

第27回

SC接客ロールプレイングコンテスト

～笑顔でつなぐお客様との絆～

Contest Guide

コンテストガイド

[主催]



一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

[後援]

経済産業省・国土交通省・農林水産省・横浜市
日本経済新聞社・織研新聞社・産業タイムズ社



SC接客マイスター

「SC接客マイスター」は(一社)日本ショッピングセンター協会が認定する資格制度です。
詳しくは本ガイドをご覧ください。

Growing Together

地域に根ざし、お客さまとともに育んでいく、商業施設の新しいカタチ。

「Growing Together」というコンセプトのもと、商業施設事業を推進しています。

ただ物売る場所ではなく、豊かな時を過ごせる場所を提供するために。

目指しているのは、常にお客さまの声に耳を傾け、

何が求められているのかを敏感にとらえることで生まれる、

新しい体験や発見に満ちあふれた空間の創出。

日本全国の地域・コミュニティに合わせ、多種多様な商業施設を手がけています。

おかげさまで1周年！



三井ショッピングパーク ららぽーと愛知東郷



三井アウトレットパーク 横浜ベイサイド



RAYARD MIYASHITA PARK



RAYARD Hisaya-odori Park

創業39年、1,500社のあらゆる業界のCSソリューション実績
エデュカーレの教育のチカラ、学びのカタチが、

接客現場の 未来を創ります

エデュカーレの
ロールプレイングは…

“記録”と“記憶”に残る。

上位入賞という実績の多さと、ただ勝たせるだけではない、
現場力アップに繋げる指導方法が誇りです

“その人らしさを最大限に
引き出す”指導方法

人を、現場を、元気にするプロデュース力

“業態に特化した”
指導内容

株式会社 エデュカーレ
代表取締役

はた ち か よ
幡地 嘉代

講師歴 39年
指導実績 1,500社以上
受講生数 延べ33万人超え

Knowledge
エデュカーレクラウド®

エデュカーレクラウド®は、新時代の現場の悩み、
課題に寄り添い解決へ導きます。

● 幡地嘉代の
Starting Now シリーズ
～心に火をつける～

心震える幡地の指導がオンライン
セミナーにいよいよ登場



● Total program
「F-O-C-U-S」
～テナント教育安心プラン2021～

社会情勢やディベロッパーの現状
に合わせたフレキシブル対応



● TAPII
～困難に打ち克ち、
事態を好転させよう～

経営のプロ集団が、業績回復、売上
向上を徹底サポート



● DXチャンネルI
～ライブコマース
マイクロナレッジ28～

売上と集客につなげる新しい販売
スキルを専門講師が徹底ナビ



EDUCARE
EDIFICATION NAVIGATOR

人材教育コンサルティング CS総合プロデュース 株式会社 エデュカーレ
〒222-0033 横浜市港北区新横浜3-6-12 日総第12ビル8F
TEL:045-473-6751(代) FAX:045-473-6752

株式会社エデュカーレ

詳しくはこちらから↓



全国大会含む
上位入賞実績
多数有り!!

現場を知っているからこそ
できる教育がある

当社は派遣業や販売代行業など実際に働く現場を保有・運営しています。また、ロールプレイング大会の指導や審査の実績もあるため、現場で得たノウハウや経験を活かし、ロールプレイング大会を知る弊社だからこそ、eコマースに対抗できる人材の育成を可能にしました。

働く現場を
運営・保有
している強み



現場につながる
ロールプレイング
の実施



eコマースに
対抗できる
人材育成の実現



Thanks Dream. Inc

株式会社サンクスドリーム

出会いで人生が変わる

サンクスドリーム

検索

<https://thanks-dream.com>



●ロールプレイング大会支援事業

●教育研修事業

●人材派遣事業

●店舗販売代行業業

●人材育成事業

【東京オフィス】〒150-8512

東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー 15 階

TEL: 03-5456-7917 mail: info@thanks-dream.com

【本社】〒511-1143

三重県桑名市長島町西外面 2011-3 長島駅前 イトウビル 1 F

TEL: 0594-87-6990 FAX: 0594-87-6991

地域の皆様と共に、パルは開店40周年。

Smile!

いい日、いい友、いい暮らし。



パルは今年開店40周年。
これからも地域の皆様にとって、
「一番便利で、有利で、お得で、生活を豊かにする」
生活拠点のSCであり続けます。



パル地域貢献の取り組み



地域活動への協力



郷土芸能継承の支援



成人式中止に伴い記念写真
撮影スポットの設置



子どもの創造教育の取り組み

いい日、いい友、いい暮らし。

80の専門店と/EON



江釣子ショッピングセンター・パル

協同組合江釣子ショッピングセンター

理事長 高橋 祥元

〒024-0072 岩手県北上市北鬼柳19-68 江釣子SCパル
TEL.0197-65-2511 FAX.0197-65-2514

<http://www.ee-pal.com>

江釣子SCパル

検索

クリック!!

