

# 第29回

# SC接客ロールプレイングコンテスト

# 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

[協力] 株式会社エデュカール



## 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。



あしたも  
あさっても、  
きたくなる体験。  
一人ひとりの毎日に  
『もっと楽しい』を。

アダストリアは、スタッフもお客さまもワクワクできる時間を提供します。

70<sup>th</sup>  
A D A S T R I A  
+

GLOBAL WORK    niko and ...    LOWRYS FARM    studio CLIP    LEPSIM    JEANASIS    BAYFLOW  
 RAGEBLUE    Heather    HARE    PAGEBOY    repipi armario    LAKOLE    apart by lowrYS  
 mysty woman    Elura    Andemiu    ÅLAND    BABYLONE    BARNYARDSTORM    Chaos    Curenology

ショップスタッフのサステナブルな働き方を実現する

 ささえあう  
働く時間  
プロジェクト



# 「企業は人なり」 未来もそう言っている

グロースラボは、  
お役に立つことがきっとある

個人が学びの意思を発芽させ  
学び続ける意思を持つことが  
企業の未来を創ります。

エデュカーレは、「個」の成長に着目し、  
学ぶチカラを最大限に

サポートする研究開発部門  
“グロースラボ”を立ち上げました。

未来につながる

新しい学びを発信し続けます。



株式会社エデュカーレ  
代表取締役社長  
一般社団法人EDIA  
(人財育成機関)代表理事

幡地 嘉代



## The New Education

グロースラボとは



日本SC協会  
ロールプレイング  
実績



人気プログラム  
プロモーション  
動画配信中



幡地嘉代の  
学びのコラム



テナント会運営  
ハンドブック  
販売開始



人材リソースータルプロデュース CS/ESソリューション

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



# 型にはまった接客 はいらない ネットに 負けない 売上を作る 人材育成研修



接客サービス エグゼクティブトップコーチ  
関岡 英人

SC 接客ロールプレイングコンテスト

全国大会上位入賞者を研修する  
サンクスドリームだからできる →

ロープレ大会  
上位の接客

買上率が高い  
スタッフ育成

## 2023 年度 SC 接客ロールプレイングコンテスト 支部大会 実績一例

北海道大会 ▶ 優勝	東北大会 ▶ 準優勝	関東甲信越大会 ▶ 優勝 5日目	準優勝 4日目	準優勝 5日目
中部大会 ▶ 優勝 2日目	準優勝 1日目	近畿大会 ▶ 準優勝 1日目	準優勝 3日目	※その他 支部長賞・審査員特別賞 多数受賞

## 研修担当者さまはコチラに — 接客研修・人材育成 —



Thanks Dream. Inc  
株式会社サンクスドリーム

03-5456-7917  
info@thanks-dream.com



東京オフィス — 東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー 15 階

本社 — 三重県桑名市長島町西外面 2011-3

thanks-dream.com

# Growing Together

「Growing Together」というコンセプトのもと、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を実現。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。



三井ショッピングパーク  
ららテラスTOKYO-BAY  
2023年11月29日グランドオープン!



※画像はイメージです。

三井ショッピングパーク  
ららテラス HARUMI FLAG  
2024年3月 開業予定



※画像はイメージです。

三井アウトレットパーク  
マリニピア神戸建替え計画  
2024年秋 再開業予定



※画像はイメージです。

(仮称) 三井ショッピングパーク  
ららぼーと安城  
2025年春 開業予定

提供するの、「時間」です。



他のお買い物では得られない、感動できる「時間」を訪れるお客さまに提供すること。思いがけない出会いのサプライズ。普段の日常を忘れられる“開放感”。行けば何かあるはず、そう思えるたくさんの選択肢。行く前からずっとワクワクできて、帰って来た後も、きっと誰かと話したくなる。大切なのは、買ったものだけじゃない。充実した1日を過ごした「時間」も、私たちの提供するプレミアム。時間をかけて、ちょっと遠くから、今日訪れるお客さまに。できることは何かを常に考えながら、必要なサービスと求められる進化をし続けて行く。「出かけてよかったね」いつ訪れても、そう言ってもらえる場所であり続けるために。

[ 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 ]

**PREMIUM OUTLETS®**  
MITSUBISHI ESTATE・SIMON

すごいをシェアする

# UR

## URBAN RESEARCH Co.,Ltd.

### (OUR BRANDS)

**UR**  
URBAN RESEARCH

URBAN RESEARCH  
**DOORS**

**ROSSO**  
URBAN RESEARCH

かぐれ

**KBF**

L P O E P N S  
N S E N S E C  
O E A C F P E  
F A O N F S L  
E F P E L C O  
C P L A C E S  
S F E N E L N  
URBAN RESEARCH

  
**Sonny Label**  
URBAN RESEARCH

 **RØDE SKO**

SMELLY

**E K A L**

L A A T O

  
THE  
GOODLAND MARKET

**UR**  
URBAN RESEARCH  
Store

**UR**  
URBAN RESEARCH  
Make Store

**UR**  
URBAN RESEARCH  
warehouse

**URBS**  
URBAN RESEARCH BUYERS SELECT

### (ONLINE STORE & MEDIA SITE)



**UR** ONLINE  
STORE /  
URBAN RESEARCH



URBAN RESEARCH  
MEDIA

# Diversity & Inclusion

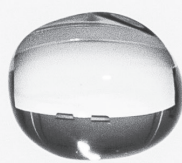
商業施設のダイバーシティ経営を推進



私たちは人的資本の最大活用による、持続的な企業価値の向上を支援します。







# 小売りの“今”を支援する

ヴィジョンリンクス



私たちは小売サービスの現場で培った経験やノウハウを活かし、実践的な取り組みで成果を創出します。

接客ロールプレイングにおいては、一人ひとりの個性を活かし可能性を上げ、接客が楽しくなる指導を心掛けています。自己成長に繋げるための気づきと日々の接客の振り返りを大切にチャレンジする背中を後押しします。

2020年度より新たな視点の動画配信をスタートさせました。コロナ禍で変化したお客様の消費行動やショップへの新たな期待に応えるための『小売りの“今”を支援する』シリーズです。短時間で楽しく学んで、即実践できる。スタッフのモチベーションアップに繋がるわかりやすい構成です。現在、マネジメント編と接客編を中心に約20本、順次更新しています。チームづくり、購買動機、顧客化、VMD等の視点で、売上アップを一緒に頑張りましょう！

ダイジェスト動画はこちら



**VISION LINKS**  
www.vision-links.com

株式会社 ヴィジョンリンクス

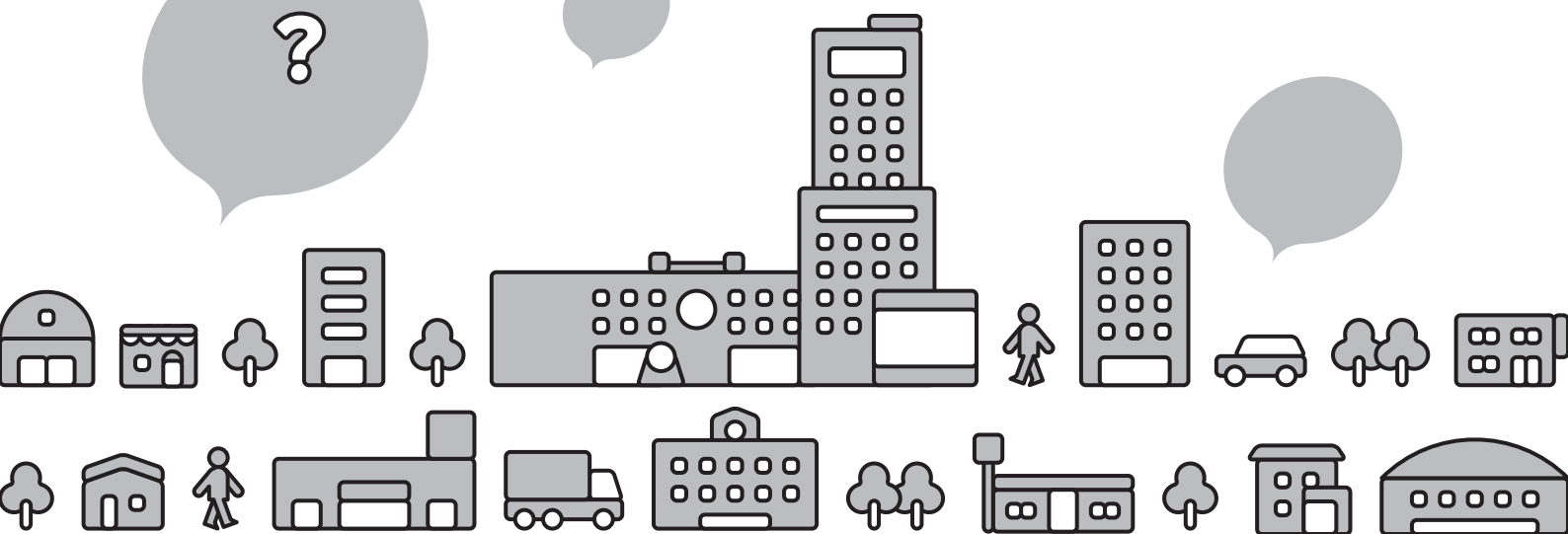
〒162-0824 新宿区揚場町 2-12 セントラルコーポラス 602 TEL 03-3235-7008 / FAX 03-3235-7005 <http://www.vision-links.com>

