

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト近畿大会

【10月21日 講評】

株式会社センチュリー アンドカンパニー

畑中 めぐみ

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト近畿大会 4 日目に出場された競技者の皆様お疲れ様でした！

また競技者の皆様に応援し、支え続けて下さった周りの方々もお疲れ様でございました。

コロナ禍ということもあり、中々思い通りにならず支部大会までの道のりはとても大変なものであったと思います。

その中でモチベーション高く今大会に臨んで頂いた皆様に改めてお礼申し上げます。

皆様はさすが館の代表ということもあり、マスクをつけても伝わる笑顔と豊富な商品知識で商品の魅力を高める接客が印象的でした。

その中で優勝された里川由貴さん（ラッシュ/京都駅ビル専門店街ザ・キューブ）、おめでとうございます！

里川さんの接客が素晴らしかった点として 3 点あげます。

1. 表情・動作

優しい表情はもちろん、足を骨折したお客様のお友達を心配される里川さんの豊かな表情はマスクをつけてもしっかりと伝わりました。また豊かな動作（身振り・手振り）で入浴剤の使い方を魅力的に表現出来ていました。

2. 聴き方

お客様が仰ったことをあいづちだけでなく、関連した質問や里川さんの感想を入れることで会話が弾みお客様の要望を引き出せていました。

3. 提案力・アドバイス力

入浴剤として使うだけでなく、部屋に置いて香りを楽しむアドバイスはお客様の興味を

高めていました。また聴き出したニーズを元にパーソナルな提案が出来ていたのも良かったです。

今回入賞された方々の傾向としては「お客様に寄り添った接客」が出来ていました。限られた時間の中で、お客様にたくさん話していただくことでニーズを引き出し、ニーズにピッタリの商品提案や商品説明でお客様もいつの間にか笑顔になっていました。

惜しくも入賞を逃してしまった方、思っていたより本番はうまく出来なかった・・・、こうすればよかった・・・たくさん練習したのに・・・色々な思いがあるかもしれません。

しかし、普段の接客とは全く違う緊張感の中で最後までやり切った自分をまずは褒めてあげてください。

競技者の皆様には専門審査員よりアドバイスシートを作成いたします。

ご自身の接客の振り返りにご活用いただければと思います。

今大会は安心・安全に開催することが何よりも優先であったため、無観客での開催となりました。そのため会場で応援できる人数にも制限があり、見学が出来なかった方もいらっしゃるのだと思います。

是非競技者である皆様が、この大会を通じて感じたこと、プラスになったことを振り返り、その経験を他のメンバーに伝えてあげてください。

これからも皆様の更なるご活躍をお祈り申し上げます。