第35回日本ショッピングセンター全国大会

SC業界のレベルアップと活性化に資する最大のイベント

35th JCSC NATIONAL CONVENTION ロールプレイングコンテスト

第16回 SC接客ロールプレイングコンテスト

お客様の心に触れる接客

～ 顧客満足から顧客感動へ ～

（社）日本ショッピングセンター協会では1995年度から毎年、「SC接客ロールプレイングコンテスト」を開催しております。今回で16回目を迎えます本コンテストは、SC内店舗で働く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づくりを目指しております。

また、専門店企業はもとよりSCディベロッパー企業にとりましても注目の的となっており、年々、競技者・見学者も増え、密度が濃く、レベルの高いコンテストになっております。今や支部大会といえども全国大会並みの厳しい審査を実施して代表を選抜しているSCも多く、ここ数年、SC内店舗従業員のレベル向上には目を見張るものがあります。

この機会に是非あなたもチャレンジしてみませんか。そしてこの感動を一緒に分かちあいませんか。多くの方のご参加をお待ちしております。

SC接客ロールプレイングコンテスト実行委員会委員長
鹿島 良和（（株）足利モール 代表取締役）

主催 JCSC Japan Council of Shopping Centers 社団法人 日本ショッピングセンター協会

支部大会　開催スケジュール

開催日程が例年より変更になっています。ご注意ください。

北海道支部大会（北海道）	◆10月21日（木）　◆プラニスホール（札幌エスタ）			
	申込締切日	9月27日（月）	競技順・スケジュール公表日	10月5日（火）
東北支部大会（青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島）	◆11月24日（水）・25日（木）　◆ホテルメトロポリタン仙台			
	申込締切日	11月2日（火）	競技順・スケジュール公表日	11月10日（水）
関東・甲信越地区大会（茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、山梨、長野）	◆9月14日（火）～17日（金）　◆丸ビルホール（丸ビル7階）			
	申込締切日	8月24日（火）	競技順・スケジュール公表日	8月31日（火）
東京地区大会（東京）	◆9月28日（火）～30日（木）　◆アレーナホール（玉川髙島屋S・C西館1階）			
	申込締切日	9月6日（月）	競技順・スケジュール公表日	9月13日（月）
中部支部大会（富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡）	◆10月19日（火）・20日（水）　◆ウインクあいち（愛知県産業労働センター）			
	申込締切日	9月27日（月）	競技順・スケジュール公表日	10月5日（火）
近畿支部大会（福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山）	◆10月26日（火）～28日（木）　◆ホテル京阪京橋			
	申込締切日	10月5日（火）	競技順・スケジュール公表日	10月12日（火）
中国・四国支部大会（鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知）	◆11月5日（金）　◆広島YMCAホール			
	申込締切日	10月15日（金）	競技順・スケジュール公表日	10月22日（金）
九州・沖縄支部大会（福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄）	◆11月17日（水）・18日（木）　◆西鉄ホール（ソラリアステージ6階）			
	申込締切日	10月26日（火）	競技順・スケジュール公表日	11月2日（火）

※競技順・スケジュール公表日は前後する可能性があります。ご了承ください。

全国大会 日程と会場　2011年1月21日（金）（第35回日本SC全国大会3日目）パシフィコ横浜

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ることをご了承ください。

①小売業の店舗面積は、1,500m^{2}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。但し、その他テナントのうち小売業の店舗面積が1,500m^{2}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各支部大会によって異なりますのでご注意ください。下の表をご参照ください。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。但し、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。

支部大会	北海道、東北、中部、中国・四国、九州・沖縄	関東・甲信越、東京、近畿	
		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

見学について

支部大会・全国大会ともに、どなた様でもご自由に無料でご見学いただけます。
競技者の応援や研修の一環としてご活用いただくなど、多数のご来場をお待ちしております。

応募要領

●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。
●テナント企業の方からお申し込みをいただく場合には、ご出店されているSCディベロッパー企業の方のご承認を得て、所定の「参加者推薦状」とともにお申し込みください。
●競技参加料として、1競技者当り10,500円（税込み）をいただきます。エントリー受付後、請求書をご担当者様宛て、郵便にてお送りしますので、各支部大会開催日の5日前までに振り込み手数料を貴社ご負担の上、お振り込みください。

※支部大会開催スケジュールに記載の「申込締切日」にご注意ください。前回大会から開催日程および締切日が早まっております。運営上、期限の厳守にご理解・ご協力をお願いします。

◆ディベロッパー企業の皆様へ

SC館内で開催されます大会スケジュールなどご調整をお願いします。

出場キャンセルについて

◆開催間際のキャンセルは下記の割合で料金をいただきますので、あらかじめご了承ください。

開催初日の3日前～2日前	開催初日の前日	開催当日
30%	50%	100%

お申し込みの流れ

①
●SC協会ホームページ（http://www.jcsc.or.jp/）にアクセス。
●トップページ右側 35th JCSC NATIONAL CONVENTION ロールプレイングコンテスト をクリックしてください。