# 次はどんな「まち」になろう？

JRタワーという「まち」の使命は、  
多様な「つながり」を生み出すことです。

新しいアイデアとは、新しい組み合わせ。  
ひとつひとつは当たり前のもので、  
つながりかたが斬新であれば  
そこにフレッシュな価値が生まれるから。

変わりゆく時代、変わりゆく札幌駅とともに。  
人、お店、地域、社会が自由自在につながる  
いきいきとしたまちを目指していきます。



APIA

STELLAR PLACE  
SAPPORO



JRタワーオフィスプラザさっぽろ  
OFFICE PLAZA SAPPORO

# 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

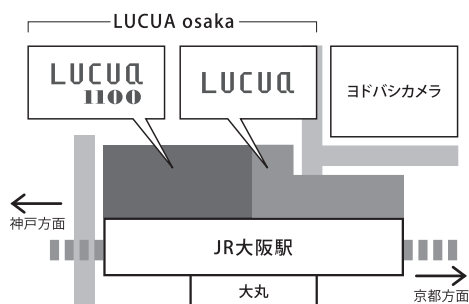
ファッションやトレンドに敏感な働く女性をメインターゲットに、「日常生活における手の届く贅沢」「高感度で洗練されたライフスタイル」を提案。“ここにしかない価値”を提供する、梅田地区でNo.1のファッションビルを展開します。

### 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。



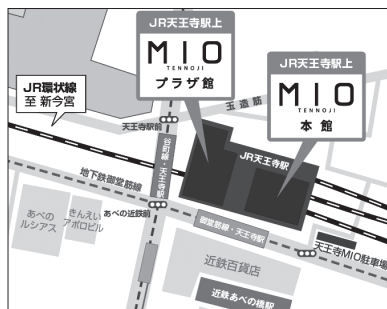
LUCUA  
OSAKA



〒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/>

# 人材育成で サービス業の 未来を変える

Change People,  
Change Future!

弊社は、創業以来、

「Change People, Change Future! 人が変われば、未来が変わる」という理念のもと、

サービス業の皆様へ人材育成を通じた企業成長の支援を行い続けてまいりました。成長し続ける企業には「人を大切にし、育てる」という共通点があります。

人材育成の大切さを多くの方に感じていただき、サービス業の発展に微力ながら貢献できれば幸甚です。



講師は全員  
元サービス業出身



ロープレ大会  
審査員も在籍



全国全業種対応



課題の抽出～改善策の立案・実行、さらにフィードバックまで一貫してサポート！

オンデマンド  
動画研修

テナント従業員様向け  
集合型研修

オンライン研修

臨店指導

覆面調査

ロープレ対策

サービス業の皆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、  
根拠がある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

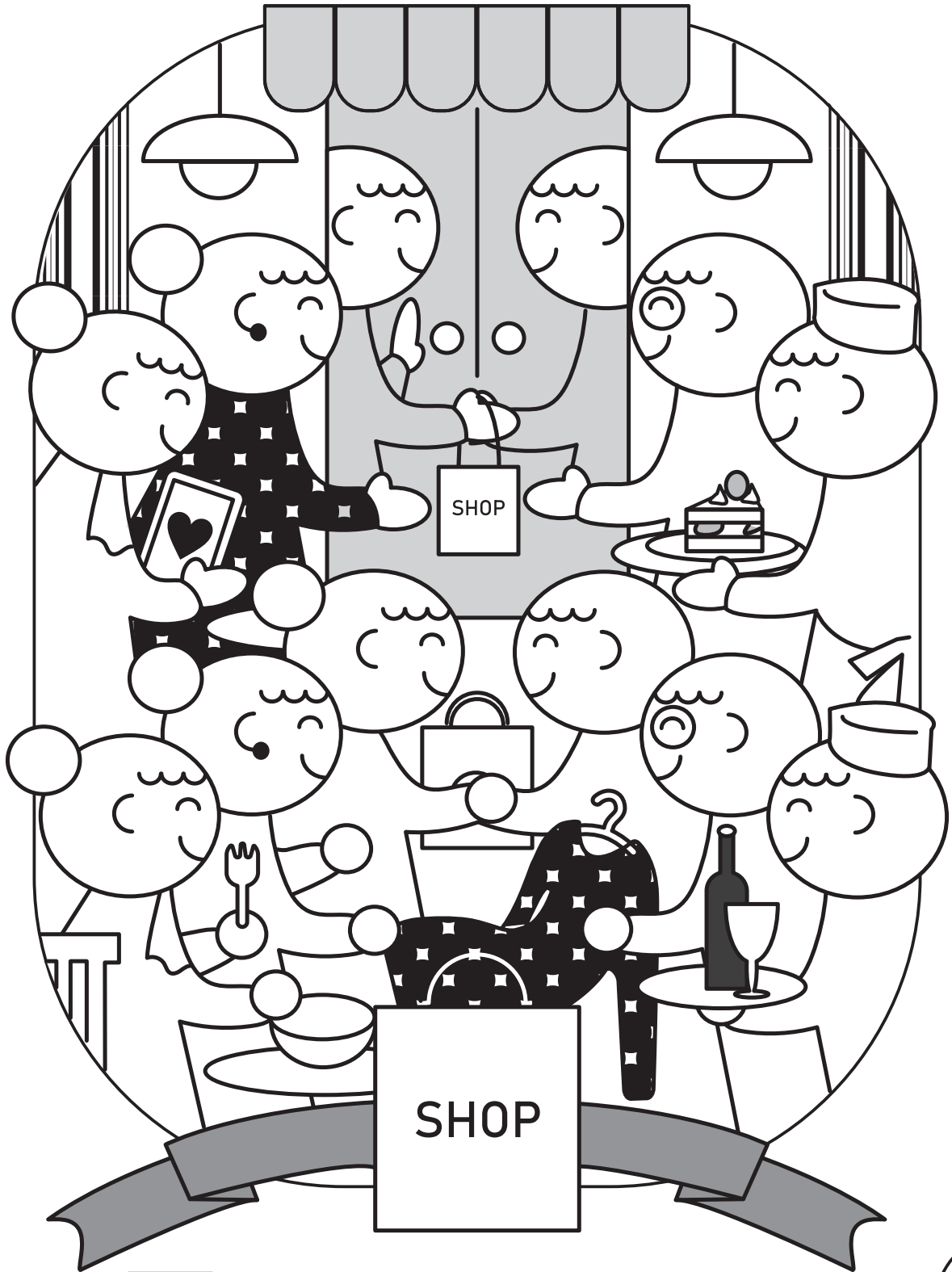
**0120-948-078** 月曜～金曜  
9:00～18:00



◀ SMILE ☀ SMILE ▶

「また、行きたいと思う人」

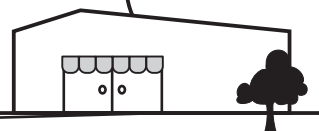
「また、会いたいと思う人」



**メビレーション株式会社**

info@mebiration.co.jp <https://www.mebiration.co.jp>

**MEBIRATION**



# 【地域と共に3つのSCを運営しています】

# EST

OSAKA \_ UMEDA

所在地：大阪市北区梅田

最寄り駅：JR大阪駅

各線梅田駅



# SUITA GREEN PLACE

吹田グリーンプレイス

所在地：大阪府吹田市

最寄り駅：JR吹田駅



# ALBi

所在地：大阪府大東市

最寄り駅：JR住道駅



2024年度新たに2つのSCがオープンします



# バルチカ03

(INOGATE OSAKA 内)



2024年8月開業（予定）

# うめきた2期地上駅舎

（仮称）



2025年3月開業（予定）

# JR西日本大阪開発(株)

大阪市北区角田町3-25 TEL：06-6376-8001



[生活の拠点] [地域コミュニティの核] [文化の発信地]

毎日みつかる、輝く暮らし。

光が丘IMA  
公式キャラクター



IMAにゃん



AMIにゃん

光が丘IMA 《都営地下鉄大江戸線「光が丘」直結》

〒179-0072 東京都練馬区光が丘 5-1-1 TEL.03-3976-2100

<https://www.ima-hikarigaoka.jp/>

光が丘IMA



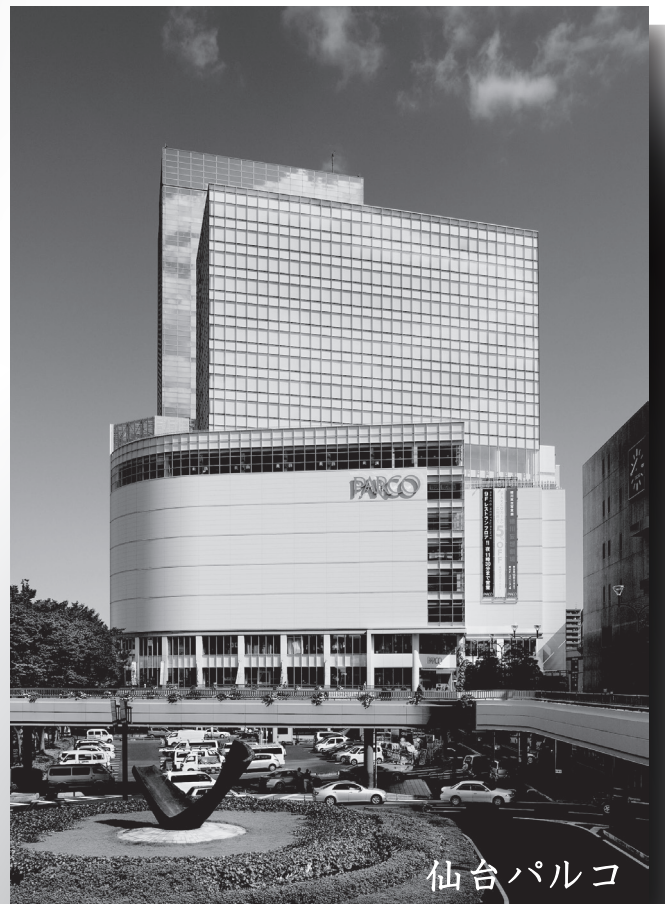
株式会社 新都市ライフホールディングス







柏高島屋  
ステーションモール



仙台PARCO

人と環境のために

いい空気を



JR 千葉駅  
Chiba Station  
PERIE  
ペリエ千葉ビル

業務用パッケージエアコンメーカー

 **日本ピーマック株式会社**  
Since 1972

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-5-1 (虎ノ門37森ビル)

