

第27回SC接客ロールプレイングコンテスト九州・沖縄大会

【11月19日 講評】

株式会社アイマエンパシー

鈴木千津子

第27回SC接客ロールプレイングコンテスト九州・沖縄大会2日目にご出場なされた皆様、ご関係者の皆様、お疲れ様でした。

このような厳しい状況下であるにも関わらず、大会にご出場いただき素晴らしい接客をご披露してくださったことに、心より感謝申し上げます。

年々出場者の皆様の接客レベルが向上することに驚いておりますが、本年度もまた素晴らしい内容の接客を拝見することができました。緊張感のある会場で、力が思うように出せなかった方もいらっしゃるかもしれませんが、コンテスト出場に向けて取り組まれたご経験は、きっと皆様の財産になると確信しております。そしてそのような中で、見事入賞なされた皆様、改めましておめでとうございます。

【優勝】食品・飲食・サービス部門

新屋敷 茉梨香さん (ゴディバ/アミュプラザ小倉)

優しい声のトーンと目元から伝わる笑顔がお客様に安心感を与え、心地よい時間を提供できていました。お客様の購入目的を理解し、ワインに合うチョコレートという視点で、的確なアドバイスができていました。ボジョレーヌーボーに関する旬な情報も効果的に活用でき、日頃から情報収集などの自己研鑽に努められている様子がうかがわれました。食品ならではの食感や香りを表現することはもちろん、商品のイメージを高めるフレーズなど、語彙力も豊富で、表現力の高さが素晴らしかったです。プレゼント後にご友人に喜んでいただける状況をお客様にイメージしていただけるような表現ができていたところも素晴らしかったです。

【優勝】ファッション・物販部門

安澤 涼夏さん (コロンビアフットウェアスペシャルティ/アミュプラザ博多)

明るくハキハキとした話し方やキビキビとした綺麗な動作が好印象でした。お客様の言葉の語尾までしっかりと聞き取ることで、的確な質問を重ね、購入商品に関するご意向を把握できていました。そしてご意向を反映した2つの商品をご紹介、説明し、試着を促すという接客の流れはとてもスムーズでした。「どちらがいいですか？」というお客様からの質問に対しては、双方の利点を伝え、今回キャンプで着用するという

お客様に対して、キャンペーンを基に具体的なアドバイスができていました。アウトドア初心者のお客様にとって参考になる情報を多く伝えることができていました。クロージングの場面でも、理由が明確で納得度の高いトークで決断を促せていました。有益な情報提供やアドバイスを行うなど、プロとしてしっかりとサポートできている場面が多く、とても素晴らしい接客でした。

優勝なさったお二人は、お客様に寄り添う姿勢が際立っていらっしゃいました。全国大会出場に向け、今後もお客様一人一人にしっかりと向き合う接客を日々店舗で実践し続け、更に力を高めてください。

価値観が多様化していく中で、今まで以上にお客様が求めていることを察知し対応できるようにスキルアップしていくことが必要です。

心地よい接客の提供やプロとしてのサポート力の向上に向けて、今回の大会出場を機に皆様それぞれが取り組むべき課題について考え、自己成長に繋げていただけると幸いです。店舗の代表、SCの代表として今後益々ご活躍なさることを楽しみにしております。