LUCUA

OSAKA

MIO

TENNOJI

ルクアイーレについて

『ギャップ、コントラスト、マリアージュ』をキーワードに、ちょっと見たことがない、異ジャンル同士の組み合わせを得意技として、様々な商品やSHOP同士のギャップ、コントラストを融合させた“新しい価値”を提案します。

ルクアについて

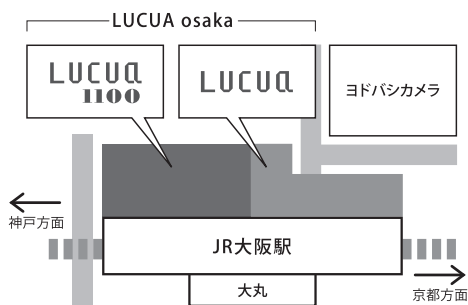
ファッションやトレンドに敏感な働く女性をメインターゲットに、「日常生活における手の届く贅沢」「高感度で洗練されたライフスタイル」を提案。“ここにしかない価値”を提供する、梅田地区でNo.1のファッションビルを展開します。

天王寺ミオについて

「もっと、ミオ。」今までのミオに「もっと。」をプラス。ミオスタッフ、テナントスタッフによるあたらしいMIOの取り組みの表明です。「もっと。」の気持ちを込めて全店・全員で盛り上げていきます。お客様に「もっと感動してもらう」「もっと笑ってもらう」「もっと好きになってもらう」私たちはそのようなミオを目指します。



LUCUA
OSAKA



〒530-8558 大阪市北区梅田3-1-3
TEL.06-6151-1111 (大代表)

<https://www.lucua.jp>

MIO
TENNOJI



【本館】
〒543-0055 大阪市天王寺区悲田院町10-39
【プラザ館】
〒543-0055 大阪市天王寺区悲田院町10-48
TEL.06-6770-1000 (大代表)

<https://www.tennoji-mio.co.jp/>



JR-Cross

株式会社 JR東日本クロスステーション



エキナカニーズに幅広く答える、魅力あふれるエキナカ空間を目指す。

株式会社JR東日本クロスステーション デベロップメントカンパニーは「ecute」や「GRANSTA」等のエキナカ商業施設を展開する事業を行っています。各駅のロケーションや文化、地域性を考慮しながら、エキナカのさらなる魅力向上を目指します。また、パートナーとの連携を強化し、地元との共生、地域連携にも積極的に取り組んでいきます。

ecute

エキュート

www.ecute.jp

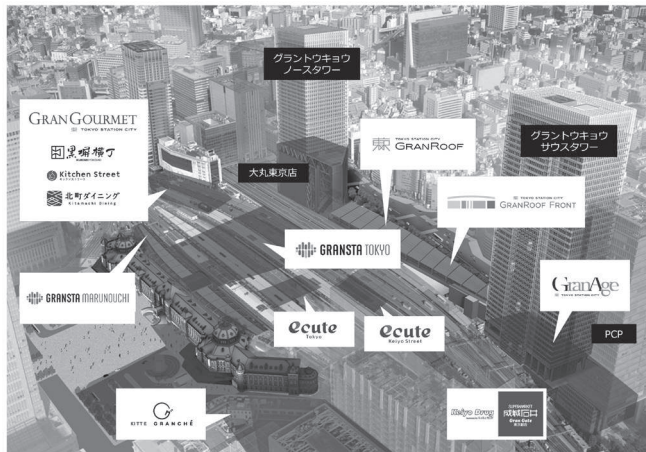
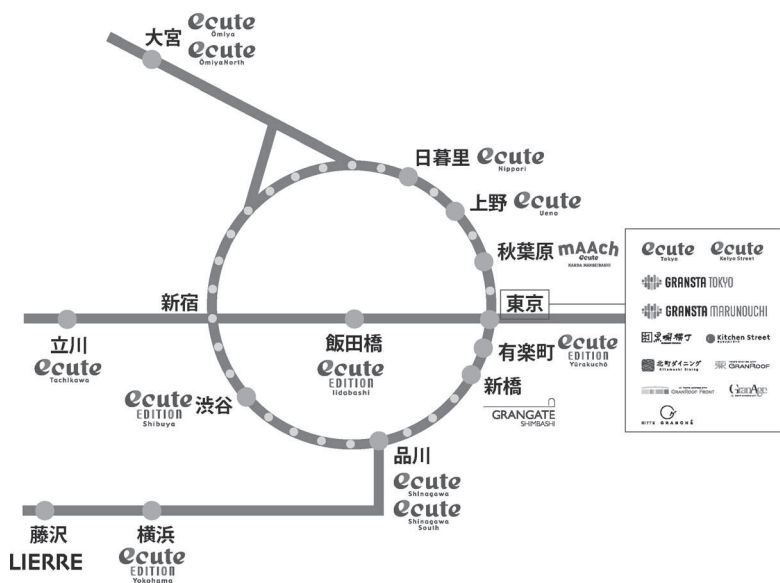
エキナカニーズに幅広く応える、魅力あふれるエキナカ空間をお客さまに提供します。