TEL:03-5473-7781 <https://www.pmac.co.jp>



販売力を高める  
色彩戦略  
資格への挑戦！

# パーソナルカラーリスト検定 配色検定

検定の詳細 &  
申込みはこちらから



主催



一般社団法人

日本カラーリスト協会

japan colorist association

150-0001 東京都渋谷区神宮前6-25-8-609 TEL:03-3406-8708/FAX:03-3406-9190

URL: <https://colorist.or.jp>

後援/(社)日本ショッピングセンター協会・(社)日本鉄道広告協会・(社)日本ブライダル文化振興協会・(社)日本ホビー協会  
(社)日本フローラルマーケティング協会・(社)日本色彩環境福祉協会・(NPO)FBO(料飲専門家団体連合会)(順不同 敬称略)

会場試験受験日程 (2024年度)

3級・2級・1級 ※東京・大阪

7月7日(日)

11月17日(日)

2025年

2月17日(月)

WEB試験受験日程 (2024年度)

3級・2級・1級 ※CBT検定で全国の  
会場で受験できます

7月1日(月)~7月28日(日)

11月11日(月)~12月8日(日)

2025年

2月10日(月)~3月9日(日)

美容  
ヘアカラー

メイク  
ネイル

販売  
ショップ

メガネ  
ジュエリー

インテリア

きもの  
ファッション

ブライダル

エステティック

## 協賛企業一覧

(敬称略)

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) アダストリア
- \* (株) エデューカーレ
- \* (株) Thanks Dream
- \* (株) アーバンリサーチ
- \* アジュールコンサルティング(株)
- \* (株) ヴィジョンリンクス
- \* 札幌駅総合開発(株)
- (株) アトレ
- (株) イクスピアリ
- (株) 関西都市居住サービス
- 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) 小田急SCディベロップメント
- (株) オンワード樫山
- 片倉工業(株)
- 金沢ターミナル開発(株)
- キュービーネット(株)
- (株) クリエイティブアルファ
- (株) 札幌副都心開発公社
- 山陽SC開発(株)
- JR西日本京都SC開発(株)
- JR東日本新潟シティクリエイト(株)
- (株) JTB
- 四国旅客鉄道(株)
- 静鉄プロパティマネジメント(株)
- (株) ステーションビルMIDORI
- (株) 成城石井
- (株) 西武リアルティソリューションズ
- 仙台ターミナルビル(株)
- (株) 相鉄ビルマネジメント
- (株) 高島屋
- 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)
- \* JR西日本SC開発(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)
- 湘南ステーションビル(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
- \* 日本ピーマック(株)
- \* (一社) 日本カラリスト協会
- 中国SC開発(株)
- 東神開発(株)
- 西日本鉄道(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
- (株) バンダイナムコアミューズメント
- B-Rサーティワンアイスクリーム(株)
- (株) フォルマ
- 福岡地下街開発(株)
- (株) 丸広百貨店
- メーカーズシャツ鎌倉(株)
- 盛岡ターミナルビル(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
- (株) リーガルコーポレーション
- リテックス・ジャパン(株)

(お申し込み回数・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。

# CONTENTS

タイムスケジュール……………	1	競技者一覧……………	5
見学者の皆様へのお願い(応援および撮影について) ……	2	食品・飲食・サービス部門 競技者プロフィール……………	6
“SC接客日本一”が選ばれるまで……………	3	ファッション・物販部門 競技者プロフィール……………	8
① 競技方法について		審査員プロフィール……………	13
② 審査について		SC接客ロールプレイングコンテスト実行委員会……………	13
③ 表彰について		第30回SC接客ロールプレイングコンテスト 開催日程決定! ……	14
歴代大賞受賞者……………	4		

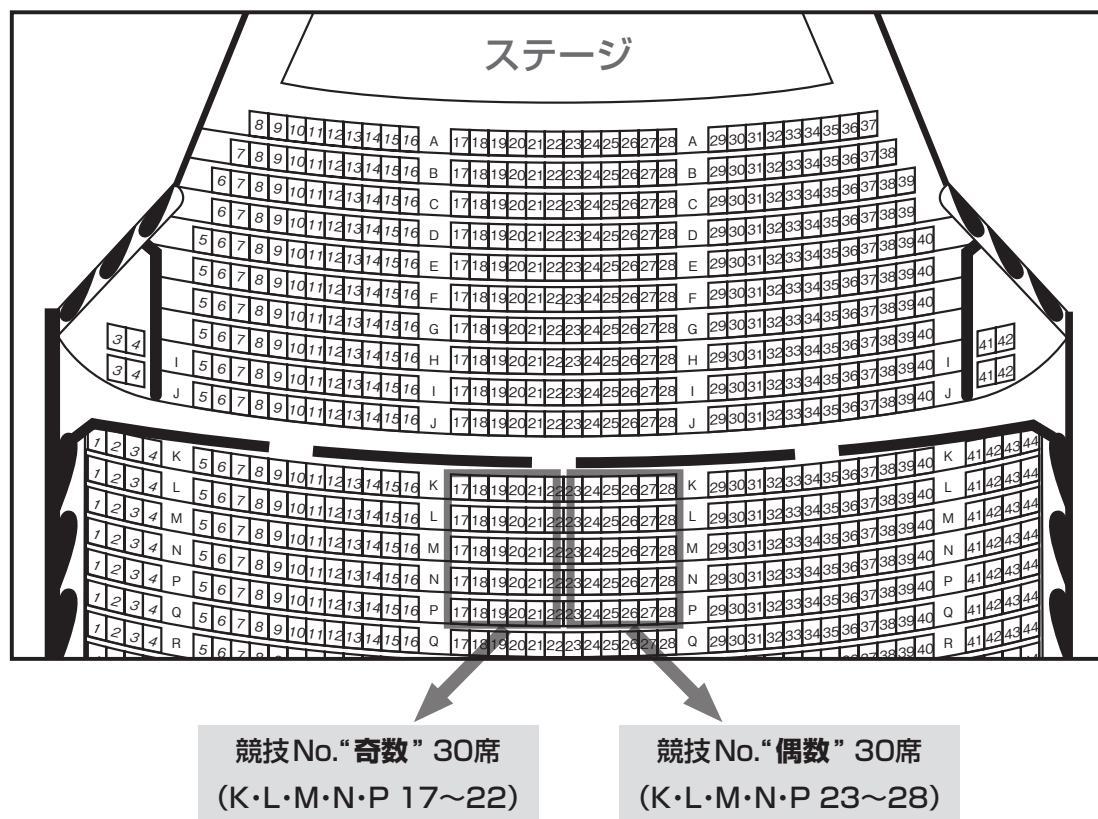
## タイムスケジュール

11:00	競技者集合
11:20	開 場
11:50	コンテストスタート
11:50 ~ 12:10	開会式
12:10	食品・飲食・サービス部門 競技スタート
12:10 ~ 13:30	No.1 ~ 9 (9名)
13:30 ~ 14:10	休 憩
14:10	ファッション・物販部門 競技スタート
14:10 ~ 15:00	No.10 ~ 14 (5名)
15:00 ~ 15:50	No.15 ~ 19 (5名)
15:50 ~ 16:05	休 憩
16:05 ~ 17:25	No.20 ~ 27 (8名)
17:25	競技終了
17:35 ~ 18:20	審 議
18:20 ~ 18:50	表彰式
18:50	コンテスト終了

※タイムスケジュール及び競技予定時間は、当日の進行によってずれが生じることがございます。予めご了承ください。

## 見学者の皆様へのお願い（応援および撮影について）

全国大会では応援および撮影席を指定しております。  
下記指定の場所にて応援をお願いします。



### ◆応援方法

- ・客席中央の5列(K・L・M・N・P 17~28)を競技番号の奇数・偶数に2分し、それぞれ30席を利用して応援していただきます。
- ・競技終了時に順番に入れ替わっていただきます。スムーズに入れ替わりができるようご協力ください。
- ・競技者を盛り上げていただくための鳴り物(ラッパ、笛等)は使用可能です。
- ・火薬類やゴミの出る応援グッズは使用しないでください(パーティー用クラッカー等)。会場撮影の妨げになる、高さが**180cm以上あるフラッグ等**の使用はご遠慮ください。
- ・競技者が集中できるよう、競技が始まる際は応援を止めて静粛にお願いいたします。

### ◆撮影について

- ・競技中のビデオ・写真撮影についてもこの応援席でお願いします。こちら以外での撮影はご遠慮ください。
- ・撮影時のストロボ発光はご遠慮ください。
- ・個人情報保護の関係で、関係する競技者以外の撮影はご遠慮ください。

