

報道関係各位

SC協会、テナントスタッフ向け新資格制度 「SC接客マイスター」をスタート

一般社団法人日本ショッピングセンター協会では、2015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制度「SC接客マイスター」をスタートします。SC接客マイスターの資格を取得していただくには、当協会主催のSC接客ロールプレイングコンテスト支部大会に競技者として出場されることが必要です。競技の審査が実技試験の採点となり、後日実施される筆記試験の結果と併せて、SC接客マイスターの1～3級を取得できます。

本年度に限り、支部大会出場者は受験申込み不要で接客マイスターの実技試験を受けていただくことができます。

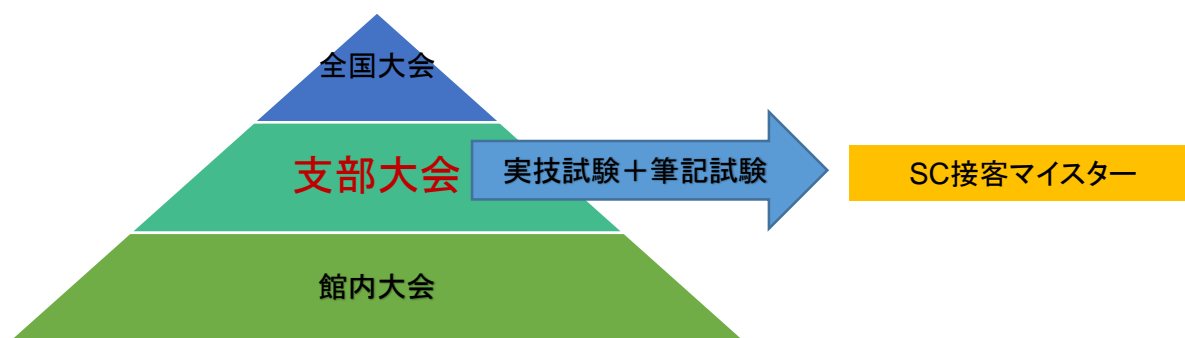
【参考】

SC接客ロールプレイングコンテスト／当協会では1995年度から毎年、「SC接客ロールプレイングコンテスト」を開催しています。SC業界の一層の発展を願い、SC内店舗で働くテナント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、接客の技術を競うコンテストを実施しています。

支部大会／毎年9月から11月にかけて、全国7支部(北海道、東北、関東甲信越、中部、近畿、中国・四国、九州・沖縄)において8支部大会(関東甲信越支部は東京大会、関東甲信越大会の2大会)を開催しています(別紙参照)。

ファッション物販部門、食品・飲食・サービス部門の2部門に分かれ競技を行い、多くの優秀な方々を表彰するとともに、最優秀競技者が支部代表として選抜され(各支部大会の競技者数によって異なる)、全国大会に出場していただきます。

(※SC=ショッピングセンター)



SC接客マイスター制度イメージ

本件に関するお問合せ先：SC接客マイスター担当：濱、善方(ぜんぼう)、與田(よでん)

TEL.03-3536-8121、FAX.03-3536-8120

SC接客マイスター制度の概要

| | | |
|-------|--|--|
| 名 称 | SC接客マイスター検定試験 | |
| 目 的 | <ul style="list-style-type: none"> ・SC業界で働くテナントスタッフのステータスの向上 ・定評あるCSを通じたSC業界の認知度向上 ・採用、昇進等の際の業界共通の評価軸の一つを目指す | |
| 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) | |
| 受験方法 | <ul style="list-style-type: none"> ・実技試験と筆記試験の二つから構成。 ・実技試験の結果が判明した後に筆記試験を実施。 | |
| | 実技試験 | <ul style="list-style-type: none"> ・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協会認定各館ごと等のロープレ大会(3級のみ実施)※1 |
| | 筆記試験 | ・演習問題・小論文の郵送提出(1級は免除)※2 |
| レ ベ ル | 1級 | <ul style="list-style-type: none"> ・全国大会代表出場者及びそれに匹敵する人。 ・接客を通して、お客様に満足と感動を与え、加えて模範となる接客ができる人。 ・具体的には、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%以上であること。 |
| | 2級 | <ul style="list-style-type: none"> ・接客を通して、お客様に満足を与え、専門性の高い接客ができる人。 ・具体的には、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75%以上80%未満であること。 |
| | 3級 | <ul style="list-style-type: none"> ・接客の基本ができている人。 ・加えて、接客を通して、自店だけでなく、周辺の情報提供もできる人。 ・具体的には、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、60%以上75%未満であること。 |
| 推薦図書 | <ul style="list-style-type: none"> ・SCテナント必携ハンドブック(改訂版)※3 ・ロープレDVD(教育研修用、競技記録) | |
| 受験料 | 受験料5,400円(税込)、認定料5,400円(税込) | |
| 認 定 | 認定証、バッジ | |
| 備 考 | <p>【過去の出場者への対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去の全国大会出場者は、申請をすれば1級を認定する。認定料は5,400円(税込)。 <p>【支部大会とSC協会認定各館ごとのロープレ大会との関係性】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SC協会認定各館ごとのロープレ大会で3級に合格した人が、ロープレ支部大会で1級・2級に合格した場合は、1級・2級を認定する。 <p>【年度をまたいだ昇級について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3級に合格した人が、翌年度ロープレ支部大会で1級・2級の基準をクリアした場合は、事前に申込みをしていなくても5,400円(税込)の認定料で1級・2級を認定する。 | |