GRANSTA

グランスタ

www.gransta.jp

「広がる東京時間」をコンセプトに、東京駅の新しい時間の過ごし方をお客さまに提供します。



阪急阪神ビルマネジメント株式会社



ビルマネジメントの新しいステージへ。

変わりゆく街とともに、
常に最適なトータルマネジメントを
提案いたします。

阪急阪神ビルマネジメント株式会社 管理商業施設一覧

HEP FIVE HEP NAVIO ナビオ ダイニング アプローチタウン ギャザ阪急 阪急三番街 NU chayamachi NU chayamachiプラス D.D.HOUSE 阪急17番街 阪急32番街 空庭Dining 阪急かっぱ横丁 阪急サン広場地下通り商店街 ハービス PLAZA ハービス PLAZA ENT ラグザスクエア ロサヴィア エミル高槻 ミュー阪急桂 G・コレクション 阪急宝塚 ベルフローラ・かわにし ウィステ エビスタ西宮 香榎館 エキーマ今津 阪急西宮ガーデンズ デュー阪急山田 コトクロス阪急河原町 上新庄阪急プラザ 阪急グリーンプラザ 園田阪急プラザ ティオ阪急豊中 ティオ阪急岡町 ティオ阪急曽根 ヴェール阪急三国 阪急池田プランマルシェ 宝南ショッप्ス 阪急伊丹リータ アパリーナ千船 野田アプラ 大物グリーンプラザ 甲子園アルカス 阪神ファミリーショップ青木 福島阪神クレセントビル ヨッテ杭瀬 千船阪神ビル レージュ大石 武庫川ショッピングセンター 出屋敷アプラ(出屋敷アマトラ横丁) 元町鯉川阪神ビル アキバ・トリム ファッションクルーズニューポートひたちなか クレフィ三宮 茶町あるこ 茶屋町クリスタル アーバンテラス茶屋町 クリスタ長堀 ベアーズB棟 グランフロント大阪ショップ&レストラン EKIZO神戸三宮

順不同

開催スケジュール

▶ 北海道 (北海道)	● 申込締切日 / 9月15日 (水)
◆ 開催日程 / 10月15日 (金) ◆ 会場 / T K P 札幌ビジネスセンター赤れんが前	
▶ 東北 (青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)	● 申込締切日 / 9月27日 (月)
◆ 開催日程 / 10月27日 (水)・28日 (木) ◆ 会場 / ホテルメトロポリタン仙台	
▶ 関東・甲信越地区 (茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、山梨、長野)	● 申込締切日 / 7月26日 (月)
◆ 開催日程 / 12月6日 (月)～11日 (土) ◆ 会場 / 日中友好会館	
▶ 東京地区 (東京)	● 申込締切日 / 8月20日 (金)
◆ 開催日程 / 10月4日 (月)～8日 (金) ◆ 会場 / ムーブホール(ムーブ町屋)	
▶ 中部 (富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡)	● 申込締切日 / 10月8日 (金)
◆ 開催日程 / 11月10日 (水)～12日 (金) ◆ 会場 / imy 会議室	
▶ 近畿 (福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山)	● 申込締切日 / 9月17日 (金)
◆ 開催日程 / 10月18日 (月)～21日 (木) ◆ 会場 / 天満研修センター	
▶ 中国・四国 (鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知)	● 申込締切日 / 10月22日 (金)
◆ 開催日程 / 11月24日 (水)～26日 (金) ◆ 会場 / 丸田産業会議室	
▶ 九州・沖縄 (福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)	● 申込締切日 / 8月13日 (金)
◆ 開催日程 / 11月18日 (木)・19日 (金) ◆ 会場 / 天神チクモクビル	

全国大会 日程と会場

2022年1月28日(金) (第46回日本SC全国大会3日目) / パシフィコ横浜

見学について

2021年度支部大会については会場内のコロナ感染対策を徹底したうえ、最小人数の応援団(3人)のみ入室許可し、一般客は入れない形での無観客開催といたします(競技者ごとに関係者および応援団(3名)の方は総入れ替えの予定です)。

第46回日本ショッピングセンター全国大会

■ 会期 / 2022年1月26日(水)～28日(金)

■ 会場 / パシフィコ横浜

● SCビジネスフェア 2022 / ● シンポジウム・セミナー

● SC接客ロールプレイングコンテスト

■ 会期 / 2022年1月26日(水)～28日(金)

■ 会期 / 2022年1月28日(金)

ロールプレイングコンテストとは

(一社)日本ショッピングセンター協会では、ショッピングセンター(SC)業界の一層の発展を願い、SC内店舗で働くテナント従業員の方々の資質向上を図り、お客様にいつまでも支持され、愛されるSCづくりを目指して、1995年度から毎年「SC接客ロールプレイングコンテスト」を実施しています。全国7支部(北海道、東北、関東・甲信越、中部、近畿、中国・四国、九州・沖縄)において8つの大会(関東・甲信越支部は東京地区、関東・甲信越地区2大会)を開催。ファッション・物販部門、食品・飲食・サービス部門の2部門に分かれて競技を行い、各日で多くの優秀な方々を表彰するとともに、最も優秀だった競技者1名が支部代表として選抜され、全国大会に出場していただきます。

毎年1月下旬、日本ショッピングセンター全国大会の大きなイベントの一つとして、「SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会」を開催します。ファッション・物販と食品・飲食・サービスの両部門を総合して、栄えある「大賞」＝「SC接客日本一」を決定します。大賞受賞者には経済産業大臣賞も贈られる予定です。また、部門ごとに上位2名が部門優勝・準優勝に選ばれ、そのほか両部門の中から審査員長賞1名が選ばれます。