### ◆お願い

長時間、荷物を置いた座席の確保は他の見学者のご迷惑となりますのでご遠慮ください。

会場にお越しいただく皆様、気持ちよく応援・見学していただけるように、  
ご協力の程よろしくお願いいたします。

# “SC 接客日本一” が選ばれるまで

## ①競技方法について

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。

物販の方はお店の商品を、飲食の方はメニュー・食器等、サービス関連の方はカタログ・パンフレット類を使用し競技を行います。予め、競技者に申告していただいた「お客様がお店に立ち寄る曜日・時間」の設定のなか、模擬演技は進行します。時間内にお見送りまで完了しなくても、そこで競技終了となります。

	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(10点)	自店の商品(10点)	メニュー・食器類	カタログ・パンフレット等
競技時間(予鈴)	8分(6分)	6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。			
お客様役	1名	2名		
	お客様は一見客です。			
お客様がお店に立ち寄る曜日・時間	競技者の方に申告していただいた、ご希望の曜日・時間で設定します。			

## ②審査について

「もう一度この人に接客してほしい」と思われるようなお客様にとって満足・感動を与える接客であったか、お客様の目線を重視し以下の8項目で審査します。

### ■審査ポイント

#### 1. ブランドイメージの体現(1~10点)

- 身だしなみや、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

#### 2. 表情・動作(1~10点)

- 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

#### 3. 言葉遣い(1~10点)

- 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

#### 4. 挨拶・お声掛け(1~10点)

- 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

#### 5. 聴き方(2~20点)

- 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

#### 6. 話し方(2~20点)

- 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

#### 7. お客様理解度(1~10点)

- ご要望や気持ちを自ら理解しようとしているか

#### 8. 商品説明(1~10点)

- 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

### ■得点配分

	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	お客様理解度	商品説明	合計
一般審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	10点	10点	900点(9名分)

## ■審査票

審査項目			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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	②表情・動作	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		③言葉遣い	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	④挨拶・お声掛け	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	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	⑥話し方	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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	商品説明	⑧商品説明	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

### ③表彰について

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、大賞(SC接客日本一)1名が選ばれます。大賞受賞者には経済産業大臣賞が併せて贈られます。また、大賞受賞者を除き、部門ごとにそれぞれ上位2名の方々が部門優勝、部門準優勝となります。そのほかに両部門を通して審査員長賞1名が選ばれます。

なお、受賞者が所属されるSCの方も表彰させていただきます。

賞(副賞)	ファッション・物販部門	食品・飲食・サービス部門
大賞	1名(30万円/経済産業大臣賞)	
部門優勝	1名(10万円)	1名(10万円)
部門準優勝	1名(5万円)	1名(5万円)
審査員長賞	1名(3万円)	
優秀賞	上記受賞者以外のすべての競技者(記念品)	

## 歴代大賞受賞者

	氏名	所属SC名	店名	大会
第1回	趙 啓子	堺高島屋ショッピングセンターアップル	ザ・ボディショップ	近畿
第2回	松本しのぶ	京阪モール	やよい	近畿
第3回	瀬川 美枝	4丁目プラザ	ザ・ボディショップ	北海道
第4回	緒方 亜紀子	ルミネ横浜店	バサデココバイコンポハウス	関東・甲信越
第5回	高橋 加奈	マイニング博多駅名店街	五十二萬石 如水庵	九州・沖縄
第6回	村松 立基	新宿マイシティ	チーズ王国	関東・甲信越(現・東京)
第7回	斉藤 達也	エスパル仙台店	銀座かねまつ	東北
第8回	小淵 亜希	吉祥寺ロンロン	ダイアナ	関東・甲信越(現・東京)
第9回	延島 雅子	イクスピアリ	グレートビーム・マーケット ロレイエ ベーカリー	関東・甲信越
第10回	久保田 有輝	イオン浜松志都呂ショッピングセンター	アモスタイル	中部
第11回	横堀 玲那	丸の内ビルディング	プリーズオブトーキョー	東京
第12回	今井 薫	イオン新発田ショッピングセンター	アモスタイル	関東・甲信越
第13回	児玉 佳子	玉川高島屋ショッピングセンター	スターボックスホールビーンストア	関東・甲信越
第14回	原 麻子	新丸の内ビルディング	イルカランドリーノ東京	東京
第15回	松本 佳代子	三井アウトレットパーク 幕張	ニューバランス・ファクトリースタア	関東・甲信越
第16回	青木 優香	クイーンズスクエア横浜	ビームスポーイ	関東・甲信越
第17回	田川 和樹	りんくうプレミアム・アウトレット	アディダスファクトリーアウトレット	近畿
第18回	玉川 祥子	セルバ	コテミディコレクション	東北
第19回	山形 歩民	フェザン	ゾフ	東北
第20回	斉藤 智也	丸ビル	ビームスハウス	東京
第21回	竹原 篤史	三井アウトレットパーク ジャズドリーム長島	ザ・ノース・フェイス	中部
第22回	原田 千紘	東京ソラマチ	フラワーデコ	東京
第23回	桜澤 翔	新有楽町ビル	シップス	東京
第24回	高見 幸男	岡山一番街	リーガルシューズ	中国・四国
第25回	江口 千賀子	アトレ恵比寿	ニールズヤードレメディース	東京
第27回	伊藤 二三	三井アウトレットパーク 木更津	ジーンズ	関東・甲信越
第28回	志田 紗恵	三井アウトレットパーク 仙台港	フルラ アウトレット	東北

※所属SC名・店名は受賞時のものです。

# 競技者一覧

(敬称略)

## ●食品・飲食・サービス部門【9名】

競技No.	競技予定時間	氏名	所属SC	店名	大会	競技設定曜日・時刻
1	12:10～	平野 美和	三井ショッピングパーク ららぽーと富士見	ヤオコー	関東・甲信越	(土)14時
2	12:18～	滝口 春菜	ジェイアール仙台駅エスシー	菓匠三全	東北	(土)16時
3	12:26～	板本 重美	エキュート上野	かきたねキッチン	東京	(金)18時
4	12:34～	小舘 哲也	三井アウトレットパーク 木更津	宮武讃岐うどん	関東・甲信越	(水)14時
5	12:42～	阪上 直美	グランフロント大阪 ショップ&レストラン	茅乃舎	近畿	(金)18時
6	12:50～	本田 捺海	有楽町イトシア	ラメゾン アンソレイユターブル パティスリー	東京	(金)17時
7	12:58～	平井 舞	ゆめタウン三豊	ラフィネ	中国・四国	(月)10時
8	13:06～	南 三恵子	プライムツリー赤池	サンクゼール・久世福商店	中部	(金)11時
9	13:14～	新屋敷 茉梨香	アミュプラザ小倉	ゴディバ	九州・沖縄	—

## ●ファッション・物販部門【18名】

競技No.	競技予定時間	氏名	所属SC	店名	大会	競技設定曜日・時刻
10	14:10～	岩瀬 未来	三井アウトレットパーク 札幌北広島	フェスタリアビジュソフィア	北海道	(土)15時
11	14:20～	春田 圭一郎	なんばシティ	ビューティーアンドユース ユナイテッドアローズ	近畿	(水)16時
12	14:30～	佐藤 真由子	アリオ八尾	コーエン	近畿	(火)15時
13	14:40～	南雲 勇志	三井ショッピングパーク ららぽーと名古屋みなとアクルス	アカチャンホンポ	中部	(日)15時
14	14:50～	村田 恵美	三井ショッピングパーク ららぽーと富士見	レピピアルマリオ	関東・甲信越	(金)11時
15	15:00～	松本 佳樹	渋谷スクランブルスクエア	コンバース トウキョウ	東京	—
16	15:10～	前田 未来	三井アウトレットパーク 倉敷	ベーセーストック	中国・四国	(月)11時
17	15:20～	中沢 恵	光が丘イマ	アフタヌーンティーリビング	東京	(金)11時
18	15:30～	麻生 侑希	アミュプラザ小倉	ザボディショップ	九州・沖縄	—
19	15:40～	中村 歩未	ジ アウトレット広島	アシックスファクトリーアウトレット	中国・四国	(月)11時
20	16:05～	櫻井 明香	イーアスつくば	フランフラン	関東・甲信越	(金)13時
21	16:15～	古川 理紗	湘南藤沢オーパ	無印良品	関東・甲信越	(月)11時
22	16:25～	遠藤 公志郎	土岐プレミアム・アウトレット	リュウ	中部	—
23	16:35～	河野 睦美	三井ショッピングパーク ららぽーと横浜	アフタヌーンティーリビング	関東・甲信越	(金)18時
24	16:45～	大友 英明	仙台泉プレミアム・アウトレット	ニューバランス	東北	—
25	16:55～	井上 裕文	なんばパークス	シップス	近畿	—
26	17:05～	柴田 翔	アルカキット錦糸町	和真メガネ	東京	—
27	17:15～	鶴田 大士	アミュプラザくまもと	ドレステリア	九州・沖縄	(金)17時

※1 競技順は、2023年12月15日に開催しました「人材育成委員会」におきまして、委員の皆様の立ち会いのもと、厳正な抽選によって決定しました。  
 ※2 タイムスケジュールおよび競技予定時間は当日の進行によって前後する場合があります。予めご了承ください。  
 ※3 競技設定(曜日・時刻)は変更になる場合があります。



## No.1 食品・飲食・サービス部門



ひらの みわ  
**平野 美和**  
関東・甲信越大会代表

**所属SC**  
三井ショッピングパーク  
ららぽーと富士見

**店名**  
ヤオコー

**販売歴**  
8年4ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

夢のSC全国大会の舞台に立つことができ、嬉しさと興奮で身体と脳が震えています。自身の接客向上のため、また応援して下さる方々のためにも、日頃の接客のように心を込めて、楽しみながら精一杯頑張ります。

