

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 4 日講評】  
有限会社トヨエダコンサルティング  
豊枝 享子 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初日に出場された競技者の皆様お疲れ様でした。また、大会当日まで陰日向にとサポートをされてきた各ショップスタッフの皆様、ディベロッパーの皆様もお疲れ様でした。

緊急事態宣言下、競技への参加を悩まれた人、思うようにトレーニングが出来なかった人等々、これまで考えたことも無いような問題に直面しながらも本大会へ出場してくださったことに感謝申し上げます。

初日は販売歴 20 年以上のベテランの方から、僅か3ヶ月の新人の方と、バラエティーに富んだ競技者 23 名が熱戦も繰り広げてくださいました。

「わあ、ステキだなあ」「欲しいなあ」と、審査をしながらも購買意欲を掻き立てられる素晴らしい接客でした。

そして、見事、全国大会の切符を手にした小林奈古さん(DHC 直営店/聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンター)おめでとうございます！

小林さんの接客が特に、素晴らしかった点として以下3点を挙げます。

1. 音声表現力

お客様との会話、商品説明や提案の際、抑揚や緩急をつけた話し方は、お客様との距離を縮めるだけでなく、商品をより魅力的に伝えることに繋がりました。

2. 商品特徴の伝え方

(上記記載以外)実体験を交えながらの商品説明は、何よりも説得力がありましたし、クロージングトークとしても大いに効果を発揮しました。

3. 共感力

お客様のお悩みや会話に対し、受け流すこと無く寄り添う言葉を添えていたこと

は、お客様に安心感を与えただけでなく、小林さんのお人柄の良さも感じて頂くことに繋がりました。

小林さんは1月の全国大会へ向け、更にスキルを磨き、素晴らしい接客でお客様を魅了してください。期待しております。

尚、全競技者の皆様には、各専門審査員よりフィードバックコメントを作成致します。ご自身だけでなくショップの皆様と一緒にご覧いただき、チーム一丸となって今後の接客改善に役立て頂けると嬉しいです。

最後に、コロナ禍となり接客環境が大きく変化しました。去年は、アプローチをすることすら戸惑った方も多いと思いますが、2021年からは対面だからできる会話の楽しさ、実体験を通じた商品提案など、リアル店舗の醍醐味をギュと詰め込んだ接客をしましょう！

そして、1人でも多くのお客様から「ありがとう」「また、来ます！」の声を引き出しちゃいましょう！皆さんには、その力があります。

今後の更なるご活躍をお祈り申し上げます。