競技方法

お客様役の俳優を相手に、所定の競技時間内にお迎えからお見送りまで接客のロールプレイングを行います。ファッション・物販・食品の方は自店の商品を、飲食の方はメニュー・食器類を、サービス関連の方はカタログ・パンフレット類を使用し、あらかじめ競技者の方に申告していただいた「お客様役がお店に立ち寄る曜日・時間」の設定のなか、競技を行います。競技の途中でも時間になりましたら終了となります。※競技日および競技順は競技者多数のため、事前に協会事務局において会員企業様立ちあいのもと、厳正なる抽選により決めさせていただきました。

	ファッション・物販部門	食品・飲食・サービス部門		
		食品	飲食	サービス
持参商品(点数)	自店の商品(5点) 色・サイズ違いなども1点と数えます。 ※レディース・アンダーウェアおよびスーツ等上下で、セット販売が前提のものは、セットで1点と数えます。(上下バラ売りなし)	自店の商品(5点) 味・サイズ違いなども1点と数えます。	メニュー・食器類	カタログ・パンフレットなど
競技時間(予鈴)	6分(4分)	5分(4分)		
競技内容	お迎えからお見送りまで接客ロールプレイング(模擬演技)を行います。 ※ただし、競技の途中でも時間になりましたら終了となります。			
お客様役	1名 ※お客様は一見客です。			
お客様がお店に立ち寄る曜日と時間	競技者の方に、ご希望の曜日・時間を申告していただきます。			

参加資格

- 全国のSCに出店している物販、飲食、サービス等すべての業種のテナント従業員の方が参加可能です(パート・アルバイトの方も可)。
 - ※なお、SCとは次の要件を満たすものをいい、これに合致しない施設からのエントリーはお断りすることがありますのでご了承ください。
 - ①小売業の店舗面積は、1,500m²以上であること。
 - ②キーテナントを除くテナントが10店舗以上含まれていること。
 - ③キーテナントがある場合、その面積がSC面積の80%程度を超えないこと。ただし、その他テナントのうち小売業の店舗面積が1,500m²以上である場合には、この限りではない。
 - ④テナント会(商店会)等があり、広告宣伝、共同催事等の共同活動を行っていること。
- 1SCからの参加可能な人数は下記の通り全国一律となりますのでご注意ください。

SC内で選抜していただき、SCディベロッパー企業の方からお申し込みください。過去開催された支部大会において支部代表に選出された方も参加可能です。ただし、全国大会において大賞を受賞された方は殿堂入りとなり参加できません。

店舗数	テナント数150店以上	テナント数150店未満
参加枠	3名	2名

表彰制度

開催日ごとに、また部門(ファッション・物販と食品・飲食・サービス)別に上位3名の方を優勝、準優勝、3位として表彰します。その内、優勝の1名の方が支部代表者として全国大会にご出場いただき、準優勝の方が次点となります。その他、特別賞として開催日ごとに支部長賞、新人奨励賞(部門別、販売従事歴1年以内の方を対象)、審査員特別賞等を設け表彰します。※特別賞については該当者なしの場合もあります。

また、コロナ感染対策のため、表彰式は行わず、各賞については翌日15:00(翌日が土曜日の場合には、その翌々日の月曜日に発表)に当協会WEBサイトで発表いたします。

		賞(副賞)	
		ファッション・物販部門	食品・飲食・サービス部門
優勝(支部代表)		1名(賞状、記念品、賞金)	1名(賞状、記念品、賞金)
準優勝(次点)		1名(賞状、記念品)	1名(賞状、記念品)
第3位		1名(賞状、記念品)	1名(賞状、記念品)
特別賞 ※	支部長賞	1名(賞状、記念品)	
	新人奨励賞	1名(賞状、記念品)	1名(賞状、記念品)
	審査員特別賞	4名(賞状、記念品)	

審査について

時代の変遷による価値観の変化、お客様のニーズの多様化に対応し、自分たちの仕事に誇りと強いプロ意識を持ち、お客様の「期待のその先」を提供できるテナントスタッフを、コンテストを通じて育成していきたいとSC協会では考えております。

審査員は、一般審査員3名、専門審査員(接客を指導・教育しているコンサルタント)2名の計5名で構成します。一般審査員はお客様の代表としてお客様視点で、専門審査員は接客のプロフェッショナルとして、厳しい目線で専門性を重視し、審査します。審査員5名の合計得点を基準に審議し、表彰者を決定します。

各項目の配点は以下の通りです。

	ブランドイメージの体現	表情・動作	言葉遣い	挨拶・お声掛け	聴き方	話し方	お客様理解度		商品説明		1名計	合計
一般審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	10点		10点		100点	300点 (3名分)
	ブランドイメージの体現	表情・動作	言葉遣い	挨拶・お声掛け	聴き方	話し方	ニーズの把握	情報提供・商品説明	提案力・アドバイス力	ファンづくり	1名計	合計
専門審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	20点	20点	20点	10点	150点	300点 (2名分)
											600点 (5名分)	

専門審査員

(企業名50音順・敬称略)

(株)アイマエンパシー

(株)ヴィジョンリンクス

(株)STC

(株)エドゥカーレ

(株)クリエイティブアルファ

kocori

(株)サクセスロード経営研究所

(株)Thanks Dream

(株)JTBコミュニケーションデザイン

(株)シンキング

SPACE MANAGEMENT KNOWHOW CO.,LTD

(株)センチュリーアンドカンパニー

(株)ディンプル

(株)デライト・マインド

(有)トヨエダコンサルティング

(株)トリビュート

(株)日本コンサルタントグループ

(株)フィールドデザイン

(株)ボスコラーニング

(株)ホスピタリティ&グローイング・ジャパン

(株)三越伊勢丹ヒューマンソリューションズ

メビレーション(株)