### ■普段の接客で心がけていること

常にお客様目線を大切に、どのようにしたらスーパーで気持ち良く過ごしていただけるか、またここに来たい、と思っただけの考えを、明るい笑顔と楽しい会話で心に残る接客ができるように心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
埼玉県富士見市山室1-1313

### ■SCの特徴

東武東上線エリア最大級のショッピングモール。ファッションはもちろん、シネマ、フットサル場、バーベキュー場などもあり、週末は多くのご家族連れで賑わうモールです。

## No.2 食品・飲食・サービス部門



たきぐち はるな  
**滝口 春菜**  
東北大会代表

**所属SC**  
ジェイアール仙台駅エスシー

**店名**  
菓匠三全

**販売歴**  
19年8ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

上位に入賞ができずに悔しい思いをしてから10年。この度は念願だった全国大会出場。このステージに立てる喜びと責任を感じています。今日は今までお世話になった方々とお客様に感謝しながら楽しく笑顔で頑張ります。

### ■普段の接客で心がけていること

大好きなお菓子を通して、お客様と出会う日々。ご来店いただいたお客様に「仙台に来て良かった。見ても食べても楽しかった。」と良い思い出づくりのお役に立つように心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
JR東日本東北総合サービス(株)
- SC所在地  
宮城県仙台市青葉区中央4-10-3

### ■SCの特徴

仙台駅で、地域のお客様から観光のお客様まで幅広いニーズにお応えできる店舗を運営しています。「暮らしあわせ」「訪れるよるこび」を実現できるように、お客様に寄り添ったサービスを目指しています。

## No.3 食品・飲食・サービス部門



いたもと しげみ  
**板本 重美**  
東京大会代表

**所属SC**  
エキユート上野

**店名**  
かきたねキッチン

**販売歴**  
24年8ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

店長から直々に予選会参加のお話をいただいた際は代表に選ばれるとは夢にも思わず、大変驚きました。ご協力いただいた施設の方々、ショップの皆様に感謝して、全国大会という貴重な体験を楽しみたいと思います！

### ■普段の接客で心がけていること

お客様と楽しくお話をしながら「かきたねキッチンを選んでよかった」「次はあの人に持って行こう」と思っただけのように接客しています。笑顔で気持ちよくお買物を楽しんで貰えるよう、日々心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
(株)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
- SC所在地  
JR上野駅

### ■SCの特徴

コンセプトは「with harmony」。美術館、博物館、動物園、上野恩賜公園等の多様な文化施設と共に、下町風情と活気ある上野の多様な要素を調和し、魅力ある上野をより楽しんでいただける施設です。

## No.4 食品・飲食・サービス部門



こだて てつや  
**小舘 哲也**  
関東・甲信越大会代表

**所属SC**  
三井アウトレットパーク  
木更津

**店名**  
宮武讃岐うどん

**販売歴**  
21年4ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

ただただ嬉しさと感謝の一言でした！諦めずにコツコツと、今回で11回目の挑戦となりました。非日常の華やかさや上質なおもてなしではなく、フードコートでの何気ない日常を彩る、温もりある接客をお届けします。

### ■普段の接客で心がけていること

提供の早さも店の魅力の一つであることもあり、接客時間は一人あたり30秒ほど。とにかくお客様とのやり取りの中で細かなサインに気づき、必要に応じてお声掛けやご提案ができるようにしています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
千葉県木更津市金田東3-1-1

### ■SCの特徴

東京都心や羽田空港、神奈川県などの首都圏からもアクセス良好で、開放感を感じていただける空間づくり・施設運営を行っています。三井アウトレットパークの旗艦店を担う、日本最大級の大型アウトレットモールです。

## No.5 食品・飲食・サービス部門



さかうえ なおみ  
**阪上 直美**  
近畿大会代表

**所属SC**  
グランフロント大阪  
ショップ&レストラン

**店名**  
茅乃舎

**販売歴**  
22年5ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
他の方の接客を見て勉強できる機会にと考え参加をしましたが、まさか代表に選ばれるとは思っていなかったのが本当に驚きました。全国大会でも緊張せず普段の自分が出せるように頑張ります。

■**普段の接客で心がけていること**  
お店ではより話しかけやすい空気感を出し、また対応して欲しいと思ってもらえる接客を行っています。おもてなしの心を大切に、どんな時も笑顔でそれぞれのお客様に寄り添った接客を心がけています。

■**SCの概要**  
●ディベロッパー名  
阪急阪神ビルマネジメント(株)  
●SC所在地  
大阪府大阪市北区大深町4-20

■**SCの特徴**  
西日本最大ターミナル「大阪・梅田」駅前に『梅田初』『梅田発』『梅田最大』をキーワードに「衣」「食」「住」「知」のライフスタイル全般を網羅する、都市ターミナル立地としては国内最大級規模の施設です。

## No.6 食品・飲食・サービス部門



ほんだ なつみ  
**本田 捺海**  
東京大会代表

**所属SC**  
有楽町イトシア

**店名**  
ラ・メゾン アンソレイユターブル  
パティスリー

**販売歴**  
1年9ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
大変驚きましたが、嬉しさとサポートしてくださった方々への感謝の気持ちでいっぱいです。自分らしい接客とラ・メゾンの魅力で、会場の皆様にも「ラ・メゾン行ってみたいな」と思っていただけよう頑張ります！

■**普段の接客で心がけていること**  
お客様の気持ちや背景を深く汲み取り、ラ・メゾンのタルトを囲んで過ごす時間がより特別に華やかになるように、選ぶ時から楽しくわくわくするような会話とシーンに合わせたベストな提案を心がけています。

■**SCの概要**  
●ディベロッパー名  
(株)東京交通会館  
●SC所在地  
東京都千代田区有楽町2-7-1

■**SCの特徴**  
JR有楽町駅前に立地し、食を切り口とした個性的な31店舗をラインナップ。周辺のオフィス就業者やインバウンド観光客を中心としたお客様で賑わいます。

## No.7 食品・飲食・サービス部門



ひらい まい  
**平井 舞**  
中国・四国大会代表

**所属SC**  
ゆめタウン三豊

**店名**  
ラフィネ

**販売歴**  
1年11ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
とても嬉しかったです。普段と違う環境で弱気になることもありますが、すべて含めて思い切り楽しんでこようと思います。よろしくお願いします！

■**普段の接客で心がけていること**  
アイコンタクト、笑顔、ネガティブワードをポジティブワードに変えることを意識しています。

■**SCの概要**  
●ディベロッパー名  
(株)イズミ  
●SC所在地  
香川県三豊市豊中町本山甲22

■**SCの特徴**  
2008年11月にOPENして今年で15周年。さぬき豊中IC近く、国道11号線沿いの好立地にあり、物販、飲食、サービス等、専門店60店舗が幅広いニーズに対応。週末は特にファミリーのお客様で賑わいます。

## No.8 食品・飲食・サービス部門



みなみ みえこ  
**南 三恵子**  
中部大会代表

**所属SC**  
プライムツリー赤池

**店名**  
サンクゼール・久世福商店

**販売歴**  
13年6ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
たくさんの方々のご協力や応援に感謝の気持ちで一杯です。本番では「ドキドキ」の緊張感を「ワクワク」の期待感に変え、人生最後のロールプレイング大会と思ひ皆様と一緒に楽しみます！

■**普段の接客で心がけていること**  
商品に対する作り手さんの熱い思いやこだわりを橋渡しする気持ちでお伝えしています。そして一日にひとりのファンを作ろうと思ひシズル感を大切に、心地良い会話を心がけています。

■**SCの概要**  
●ディベロッパー名  
(株)セブン&アイ・クリエイティリンク  
●SC所在地  
愛知県日進市赤池町箕ノ手1

■**SCの特徴**  
洗練された外観デザインと優雅さのある内装、約180の専門店から構成されるSCです。シンボリックな大階段を備える「プライムホール」はさまざまなイベント開催や地域のお客様が多く集う憩いの場となっています。

## No.9 食品・飲食・サービス部門



しんやしき まりか  
**新屋敷 茉莉香**  
九州・沖縄大会代表

**所属SC**  
アミュプラザ小倉

**店名**  
ゴディバ

**販売歴**  
4年9ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

結果を受け、嬉しさを感じると同時に身の引き締まる思いでした。応援してくださる皆様には感謝の思いでいっぱいです。三度目の挑戦ですが気負わず、純粋にお客様との会話を楽しみます！

### ■普段の接客で心がけていること

明るい声色ととびきりの笑顔でのお出迎えをし、豊富な商品情報をお客様に合わせて提供することで「ゴディバに行くならアミュプラザ小倉店へ行きたい！」と思っていただけるよう努めています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
(株)JR小倉シティ
- SC所在地  
福岡県北九州市小倉北区浅野1-1-1

### ■SCの特徴

九州の玄関口である北九州の小倉駅に直結した駅ビル。約170店舗の衣食住にわたる総合的な品ぞろえを行い、トレンドに敏感な商品や親しみやすく楽しい情報を発信しています。

## No.10 ファッション・物販部門



いわせ みき  
**岩瀬 未来**  
北海道大会代表

**所属SC**  
三井アウトレットパーク  
札幌北広島

**店名**  
フェスタリア ビジュ ソフィア

**販売歴**  
11年9ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

ずっと憧れていた全国の舞台に立てることに喜びと感謝の気持ちでいっぱいです。大好きな接客ができるということが当たり前ではないと分かった今、このご縁を楽しみ、今できる精一杯の接客をさせていただきます。

