

## 第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト東京大会

【10 月 5 日講評】

ワンスアROUND株式会社

滝脇 朗代先生

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト東京大会 2 日目に出場された競技者の皆様本当にお疲れ様でした。コロナ禍での大会出場はシフトが厳しい中、様々な調整が大変だったと思います。そのような中でも参加を決断し、そして素晴らしい接客を披露して頂き大変感謝しております。

そして競技者の皆様を支えて下さったショップの皆様、練習にお付き合い頂いたディベロッパーの担当者様、試行錯誤をしながら今回の大会を開催して下さった SC 協会の皆様も本当にお疲れ様でした。

大会 2 日目の競技者の皆様は、お客様に寄り添いながら真摯にお客様に向き合う接客がとても印象的でした。良い意味で作りこまれていないナチュラルな接客でお客様との距離を縮めていました。

そのような素晴らしい接客の中で優勝されたテルミナル/ルロウグリーンレーベルリラクシングの皆川芽生さんはじめ、入賞された皆様、本当におめでとうございます！入賞者の皆様の特に素晴らしかった接客スキルの共通点を 2 点挙げさせていただきます。

### 1、 楽しくお客様情報引き出す会話力

「カフェ巡り」や「弟へのギフト」という顕在的なニーズに対してただ質問を重ねるだけでなく、お客様と同じ気持ちで楽しさやワクワクに共感し、楽しく会話をしながらお客様の状況をしっかり把握していました。「提案しよう」ではなく「お客様を知ろう」という気持ちで質問をすることで、お客様も疲れず、テンション高く自己開示をされていました。結果、お客様の背景を想像し少ない質問で提案商品のイメージを固める事ができていました。

### 2、 お客様の想像を上回る提案力

お客様の背景やニーズを踏まえて提案する商品のイメージがしっかりできているので、お客様の気持ちを先回りしたリード接客ができていました。そしてお客様やギフトを差し上げる方が、その商品を使用してより素敵になるコーディネートなど+aの提案で、お客様から「自分では思いつかない」という言葉を引き出していました。ネットでは味わえないプロの提案でお客様のテンションを高め購入につなげていました。

この接客スキルの 2 点に加え、心から「お客様に良いものを提案したい！」という想いが伝わる接客で、終始、競技者の皆様も笑顔でお客様との時間を楽しんでいたところがとても素晴らしかったです。

新型コロナウイルス感染症によりお客様のお買い物の仕方、サービスの受け方は大きく変化しました。会話を楽しみたい人、早く買い物を済ませたい人など、一人ひとりのお客様に寄り添い満足して頂くためには、目の前のお客様に「〇〇して差し上げたい」というスタッフが思いを持って接客をする事が大切です。そして様々なお客様に買い物やサービスを楽しんで頂くために、プロとしてのスキル、対応力を付けていきましょう。

接客は鏡です。お客様を楽しませることができれば、皆様も楽しくなります。まだまだ厳しい日々が続いていますが、お客様から「ありがとう」と言われるこの素敵な仕事に誇りを持ち、共に働く仲間やお客様に感謝をして、自分自身も労わりながら接客サービスという仕事を楽しんでいただけたらと思います。応援しています。

滝脇 朗代