リテックス・ジャパン(株)

ワンスアラウンド(株)

SC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会 審査票

専門審査員

審査項目			ポイント	評価										
印象	ブランドイメージの体現	1	ブランドイメージの体現	●身だしなみ(正しいマスクの着用)や、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現することができるか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	2	表情・動作	●マスクを着用していても、お客様に合わせて、表情・動作が豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		3	言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ●店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	4	挨拶・お声掛け	●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか ●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
コミュニケーション力	聴き方	5	聴き方	●感じの良い聴き方ができているか ・うなずきや多様なあいづちがあり話しやすいか ●共感的な聴き方ができているか ・お客様の言葉を聞き流さず受け止めているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	6	話し方	●感じの良い話し方ができているか ・滑舌が良いか・聞き取りやすい声の音量か ・適切なスピードだったか ●声の表現力が高いか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
販売スキル	ニーズの把握	7	ニーズの把握	●お客様のニーズを引き出すことができているか ●お客様をよく観察して、ニーズを把握できているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	情報提供	8	情報提供・商品説明	●お客様にメリットのある情報を提供できているか ●商品・ブランドの魅力をお客様に伝えることができているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	提案力	9	提案力・アドバイス力	●お客様の興味や関心事を捉え、提案やアドバイスができているか ●お客様の重要なニーズを捉え、お客様にとって価値ある提案をして購買決定を促しているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	ファンづくり	10	ファンづくり	●ファンづくりにつながる働きかけをしているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

一般審査員

審査項目			ポイント	評価										
印象	ブランドイメージの体現	1	ブランドイメージの体現	●身だしなみ(正しいマスクの着用)や、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現することができるか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	2	表情・動作	●マスクを着用していても、お客様に合わせて、表情・動作が豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		3	言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ●店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	4	挨拶・お声掛け	●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか ●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
コミュニケーション力	聴き方	5	聴き方	●感じの良い聴き方ができているか ・うなずきや多様なあいづちがあり話しやすいか ●共感的な聴き方ができているか ・お客様の言葉を聞き流さず受け止めているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	6	話し方	●感じの良い話し方ができているか ・滑舌が良いか・聞き取りやすい声の音量か ・適切なスピードだったか ●声の表現力が高いか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
販売スキル	お客様理解度	7	お客様理解度	●ご要望や気持ちを自ら理解しようとしているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	商品説明	8	商品説明	●購買意欲が高まる説明・アドバイスができているか ・一方的ではなく、目の前のお客様に合わせているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

25th



DVD 4枚組み

競技記録DVD 販売中!



第24回～第18回大会DVDも発売中!

価格	SC協会会員	¥8,800 (税込)
	一般価格	¥13,200 (税込)



本DVDは2020年1月24日(金)にパシフィコ横浜で開催された(第25回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会)の様を収録したものです。食品・飲食・サービス部門10名、ファッション・物販部門18名の競技に加え、開会式から表彰式までのコンテストの一日の流れをご覧いただくことができ、関内予選会運営の参考にもなります。

ロールプレイングコンテストDVD



一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

○SC 接客マイスター制度とは

SC 接客マイスターは(一社)日本ショッピングセンター協会が認定する資格制度で、SC 業界で働くテナントスタッフのステータスの向上を目的に、2015年度に創設されました。

SC 接客マイスターになるためには、当協会が実施するSC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会に出場し、実技試験を受けることが基本となります。認定後は、認定証とバッジをお渡しします。

○SC 接客マイスターの定義

SC 接客マイスターは、

1. SCの一員として自覚を持ち、接客の仕事への誇りを胸に、自店とSCを愛します。
2. 目の前のお客様のニーズを捉え、“お客様のための提案”をして、お客様と喜びを共有します。
3. お客様とコミュニケーションをとり、信頼関係を築き、私と、自店、SCのファンをつくります。

○受験資格

全国のSCに出店している物販、飲食、サービス等すべての業種のテナント従業員
(パート・アルバイト、会員外も可)

○試験内容

- 実技試験と筆記試験を行います。
- 実技試験の結果が判明した後に筆記試験を実施します。

実技試験:SC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会(1級、2級、3級)

SC 接客ロールプレイングコンテストについては、 http://www.jcsc.or.jp/sc_convention/roleplaying/

筆記試験:演習問題・小論文のWeb 試験 ※2019年度より、実技試験1級合格者も筆記試験の対象となります。

【推薦図書】

- SCテナントスタッフハンドブック
- ロープレDVD(競技記録)

○受講料・認定料

- 受験料5,500円(税込)
- 認定料5,500円(税込)

○各級の認定基準

	レベル	得点
1級	マイスターの定義を体現し、期待を超える接客でお客様に喜びをもたらすとともに、周囲に影響力を発揮できる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し80%以上および全国大会出場者
2級	マイスターの定義を実践し、専門的な知識や技術を駆使して、お客様の期待を満たす接客ができる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し70%以上80%未満
3級	マイスターの定義を理解し、知識や技術を活かし、お客様の期待に応え、誠意を尽くした接客ができる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し60%以上70%未満

SCテナントスタッフハンドブック

「テナント必携ハンドブック」改訂版

SC・テナント教育担当者、
お店の店長・販売員の方々の
必携書!