### ■普段の接客で心がけていること

お客様の心の声をしっかりと受け止め、気持ちに寄り添った接客ができるよう日々心がけています。ジュエリーを通じてお客様の人生がより豊かになるような提案接客を目指しています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
北海道北広島市大曲幸町3-7-6

### ■SCの特徴

北海道最大級の屋内型アウトレットモール。ファッションを中心に約180店舗が軒を連ね、幅広いニーズに対応可能。海外からのお客様にも人気の商業施設です。

## No.11 ファッション・物販部門



はるた けいいちろう  
**春田 圭一郎**  
近畿大会代表

**所属SC**  
なんばシティ

**店名**  
ビューティーアンドユース  
ユナイテッドアローズ

**販売歴**  
10年8ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

7年越しでやっとたどり着いた全国大会の舞台。自身の接客を謙虚に確認し毎回背筋が伸びる思いです。これまで関わってくださったお客様やスタッフ、ディベロッパーの方々に良い結果を持って恩返しをしたいです。

### ■普段の接客で心がけていること

親切丁寧で高いホスピタリティを常に発揮できるように心がけています。わざわざ実店舗に来ていただいたことに感謝し、お店でしか体感できない素敵な接客体験をお届けします。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
南海電気鉄道(株)
- SC所在地  
大阪府大阪市中央区難波5-1-60

### ■SCの特徴

南海なんば駅直結の都心型ターミナルSC。都心で「働く・暮らす・遊ぶ」人々に向けて、最旬のモノ・コトを提供しています。地下2階から地上2階の広大な敷地には、セレクトショップや飲食店など約240店舗が集結。

## No.12 ファッション・物販部門



さとう まゆこ  
**佐藤 真由子**  
近畿大会代表

**所属SC**  
アリオ八尾

**店名**  
コーエン

**販売歴**  
20年4ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

本当にびっくりしました！普段から支えていただいている皆様のサポート、応援があった結果でしたので、感謝の気持ちでいっぱいです。全国大会はいつも通りお客様に楽しんでいただけるように頑張ります！

### ■普段の接客で心がけていること

お客様に喜んでいただく、楽しんでいただくことを第一に考え、お客様の魅力を引き出す接客を心がけています。そしてコーエンで買い物をして良かった、また来たいなと思っていただけるように日々努めています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
(株)セブン&アイ・クリエイトリック
- SC所在地  
大阪府八尾市光町2-3

### ■SCの特徴

大阪府八尾市に位置し、160以上のテナントが出店する地域最大の商業施設。イトーヨーカドーを核テナントとし、衣・食・住すべてに満足できるワンストップショッピングモールとして地域の皆様にも愛されています。

## No.13 ファッション・物販部門



なぐも ゆうし  
**南雲 勇志**  
中部大会代表

**所属SC**  
三井ショッピングパーク  
ららぽーと名古屋みなとアクルス

**店名**  
アカチャンホンポ

**販売歴**  
15年10ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

自身の名前が呼ばれた時の驚きと感動は、今も強く心に残っています。「自分自身のため」はもちろんですが、それ以上に、たくさんの方々からの激励をいただいたので、その想いに何としてでも応えたい気持ちで一杯です。

### ■普段の接客で心がけていること

「話しを聞くこと」を常に大切にしています。ただ聞くのではなく、その言葉の裏に隠された真意・想い・きっかけに目を向け、お客様の気持ちに寄り添うことのできる共鳴共感力を大事にできるよう、日々努めています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
愛知県名古屋港区港明2-3-2

### ■SCの特徴

親子三世代で楽しめる200を超えるショップや屋外にあるイベントスペース「デカゴン」など、「ヒトを繋ぎ、トキを紡ぐ“コネクトモール”」をコンセプトに2018年9月に愛知県名古屋港区に開業いたしました。

## No.14 ファッション・物販部門



むらた えみ  
**村田 恵美**  
関東・甲信越大会代表

**所属SC**  
三井ショッピングパーク  
ららぽーと富士見

**店名**  
レピピアルマリオ

**販売歴**  
13年9ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

とても驚きました！大好きなブランドで全国大会に出場できることが本当にうれしいです。施設の代表として、ブランドの代表として、関東・甲信越地区の代表として、自分らしさ全開でパフォーマンスします！

### ■普段の接客で心がけていること

“来店してくださった家族全員をHAPPYにすること”実際に着るティーンだけでなく、親御さん、兄弟姉妹までご家族全員がHAPPYになってもらえるような目配り・気配り・心配りをするように心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
埼玉県富士見市山室1-1313

### ■SCの特徴

東武東上線エリア最大級のショッピングモール。ファッションはもちろん、シネマ、フットサル場、バーベキュー場等もあり、週末は多くのご家族連れで賑わうモールです。

## No.15 ファッション・物販部門



まつもと よしき  
**松本 佳樹**  
東京大会代表

**所属SC**  
渋谷スクランブルスクエア

**店名**  
コンバーストウキョウ

**販売歴**  
5年4ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

感謝！自分一人ではここまでとり着けませんでした！サポートして下さったすべての方に感謝を込めて、当日は全力で楽しみます！

### ■普段の接客で心がけていること

とにかく会話を楽しむ！ブランドの素晴らしさを最大限伝えるとともに、帰る頃にはコンバースの星よりもお客様を輝かすことを心がけています！

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
渋谷スクランブルスクエア(株)
- SC所在地  
東京都渋谷区渋谷2-24-12

### ■SCの特徴

渋谷駅直結・直上の商業施設。時代の最旬があふれる渋谷で、憧れやワクワクを求めて集まる人々をつなげる、日本一楽しくて、ハレな「ASOVIVA」をコンセプトに、約200店のショップ&レストランが並びます。

## No.16 ファッション・物販部門



まえだ みき  
**前田 未来**  
中国・四国大会代表

**所属SC**  
三井アウトレットパーク  
倉敷

**店名**  
ベーセーストック

**販売歴**  
12年1ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

結果を聞いた時は驚きと喜びでいっぱいでした。この舞台に立てるのはたくさんの方の支えがあってこそだと思っています。感謝の気持ちと共にお客様に楽しんでいただける8分間にできるよう頑張ります。

### ■普段の接客で心がけていること

お客様一人ひとりとの会話を大切に、ニーズにあった提案を心がけています。その場だけでなくおうちに帰ってから「なんだか楽しい買い物になったな」と思い出していただけるようなスタッフでありたいと思っています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
岡山県倉敷市寿町12-3

### ■SCの特徴

緑と水に囲まれた自然豊かな場所にある本格アウトレットパーク。倉敷IC、倉敷駅から近く、アクセス抜群！幅広いジャンルの店舗が揃っており、どなたでもごゆっくりショッピングを楽しんでいただけます。

## No.17 ファッション・物販部門



なかざわ めぐみ  
**中沢 恵**  
東京大会代表

**所属SC**  
光が丘イマ

**店名**  
アフタヌーンティー・リビング

**販売歴**  
9年9ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
こみ上げるものがあり思わず泣いてしまいました。自分のことのように喜んでくれた皆さんには感謝の気持ちでいっぱいです。自分にとって接客は元気の源です。全力でこの舞台楽しみます！

■**普段の接客で心がけていること**  
「アフタヌーンティーに立ち寄ったらなんだか元気もらっちゃった!」と思ってもらえるよう、先手必笑の接客を心がけています。お客様の大切にしたい気持ちに寄り添ったパーソナルな提案を目指しています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
(株)新都ライフホールディングス
- SC所在地  
東京都練馬区光が丘5-1-1

### ■SCの特徴

光が丘駅と直結。2つのGMSと約150店舗で構成された地域密着型の大型SC。開業から30年を経過し、2020年12月に大きくリニューアル。街の中心的存在として、常に新たな魅力を発信し続けます。

## No.18 ファッション・物販部門



あそう ゆき  
**麻生 侑希**  
九州・沖縄大会代表

**所属SC**  
アミュプラザ小倉

**店名**  
ザボディショップ

**販売歴**  
10年4ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
入社当時から10年間挑戦し続け、念願の全国大会進出を果たすことができ「全国大会優勝の夢」に一歩近づきました。優勝するためにも日頃の接客で良いサービスができるように精進していきます。

■**普段の接客で心がけていること**  
お客様ファーストの体現とお悩みに応えるだけでなく「使うのが楽しみ!」と思っていただけるような接客を心がけています。そのために説明だけにならないよう、実際に使用するシーンが想像できるような接客を行っています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
(株)JR小倉シティ
- SC所在地  
福岡県北九州市小倉北区浅野1-1-1

### ■SCの特徴

九州の玄関口である北九州の小倉駅に直結した駅ビル。約170店舗の衣食住にわたる総合的な品ぞろえを行い、トレンドに敏感な商品や親しみやすく楽しい情報を発信しています。

## No.19 ファッション・物販部門



なかむら あゆみ  
**中村 歩未**  
中国・四国大会代表

**所属SC**  
ジ アウトレット広島

**店名**  
アシックス ファクトリー  
アウトレット

**販売歴**  
9年1ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
喜びと同時に、代表と言う大きな責任を与えられた気持ちでした。その喜びと責任こそ、私自身を大きく成長させてくれました。応援して下さる関係者の方々に心から感謝し、私にしかできない接客を披露したいと思います。

■**普段の接客で心がけていること**  
お客様の大切な時間を頂戴していることを念頭に置き、「価値ある空間と時間」の提供を常に意識しています。また会いたいと思っただけの存在になれるよう、日々お客様の心に寄り添う接客を心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
イオンモール(株)
- SC所在地  
広島県広島市佐伯区石内東4-1-1

### ■SCの特徴

国内外の人気ブランドが集結した“本格アウトレット”を核に、“エンターテインメント”“地域との出会い”が融合する地域創生型商業施設です。

## No.20 ファッション・物販部門



さくらい しずか  
**櫻井 明香**  
関東・甲信越大会代表

**所属SC**  
イーアスつくば

**店名**  
フランフラン

**販売歴**  
6年10ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**  
このような夢のような舞台に立てることを大変光栄に思っています。私でいいの?と漠然とした不安もありますが、私を信じて支えてくださった周りの方々への感謝が伝えられるよう、精一杯頑張りたいと思います!