- ※1 ・各SC等で実施している接客ロールプレイングコンテストを当協会認定コンテストとし、審査員を派遣し実施する。実施は2017年度からとする。
 なお、SCの定義に該当しない商業施設やテナント企業単体で開催する場合は、当該企業が会員企業であり、競技方法等一定の条件を満たせば、認定大会として承認する。
- ・3級試験のみ実施し、専門審査員2名の得点合計が満点に対し60%以上を合格とする。
- ・上級を目指す場合は、当面、当協会主催のSC接客ロールプレイングコンテスト支部大会出場を必須とする。
- ・協会認定の専門審査員2名が審査を担う。
- ・協会認定の専門審査員とは、下記の要件を満たす人とする。
- a) 該当するSCの支部大会の専門審査員経験者
 - b) 該当するSCのテナント教育関連に、該当する年度には関与していない者
 - c) 協会による、認定専門審査員研修を受講している者
- ※2 ・「SCとは何か」、「接客マナー」、「顧客満足(CS)」に関する知識等の基本的な問題とする。
- ・全業種共通問題とする。
- ※3 ・「SCテナント必携ハンドブック」(平成17年度発行)は、平成27年度上期に改訂が予定されている。

2015年度 SC接客ロールプレイングコンテスト支部大会 スケジュール

| 支部大会 | 開催日程 | 会場 | 申込 締切日 | 競技順・ スケジュール公表日 ※前後する可能性 があります | 対象都道府県 |
|--------|---|------------------------------|-----------|--|-------------------------------------|
| 北海道 | 11月6日(金) | JRタワープラニスホール (札幌エスタ11F) | 9月25日(金) | 10月9日(金) | 北海道 |
| 東北 | 11月25日(水) 11月26日(木) | ホテルメトロポリタン仙台 | 10月14日(水) | 10月28日(水) | 青森、岩手、宮城、 秋田、山形、福島 |
| 関東・甲信越 | 9月7日(月) 9月8日(火) 9月9日(水) 9月10日(木) 9月11日(金) | 丸ビルホール(丸ビル7F) | 7月27日(月) | 8月10日(月) | 茨城、栃木、群馬、 埼玉、千葉、神奈川、 新潟、山梨、長野 |
| 東京 | 9月29日(火) 9月30日(水) 10月1日(木) | 日本橋三井ホール (コレド室町) | 8月12日(水) | 8月26日(水) | 東京 |
| 中部 | 10月6日(火) 10月7日(水) 10月8日(木) | メインホール (名古屋市中小企業振興 会館) | 8月25日(火) | 9月8日(火) | 富山、石川、岐阜、 愛知、三重、静岡 |
| 近畿 | 10月20日(火) 10月21日(水) 10月22日(木) 10月23日(金) | ホテル京阪京橋 | 9月7日(月) | 9月24日(木) | 福井、滋賀、京都、 大阪、兵庫、奈良、 和歌山 |
| 中国・四国 | 11月4日(水) 11月5日(木) | 広島YMCAホール | 9月24日(木) | 10月7日(水) | 鳥取、島根、岡山、 広島、山口、徳島、 香川、愛媛、高知 |
| 九州・沖縄 | 11月10日(火) 11月11日(水) 11月12日(木) | 西鉄ホール (ソラリアステージ6F) | 9月28日(月) | 10月13日(火) | 福岡、佐賀、長崎、 熊本、大分、宮崎、 鹿児島、沖縄 |