“おもてなし力”向上に、この一冊。



“おもてなし力”向上が、SC発展の核心です。SCでお客様に接するスタッフに、これだけは知っておいて欲しい基礎知識を一冊にまとめました。どこのSCでも通用するスタンダードな内容です。SC内のテナントスタッフ教育、専門店内の教育用テキストとして最適です。

SCテナントスタッフハンドブック

販売価格 ●会員 1冊 3,300円(税込)
●一般 1冊 5,500円(税込)
※30冊以上ご購入の場合は5%引き
※50冊以上ご購入の場合は10%引き

◆「SC接客マイスター」推薦図書◆

2015年度よりテナントスタッフのステータス向上を目的とした新資格「SC接客マイスター」がスタートしました。

SCのテナントスタッフの“おもてなし力”“接客スキル”向上がSC発展のカギを握っています。競合対策としても有効です。

テナントスタッフの新たな仕事力向上の目標として、「テナントスタッフハンドブック」で学習し、積極的に資格取得にチャレンジしてください。

◆「SC経営士試験」参考図書◆

2016年度より「SC経営士試験」の参考図書となりました。

内容

はじめに

第1章 SCとは何でしょうか？

1. SCとは
2. SC発展の歴史
3. 日本のSCの現状と課題

第2章 ディベロッパーとテナント

1. ディベロッパーとは
2. SCにおけるテナント
3. ディベロッパーとテナントの関係

第3章 SCにおけるテナントの役割と具体的業務

1. SCにおけるテナントの活動
2. SCテナント店長の役割とリーダーシップ
3. 店長の仕事とは
4. 店長の課題
 - 店長の悩み Q&A
5. テナントスタッフの基本姿勢

第4章 CS(顧客満足)の実現

1. 接客サービスの取り組み
 2. 飲食・食品店の接客
 3. トラブル・クレームへの対応
- 「SC接客ロールプレイングコンテスト」への参加

第5章 SC・テナントのリスク管理

1. 地震・津波・風水害など災害への対応
2. 事故・事件への対応
3. 個人情報の取り扱いと対応

(サイズ：A4判/頁数：144)

FAX: 03-5615-8539 SCテナントスタッフハンドブック係

年 月 日

SCテナントスタッフハンドブック 申込書

お申込冊数	※お申込冊数をご記入ください。 冊 (30冊以上ご購入の場合は5%引き、50冊以上ご購入の場合は10%引き)		
ご住所	〒		
貴社名・団体名			部署/役職
ご氏名			
TEL.			FAX.
e-mail			
※見積書や納品書が必要な場合はご記入ください。 ※請求書の宛先が上記貴社名と異なる場合(例 ○○○テナント会)は下記に企業名・団体名をご記入ください。			

会員の皆様には、お申込み後にハンドブックと併せて、請求書を同封させていただきますので、ハンドブック到着後にご入金ください。
一般の皆様は、ご入金確認後にハンドブックを送付させていただきます。

協賛企業一覧

下記の企業様よりご協賛をいただきました。ありがとうございました。

- * (株) エデューカーレ
- * (株) Thanks Dream
- * (株) ヴィジョンリンクス
- (株) 関西都市居住サービス
- * (株) サンシャインシティ
- * JR西日本アーバン開発(株)
- JR西日本大阪開発(株)
- (株) ジェイアール東日本都市開発
- (株) アイマエンパシー
- 小田急SCディベロップメント(株)
- 片倉工業(株) コクーンシティ
- 金沢ターミナル開発(株)
- (株) かねまつ
- (株) 銀座マギー
- (株) 錦糸町ステーションビル
- (株) クリエイティブアルファ
- JR東日本新潟シティクリエイト(株)
- 湘南ステーションビル(株)
- (株) ステーションビルMIDORI
- (株) 西武プロパティーズ
- 三井不動産(株)
- * 三井不動産商業マネジメント(株)
- * 三菱地所・サイモン(株)
- * 阪急阪神ビルマネジメント(株)
- * (株) ホスピタリティ&グローイング・ジャパン
- * メビレーション(株)
- 静鉄プロパティマネジメント(株)
- (株) 新都市ライフホールディングス
- ダイアナ(株)
- * (株) 千葉ステーションビル
- * (株) フジ
- (株) デライト・マインド
- 東神開発(株)
- ニッケ・タウンパートナーズ(株)
- (株) 日本コンサルタントグループ
- (株) 阪急商業開発
- B-Rサーティワンアイスクリーム(株)
- (株) ビームス
- 福岡地下街開発(株)
- 八重洲地下街(株)
- 横浜新都市センター(株)
- (株) 横浜ステーションビル

(お申し込み口数・企業名50音順)

*印のついている企業は、広告を掲載しております。

協賛金につきましては現在も募集しております(1口5万円)。よろしくお申し込み申し上げます。なお、2口以上申し込まれますと、来年1月28日(金)開催のロープレ全国大会で配布いたします、「Contest Guide」に協賛広告(A4全面)が掲載いただけます(5口以上はカラー広告掲載可)。

サービス業に特化

現場経験豊富な講師

3,500社・約88万人^{以上の}利用実績



講師は現場経験者。ポイントを押さえてるので即実践が可能です。
サービス業のみなさまの悩みに寄り添い解決してきた実績を通じて、調査データやノウハウを蓄積・
分析し、根拠を持ったご提案をいたします。

H&G

株式会社ホスピタリティ&グローイング・ジャパン
H&G Japan Co., Ltd.