■**普段の接客で心がけていること**  
常に目の前のお客様に寄り添い、親身にお話を聞きご提案ができるよう、そして何よりも安心してご購入を楽しんでいただけるよう笑顔で接客することを心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
大和ハウス工業(株)
- SC所在地  
茨城県つくば市研究学園5-19

### ■SCの特徴

大和ハウスグループが運営する、北関東最大級のショッピングモールです。「すべてのあなたに、いい明日を」をコンセプトに、お客様の暮らしを豊かにするモノ・コト・サービスを提供しております。

## No.21 ファッション・物販部門



ふるかわ りさ  
**古川 理紗**  
関東・甲信越大会代表

所属SC  
湘南藤沢オーパ

店名  
無印良品

販売歴  
8年

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

嬉しいの一言です。ロールプレイングコンテストに出てから、人との関わり方、伝え方を気にするきっかけになり、たくさんの方と話をするようになりました。全国大会では自分らしく楽しみ学び挑みたいと思います。

### ■普段の接客で心がけていること

一番は笑顔です。そして相手に伝わりやすく話すことと、想像して思い込まないことです。「きっとこう!!」と思いつくと会話のズレにもなります。気になったことはまず聞いてみます。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
(株)OPA
- SC所在地  
神奈川県藤沢市南藤沢22-3

### ■SCの特徴

藤沢駅前にある商業施設。地下2階～8階まで51店舗入っており、幅広い年齢層が来館している。ファッションをはじめスーパー、飲食、サービス等の店が入っており、週末はファミリー層のお客様も目立ちます。

## No.22 ファッション・物販部門



えんどう こうしろう  
**遠藤 公志郎**  
中部大会代表

所属SC  
土岐プレミアム・アウトレット

店名  
リュウ

販売歴  
18年4ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

岐阜県多治見市で発祥したレザーブランド「Ryu」。私共がデザインから手掛けた作品達を多くの方々に知っていただきたかったので、全国の舞台がとても楽しみです。販売職である我々の存在意義、その原点を表現します。

### ■普段の接客で心がけていること

お客様のお声を聞き、よりお客様に喜んでいただける作品を手掛け、お店のファンとなっていたいただける考え抜かれたモノ創りに取り組むことで、「Ryuがあるからプレミアムアウトレットに来た」と仰っていただける接客を心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
三菱地所・サイモン(株)
- SC所在地  
岐阜県土岐市土岐ヶ丘1-2

### ■SCの特徴

雄大なロッキー山脈に抱かれたアメリカコロラド州の美しい街並みをイメージした場内に約180のショップが並びます。風光明媚で眺望に恵まれた開放的な非日常空間で一日中ショッピングをお楽しみいただけます。

## No.23 ファッション・物販部門



かわの むつみ  
**河野 睦美**  
関東・甲信越大会代表

所属SC  
三井ショッピングパーク  
ららぽーと横浜

店名  
アフタヌーンティー・リビング

販売歴  
23年10ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

応援してくださった方々と共に喜び合えたことが何より嬉しかったです。全国大会に不安と緊張と少しのワクワクでいっぱいですが、応援して下さる皆様に感謝の気持ちを胸に舞台に立ちたいと思います。

### ■普段の接客で心がけていること

お客様お一人おひとりのご要望に対して、その方に合った対応や提案をするために、「一つひとつに心を込める」という気持ちを忘れないよう心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
神奈川県横浜市都筑区池辺町4035-1

### ■SCの特徴

約370店舗のさまざまなショップやレストラン、カルチャー施設の集積した神奈川県最大級の商業施設です。単にモノや食を提供するだけではなく、文化、知性、情報を常に発信する場を目指しています。

## No.24 ファッション・物販部門



おおとも ひであき  
**大友 英明**  
東北大会代表

所属SC  
仙台泉プレミアム・  
アウトレット

店名  
ニューバランス

販売歴  
13年

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

まさか自分が東北大会で優勝するとは思っていませんでした。前は入賞できなかったのが、驚きと喜びで一杯です。関わっていただいた皆様に感謝し、チームで作上げた接客をぜひ見ていただきたいです。

### ■普段の接客で心がけていること

ご来店いただいたすべてのお客様だけでなく、スタッフみんなを笑顔にすること。子供から大人まで、お客様の足のお悩みを解決すること。販売を通してお客様を幸せにし、世の中をハッピーにすることです。

### ■SCの概要

- ディベロッパ一名  
三菱地所・サイモン(株)
- SC所在地  
宮城県仙台市泉区寺岡6-1-1

### ■SCの特徴

緑豊かで優雅な仙台の泉パークタウン内にある2層構造のアウトレットモール。アメリカ東北部の街並みをイメージした景観のなか、四季を彩る自然を感じながらアウトレットショッピングをお楽しみいただけます。

## No.25 ファッション・物販部門



いのうえ ひろふみ  
**井上 裕文**  
近畿大会代表

**所属SC**  
なんばパークス

**店名**  
シッブス

**販売歴**  
21年

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

まさか全国大会に出れるとまでは思いませんでした。接客が好きだからこそ、日々の努力が実を結び今回貴重な経験をさせていただけることに感謝し、出場するからには自分らしさを全力で出し全国大会を楽しみたいと思います。

### ■普段の接客で心がけていること

笑顔を絶やさず、常にお客様に興味を持ち接することを心がけています。思い込みの提案ではなく、聞き出しを大事にお客様との関係性を築き、商品をご案内する。買って良かった!とっていただけるように努めています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
南海電気鉄道(株)
- SC所在地  
大阪府大阪市浪速区難波中2-10-70

### ■SCの特徴

南海なんば駅に直結した大型複合商業施設です。特徴は、「人・都心・自然」それぞれの機能が融合されており、都心では貴重な屋上公園「パークスガーデン」があり、訪れるお客様に憩いの場を提供しています。

## No.26 ファッション・物販部門



しばた しょう  
**柴田 翔**  
東京大会代表

**所属SC**  
アルカキット錦糸町

**店名**  
和真メガネ

**販売歴**  
17年8ヶ月

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

未だに信じられない気持ちで一杯ですが、接客ロールプレイングに取り組み始めた時から全国大会の舞台に立つことを夢見ていました。一世一代の晴れ舞台だと思って頑張ります!

### ■普段の接客で心がけていること

お客様が気持ち良く、楽しくお買い物ができるような店内の雰囲気作りを心がけています。そしてまた来店したいな、メガネを買うならやっぱり和真だなと思っていただけるような接客を日々目指しています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地  
東京都墨田区錦糸2-2-1

### ■SCの特徴

幅広い年齢層のお客様の多様なニーズに応えるJR錦糸町駅前の「生活パリュモール」として、日常のお買物を楽しく、ワンストップで満たす商業施設です。

## No.27 ファッション・物販部門



つるた たいし  
**鶴田 大士**  
九州・沖縄大会代表

**所属SC**  
アミュプラザくまもと

**店名**  
ドレステリア

**販売歴**  
19年

### ■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

名前を呼ばれた時には本当に驚きましたが、店舗で日々ロールプレイングを行っている結果だと実感しました。皆様からいただいたエールを胸に「いつもどおり、楽しい接客」ができるよう頑張ります。

### ■普段の接客で心がけていること

買い物は楽しくても、やはり初めて話すのは緊張するもの。お客様の緊張をほぐすお出迎えと笑顔で「また来ます」と言ってもらえるようなコミュニケーションを心がけています。

### ■SCの概要

- ディベロッパー名  
(株)JR熊本シティ
- SC所在地  
熊本県熊本市西区春日3-15-26

### ■SCの特徴

JR熊本駅に隣接しファッション・飲食・おみやげの他、ホテル、結婚式場を有する複合施設。“買いたい”より“居たい”をテーマにあらゆる世代のお客様のニーズに対応したライフスタイルを提案しております。

## 審査員プロフィール

(敬称略)



### 窪田 弘美

八重洲地下街(株) 代表取締役社長  
人材育成委員会 委員長

長年にわたりIT・通信業界の外資系・日系企業にて、国内外のマーケティング、PR、企業ブランディングに携わる。2020年ヤンマーホールディングス(株)より八重洲地下街(株)に出向。



### 山口 正宏

横浜商工会議所  
中小企業相談部長

1988年、横浜商工会議所入所。産業振興部、国際部を経て、2018年より現職。地元横浜の魅力のPRに努める。



### 森本 昌憲

(一社)日本ホテル・レストランサービス技能協会 会長

藤田観光(株)元会長。レストランサービスのプロを目指し、知識・技能の証としての国家検定技能資格「レストランサービス技能士」試験の実施を主に活動。更なる資格取得者の拡大とホスピタリティマインドをもった人材、指導者の育成に努めている。