②
●「第16回大会（2010年度）申込み方法」で個人情報同意書を読み、内容に同意いただける方のみ、応募ページへお進みください。
「応募ページ」にて、「応募フォーム」に必要事項を記入の上ご応募ください。
※インターネットで応募
※応募フォームにて、SCディベロッパー企業・競技参加者について入力→内容確認→申込手続き完了（保存が必要な方は印刷して保管ください）
※「参加者推薦状」については、必要な方のみ協会事務局までe-mail（roleplaying@jcsc.or.jp）にてお送りください。その際「件名」には、出場する支部大会名と貴SC名を明記してください。【例】東京勝どきSC

③
●受付が完了しましたら、請求書をご担当者様宛、郵便にてお送りします。
お申し込み到着の確認は請求書の発送をもって代えさせていただきます。

④
●支部大会ごとの競技者名簿（競技順含む）、タイムスケジュール、競技要領、会場案内等、同サイトにて各支部大会開催の2週間前にご案内する予定です（数日前後する可能性があります）。UPいたしましたら、お申し込みの際にご記入いただいたe-mailアドレスにご通知申し上げますのでご確認の程お願いします。

個人情報の利用目的について

当協会は、今回取得します皆様の個人情報を主に「コンテスト」運営のために利用します。
その円滑な運営のために名簿を作成して、参加者や関係者、見学者に配布・公表します。
詳細は当協会ホームページ（http://www.jcsc.or.jp/other/privacy.html）をご覧ください。

お問い合せ先

（社）日本ショッピングセンター協会　ロールプレイングコンテスト係
〒104-0054 東京都中央区勝どき3-12-1 フォアフロントタワー13F
e-mail：roleplaying@jcsc.or.jp
TEL. 03-3536-8121／FAX. 03-3536-8120
担当:村松・菰田・瀧澤・前田

競技方法

	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。	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。 ※但し、お見送りまで完了していない場合でも、時間になりましたら終了となります。その場合でも減点の対象とはなりません。			
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。			
その他	準備・撤去がそれぞれ1分以内でできるように商品演出・装飾、什器備品等はご調整ください。 その他、舞台上での電源は使用できません。			

審査方法

「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を重視し、以下の7項目で接客の基本を中心に審査します。

1. 身だしなみ・表情・動作　2. あいさつ・お声がけ　3. 言葉遣い

4. 商品情報・専門情報　5. 会話力　6. ニーズチェック　7. 提案力

審査員は、一般審査員4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6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。

※審査票をSC協会ホームページ（http://www.jcsc.or.jp/event/rollplay/16taikai.html/）にも掲載しています。

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、最も優秀であった1～3名（出場者数による）の方が支部代表者として全国大会にご出場いただき、その次の方が次点となります（支部代表者の選出人数は20名あたり1名となります）。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）等を設け表彰します（特別賞は該当者なしの場合もあります）。

専門審査員

菅野　寿亮　アイエスジャパン（有）
鈴木千津子　（株）アイマエンパシー
高柳　好恵　（株）青山プランナーズ・オフィス
山内　明美　（株）アッサンブラージュ
近藤江美子　（有）E&Tマネジメント
草間　　泉　（株）ヴィジョンリンクス
幡地　嘉代　（株）エデュカーレ
中村　雅明　（株）カスタマーアンドサービスマインド
大橋　千秋　（株）クリオネ企画
千種　弘子　（株）クレドアンカー
岸本　裕子　（株）サクセスロード経営研究所
今村　満子　（株）シンキング
的場みな子　SPACE MANAGEMENT KNOWHOW CO., LTD
松本　浩美　（株）センチュリーアンドカンパニー
羽生　良恵　（株）ディンプル
豊枝　偉子　（有）トヨエダ・コンサルティング
稲葉　麻美　（株）トリビュート
岡本　久江　（株）ハーモニアコーポレーション
森本真由美　（有）パピエ・コレ
江尻みどり　（株）ビィ・ステーション
小松　直美　メビレーション（株）

（企業名50音順 敬称略）

実行委員会

【委員長】
鹿島　良和　（株）足利モール

【副委員長】
大明　重夫　（株）京阪流通システムズ
山田　義子　（株）つばめ

【委 員】
石井　　恵　（株）イクスピアリ
高橋　保巳　札幌駅総合開発（株）
塩見　元彦　ジェイアールセントラルビル（株）
菅井　正志　仙台ターミナルビル（株）
垂水　啓二　中国SC開発（株）
鵜飼　美佳　東神開発（株）
石川たかね　西日本鉄道（株）
松井　久子　（株）阪急商業開発
市川　真一　（株）三越
安倍　之博　（株）かねまつ
小林　幸和　（株）グルメ杵屋
三宅　　晃　（株）クレヨン
三嶋　彩乃　ゴディバ ジャパン（株）
菅　　美喜　（株）玉屋

（会員種別 企業名50音順 敬称略）