東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル18F

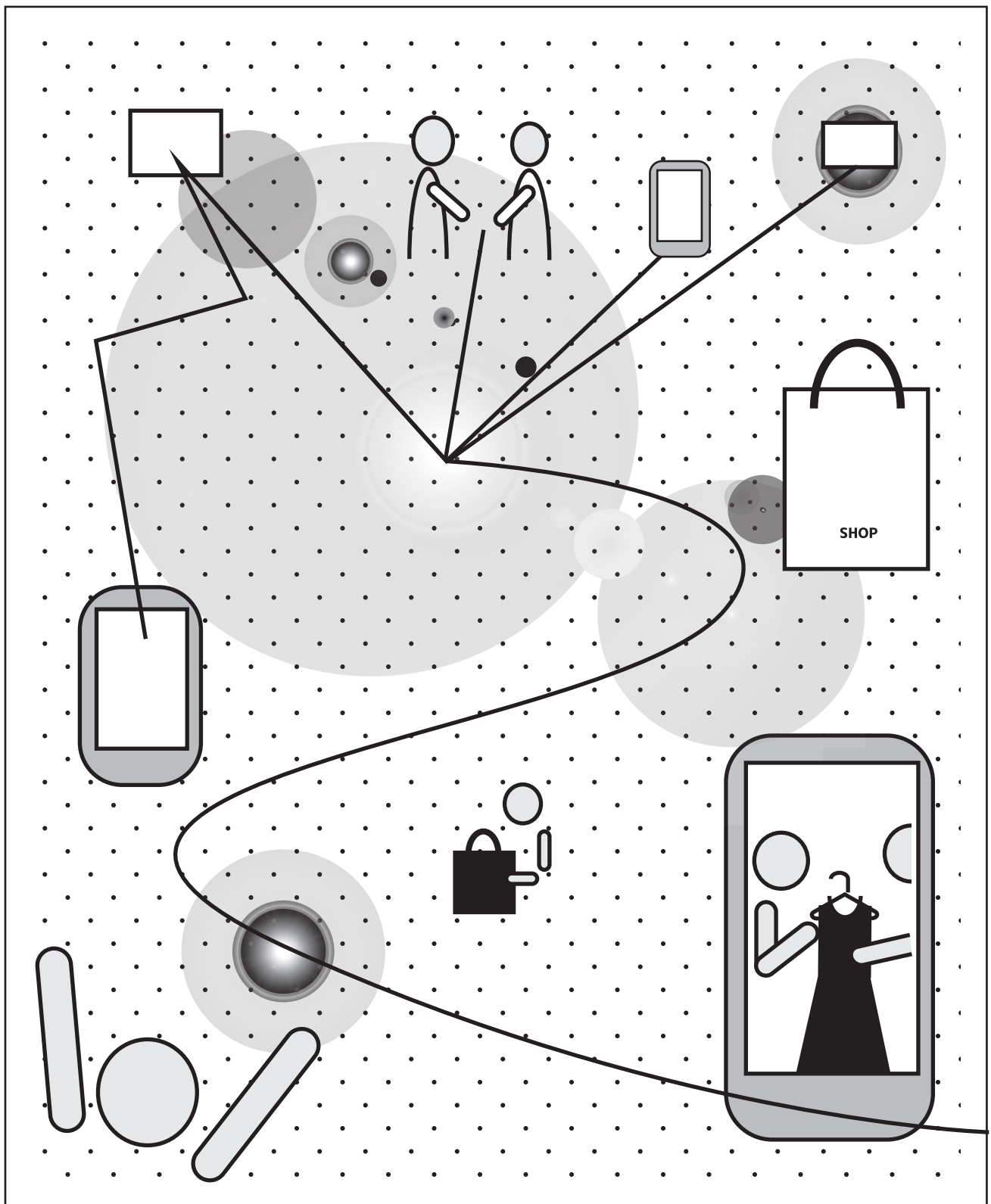


H&G



0120-948-078

月曜～金曜
9:00～18:00



■ ニューノーマル時代に合わせた ニュースタイルの接客ロールプレイング ■

デジタルとリアル融合
選べる参加方法

「いつでも どこでも」
スマホ、タブレットでの
eラーニング

参集型のセミナー



MEBIRATION

info@mebiration.co.jp <https://www.mebiration.co.jp>
TEL 03-5282-3908

「街」と「人」を育む。

JR西日本アーバン開発株式会社は、JR西日本グループとして、ショッピングセンターの運営を通じて、地域の活性化に取り組んでいます。駅を通過点としてとらえるのではなく、さまざまなモノやコトが集まる魅力的な場所にする事で、人々の暮らしに潤いを与え、街と人との関係をより良いものに育てていきたい。そんな思いから、地域の特性やお客さまの志向、時代の流れをしっかりと把握し、新しい価値や生活の豊かさを提案していきたいと考えています。