### 遠山 詳胡子

(株)遠山ビルディング 代表取締役

東洋大学非常勤講師。東洋大学大学院修士(国際観光学)。公益財団法人日本ブライダル文化振興協会(BIA) 主催 The Master of Bridal Coordinator 初代ブライダルマスター。ホスピタリティ業界での人材育成に携わり、著書多数。



### 熊谷 伸子

文化学園大学 服装学部 教授

博士(被服環境学)。文化女子大学(現、文化学園大学)助手、専任講師を経て、現在、准教授。ファッションに関して、購買や流行という多彩な視点から主に若年世代を対象として、その意識構造の解明を行っている。



### 右田 昌美

(株)マガジンハウス  
クロワッサン編集部 編集長

1997年、マガジンハウス入社。『アンアン』『ハナコウエスト』『ハナコ』『クロワッサン』『ギンザ』などの女性誌で、美容、健康、ファッション、料理、カルチャー、ライフスタイルなど女性向けコンテンツを幅広く編集。2023年6月より現職。



### 志田 紗恵

フルラジャパン(株)  
フルラ銀座店 プリマステラ

社内コンテストにて優勝し、アンバサダー就任。第28回SC接客ロールプレイングコンテストにおいて、大賞および経済産業大臣賞受賞。SC接客マイスター1級取得。現在セールススペシャリストとして銀座店勤務。



### 秋元 実咲希

文化学園大学 服装学部 ファッション社会学科 3年  
ファッションと環境が私の研究のテーマです。具体的には、店頭で回収された衣類の分析調査を行っており、今年は環境に優しい素材を用いたネクタイを企画しました。ネット世代と言われるかもしれませんが、店舗での買い物が好きなのでこの大会に関われることがとても嬉しいです。



### 新田 えみ

俳優 マリエ・エンタープライズ(株)

舞台、CM、ナレーション等で幅広く活動。販売員の方々の日々の努力を知り、人のために俳優として何が出来るかを考える。今まで培ってきた役作りのノウハウを客像設定に最大限活用し、一期一会の競技を心がけお客様役を務めている。

## 人材育成委員会

(敬称略)

### 【委員長】

窪田 弘美 八重洲地下街(株)

### 【副委員長】

松井 歩 札幌駅総合開発(株)

坂爪 聡 (株)サンシャインシティ

藤山 正道 NPO法人 再開発ビル活性化ネットワーク

### 【委員】

佐藤 敬子 (株)アトレ

岡本 章世 イオンモール(株)

古屋 圭子 京王電鉄(株)

高梨 佐知子 (株)西武リアルティソリューションズ

堀内 謙介 東急(株)

吉田 隆之 東神開発(株)

清水 泉 ニッケ・タウンパートナーズ(株)

越路 明広 (株)パルコ

渡辺 利恵 (株)阪急商業開発

田代 直子 (株)三越伊勢丹

加藤 健太 三菱地所・サイモン(株)

中村 弦一郎 (株)銀座マギー

町田 利恵 (株)クレア

深澤 祐三子 (株)成城石井

関口 由起 ダイアナ(株)

松信 健太郎 (株)有隣堂

小松 直美 メビレーション(株)



## ◆各大会の日程と会場

※各大会の申込締切日にご注意ください。

大会名	日程	会場	申込締切日	競技順・スケジュール 公表日
<b>北海道大会</b> (北海道)	10月10日(木)	新さっぽろ アークシティホテル	8月22日(木)	9月10日(火)
<b>東北大会</b> (青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)	10月30日(水)・31日(木)	ホテルメトロポリタン仙台	9月11日(水)	9月30日(月)
<b>関東・甲信越大会</b> (茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、山梨、長野)	11月5日(火)～8日(金) 11日(月)・12日(火)	IMAホール (光が丘IMA)	9月18日(水)	10月7日(月)
<b>東京大会</b> (東京)	9月30日(月)～ 10月4日(金)	ムーブホール (サンポップマチヤ)	8月13日(火)	9月2日(月)
<b>中部大会</b> (富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡)	9月11日(水)～13日(金)	JRゲートタワー カンファレンス	7月25日(木)	8月13日(火)
<b>近畿大会</b> (福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山)	10月15日(火)～18日(金)	ホテル京阪京橋グランデ	8月28日(水)	9月17日(火)
<b>中国・四国大会</b> (鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知)	11月21日(木)・22日(金)	おかやま未来ホール (イオンモール岡山)	10月3日(木)	10月22日(火)
<b>九州・沖縄大会</b> (福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)	9月26日(木)・27日(金)	西鉄ホール (ソラリアステージ)	8月8日(木)	8月27日(火)

※開催要領など決定次第、協会ホームページ(<https://www.jcsc.or.jp>)にてご案内いたします。

## ◆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)。
- 以前に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。
- 1SCからの参加可能な人数は、テナント数150店以上のSCは3人、150店未満のSCは2人です。

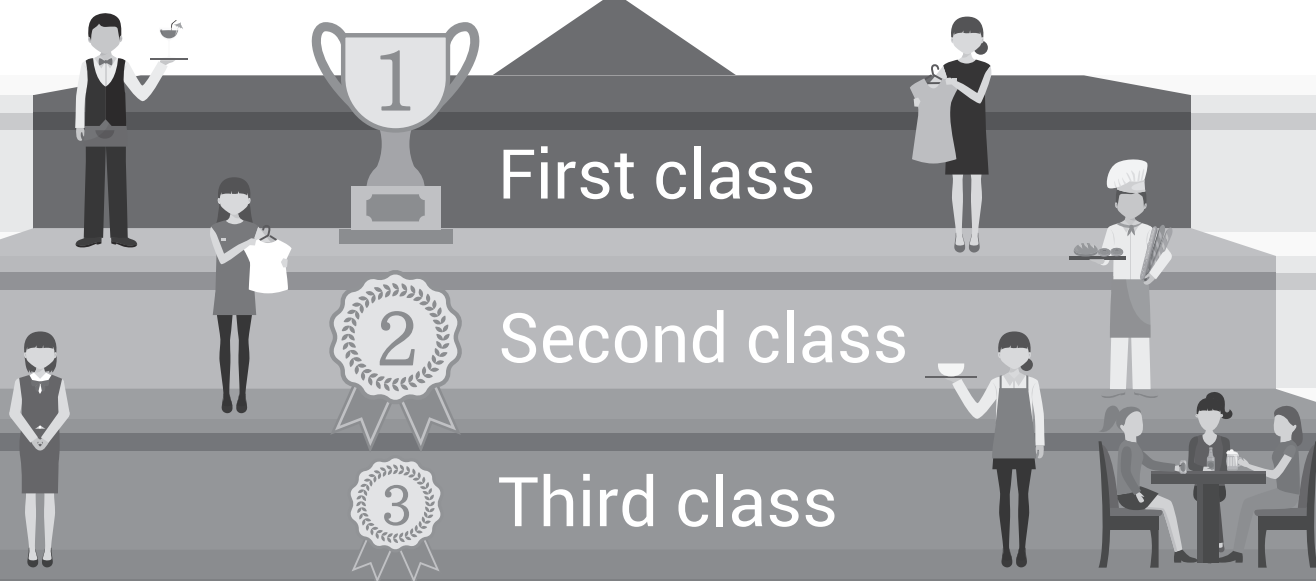
店舗数	テナント数150店以上	テナント数150店未満
参加枠	3人	2人

## 【SCとは】

SCの基準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場合がございます。SC取り扱い基準については協会ホームページをご確認ください。



# 2023年度 SC接客 マイスター



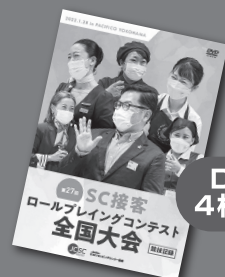
詳細は当協会のホームページをご覧ください。

[www.jcsc.or.jp/sc\\_education/meister](http://www.jcsc.or.jp/sc_education/meister)

一般社団法人  
日本ショッピングセンター協会

**DVD 絶賛発売中**  
SC接客ロールプレイングコンテスト  
全国大会競技記録 DVD

※第28回大会分の販売はございません。  
別途、映像を無償公開しております。  
SC協会HP内「出版物」より閲覧いただけます。



DVD  
4枚組み

# SC 接客マイスター

## ○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/](http://www.jcsc.or.jp/sc_convention/roleplaying/)

**筆記試験:**演習問題・小論文のWeb 試験

### 【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11,000円(税込)
- 認定料11,000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 接客マイスター

2023 年度

受験申込

エントリー

第29回ロープレ支部大会申し込み時に、併願申請

受験料のお振込み

該当支部大会までに受験料をお振込みいただきます。

実技試験

審査

ロープレ支部大会

合否発表

1級該当者

2級、3級該当者

- 全国大会代表者  
⇨ 支部大会にて
- その他の1級該当者  
⇨ 2023年  
12月中旬(予定)

2023年  
12月中旬(予定)

筆記試験

試験

1級該当者

2級、3級該当者

【Web試験】

2024年  
1月(予定)

合否発表

2024年  
3月上旬(予定)

認定 / 登録

認定料のお振込み

1級該当者

2級、3級該当

所定の期日までに  
お振込みいただきます。  
(認定希望者)

認定と登録

2024年  
3月～5月(予定)  
に認定証/バッジ到着

受験申込から認定・登録までの流れ

# 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。



※コンテストに関する内容(開催スケジュール・競技方法・審査方法等)は、  
止むを得ない事情等により変更・中止になる場合があります。  
最新情報は協会WEBサイトをご確認ください。