態宣言の前と後での変化についてグループディスカッションを行い、発表をしました。

第2部は「ニーズの変化」の中から「ぬいぐるみ」に焦点をあて、中村理事長のミニ講座と、講義内容を活かしてトークロープレを行いました。

TeMA-CA 会新担当 岡崎善胤副理事長よりご挨拶

本年度より中村理事長のもと CA 担当副理事長を仰せつかりました「株式会社不二ドライ」の岡崎です。後任として皆様と共に「CA 会」を更に発展するように努力してまいりますので、何卒よろしくお願い申し上げます。



今回初めて参加した zoom による勉強会は、今までの CA 活動の積み重ねがある為か、初めてのブレイクアウトセッションも素晴らしいセッションでした。これからも益々「CA」は価値を増すと思っておりますので、皆でスキルアップをはかり、更に素晴らしい CA 会を作っていきます。

第1部 【CAの未来を考える!!】

参加CAが5班に分かれ、4つのテーマに対しグループディスカッションと発表を行いました。

【★情報共有した4つのテーマ】

【★受け入れ態勢の変化】

- ・ビニールシート越しでは、お客様から確認事項が見つらいため今まで以上に確認作業を徹底した。
- ・コミュニケーションの伝わり方に意識を置いた接客になった(マスクで顔が見えないので声の大きさや、身振り手振りなどアクションに気を付けるようになった。
- ・感染対策として汚物の付着品をお断りするようになった

【★お客様の心情の変化】

- ・生活が慣れてきて以前より緊張感が無いように見える。
- ・マスクをファッションの一部として楽しんでいる。
- ・宣言解除後でもソーシャルディスタンスは変わらない。
- ・入口の消毒を行わない人が出てきた。

【★商材の変化】

- ・布団や毛布、カーペット、特にカーテンのインテリア品が増えた。
- ・長雨の影響かカビの品物が多くなっていった。
- ・スニーカーが多く出るようになった。
- ・洋服のリフォームが増えた。



【★自社の取り組みの共有と変化】

- ・受付ごとにカウンターと金銭トレイの消毒。
- ・集配に(宅配)に力を入れている。
- ・VB(ウィルスブロック)加工を全品無料にしている。
- ・LINE やインスタグラムの活用を始めた。
- ・社内会議に zoom を使用している。



- ・一人一人に検温バッチを付けている。
- ・あえて割引を減らし、スタッフの提案力強化を行った。
- ・表情が見えるようにフェイスシールドを活用。
- ・24時間稼働ボックスを導入した。

第2部

【ぬいぐるみについてのミニ講座&トークロープレ】

「ぬいぐるみ」のミニ講座

中村理事長より、実際に手掛けたぬいぐるみ洗浄の体験談を交えながら接客の知識と注意点などをお話し頂きました。



「ぬいぐるみへの想いを探る」

・まず「ぬいぐるみ」は、洋服とはまた違う思い入れの度合いが深いアイテムだと理解する事。特にお子様は「心のよりどころ」と言える程愛着を持っている場合があるのでヒヤリングを丁寧にやる事がとても大事。



「検品ポイント」

- ☆外側の素材、中綿の素材をみて色泣きや変色は無いかな
 - ☆鼻やひげなど部品がちゃんと揃っているかな
 - ☆縫い目の滑落を起こしていないかな
 - ☆着用している洋服からも色が出ないかなチェック
- 特に外国製品は古い品物の場合詰め物がウレタンで劣化していた場合、外に流れ出てしまう可能性があるという実体験をお話して頂きました。



【運営委員によるトークロープレ】

運営委員がお客様と店員の役になり、紙芝居風にトークロープレを行いました♪



☆受講者の声☆

- ・他社の皆様の情報の共有が出来て(売上やアイテム内容など)気持ちの面でもホッとすることが出来た。
- ・事故事例と具体的な検品や注意点、中村理事長の経験談も聞いてほぼ全て参考にさせていただきます。
- ・今回の様な特殊品を定期的に学びたいです。
- ・CA 育成のために皆さんがどんな指導方法をしているのか、気を付けている事など聞いてみたいです。

☆アンケートにご協力頂き、ありがとうございました。今後とも皆様の意見やご希望を伺いながら CA として多くの「学び」「きづき」を得ていきたいと思っております!