piolo 姫路



KOSHIENGUCHI GREEN PLACE
甲子園口グリーンプレイス



SHUKUGAWA GREEN PLACE
夙川グリーンプレイス

夙川グリーンプレイス
2021年9月3日開業



piolo 明石



MONTetMER
モンテメール



Liv



PLICO 六甲道



PLICO 三宮



PLICO 神戸



PLICO 垂水



PLICO 西明石



弊社は、JR西日本グループにおけるショッピングセンターの運営・開発を担う基幹会社です。

JR神戸線の甲子園口駅から姫路駅の間、約75Kmにわたる事業エリアにおいて、11ヶ所のショッピングセンターを管理運営しております。

JR西日本アーバン開発株式会社

〒658-0051 神戸市東灘区住吉本町1丁目2番1号

TEL.078-843-4650 FAX.078-843-4688

<http://www.jrw-urban.co.jp>

- 甲子園口グリーンプレイス
- 夙川グリーンプレイス
- モンテメール(JR芦屋駅)
- リブ(JR住吉駅)
- プリコ六甲道
- プリコ三宮
- プリコ神戸
- プリコ垂水
- プリコ西明石
- ピオレ明石
- ピオレ姫路



おかげさまで60周年



毎日をもっと楽しく

株式会社千葉ステーションビルは
千葉県内に10店舗の商業施設を運営しています。

PEPIE

Arcade Mobara

ペリエ8店舗

千葉・稲毛・西千葉・津田沼・西船橋
検見川浜・稲毛海岸・海浜幕張

四街道駅ビル

株式会社 千葉ステーションビル

TEL.043-301-3118(代)

〒260-0031 千葉県千葉市中央区新千葉1丁目6-1 千葉駅ビル第二別館2階



好きになれるスーパーってなんだろう？

私たちはその答えに向かって、
たくさんの試みを始めます。

まじめに、たのしく、あたらしく。

笑顔や便利やワクワクする体験を
たくさん生み出していく、フジへ。

この街に、あってよかったと、
たくさんの人に言ってもらえるように。

これからのフジに、ご期待ください。



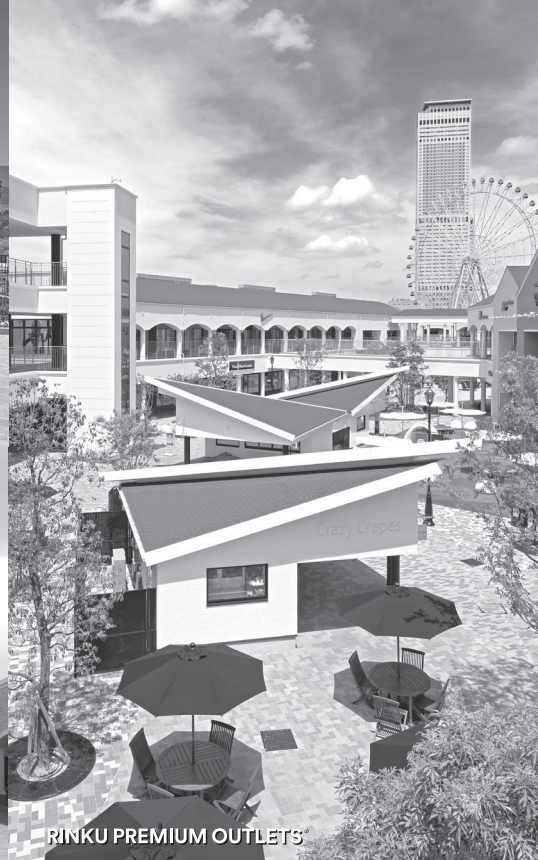
この街に、あってよかった。



FUJI



GOTEMBA PREMIUM OUTLETS



RINKU PREMIUM OUTLETS



SANO PREMIUM OUTLETS



TOSU PREMIUM OUTLETS



TOKI PREMIUM OUTLETS



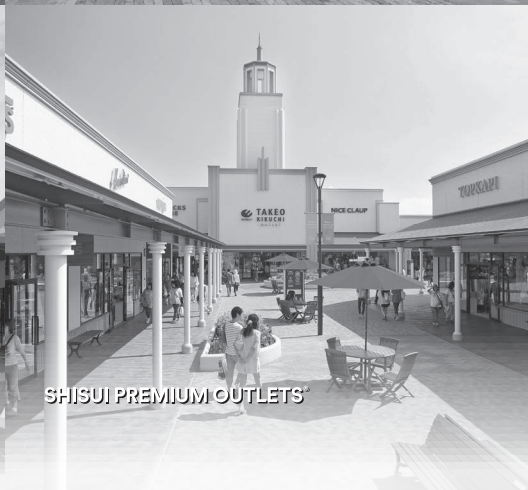
KOBE-SANDA PREMIUM OUTLETS



SENDAI-IZUMII PREMIUM OUTLETS



AMI PREMIUM OUTLETS



SHISUI PREMIUM OUTLETS



FUKAYA-HANAZONO PREMIUM OUTLETS

2022年秋
オープン

PREMIUM OUTLETS®

御殿場 / りんくう / 佐野 / 鳥栖 / 土岐 / 神戸三田 / 仙台泉 / あみ / 酒々井 / ふかや花園

