

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト東北大会

【10 月 27 日講評】

株式会社センチュリー アンドカンパニー

錠 由紀子 先生

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト東北大会にご出場の皆様、お疲れ様でした。また競技者を応援し、支え続けたテナントの仲間、デベロッパーの皆様もお疲れ様でございました。

この十数ヶ月は大変なものでした。販売歴 2 年目までの出場者は始めから“マスク着用の接客”であるなど接客の仕方は大きく変わりました。また、はっきりとした終わりが見えないものでもありますので、不安も抱えながら店頭活動や大会への練習に日々勤んでいらした事と存じます。しかし、さすがプロ。ステージに上がったら不安など微塵も感じさせない堂々とした接客。そして接客の仕方は変わっても接客の本質は変わらないということをしっかりと体現してくださいました。

そのような中、見事優勝の

食品・飲食・サービス部門の鈴木 友未さん（タリーズコーヒー/三井アウトレットパーク 仙台港）

ファッション・物販部門の引屋敷 未知子さん（ファンケル/エスパル仙台）

おめでとうございます！

それぞれの接客について簡単なお客様像も含めお伝えします。

鈴木さんは、お買物の途中にご来店、色々候補はありつつも一旦落ち着いて考えよう、とタリーズにいらしたお客様への接客でした。「飲みものだけで満足できたらな」というお客様に提案したメニューの表現力はもちろん、“何を飲むか”よりも“誰が飲むか”ということに重きを置いた、目の前のお客様への特別な一杯への演出が素晴らしい。

1 月の全国大会ではまた新しい季節メニューが出ることでしょう、どのような接客でお客様にご紹介してくれるのかが楽しみです。

引屋敷さんは、マスク生活で乾燥や肌荒れが気になりファンケルへご来店、お仕事ではPCをお使いになるお客様への接客でした。一見わからないようなお肌悩みも、丁寧なヒアリングで少しずつ引き出しながらお客様の心をほぐしています。「目元は土台から作ると良い」という印象に残る言葉もクロージングに添えていて見事でした。全国大会ではまた新たな肌悩みを持つお客様と、会場に居る同じようなお悩みを持つ多くの観客を引屋敷さんの柔らかな接客で包み込んでください、期待しています。

お二人が特に素晴らしかったところは共感です。共感は出場者の皆様、全員ができていました。中でもお二人は言葉以外の部分、お客様の声のトーンや、話すスピード、表情から今の気持ちをキャッチする力が抜群、非常に柔軟に対応していました。他の誰とも違うお客様と、他の誰とも違うスタッフで作る接客は無限の組み合わせです。少し大袈裟な表現かもしれませんが、日々の接客はそのような無限の中の1回と考えると奇跡のようなものです。同じ商品、メニューに興味を持ったとしてもお客様の5分前は同じではありません、朝ごはんも帰る方向も、最近読んだ本もその感想も違うはずです。そのような“今の私”をわかってくれるスタッフ、嬉しいですね。

おそらく、今回の大会に出場された皆様は1回の接客の重要性がわかっている方ですので、今一度振り返り、更なる成長に繋げていただきたいと思います。

本来でしたら多くの方に応援含め観覧していただきたい大会ではございますが、今年度は安心・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。是非競技者である皆様が、この大会での経験を他のメンバーに伝え、そしてSCを牽引する役割を担っていただきたいと思います。賞問わず皆様は所属するSCの代表なのでから！それだけは忘れないでください。

今後の皆様のご活躍をお祈りします。