

## 第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト 関東・甲信越大会

【12 月 11 日講評】

株式会社エデューカーレ

幡地 嘉代

厳しい状況の中にありながらも、ご自身のモチベーションを高め、大会へ果敢に挑戦される精鋭の皆様には、改めて心より敬意を表します。

講評として、「全体総括」「上位入賞者の選抜理由」「まとめ」の順に記してまいります。

### 【全体総括】

緊張しながらも、極めて自然体、日頃の接客の力が読み取れる出来映えでした。特に積極的な呼び込み・声掛けトークが斬新で、その後の接客への期待を掻き立てる**初動対応が強み**と言えます。一方で、パーソナライズに向けた、中・後半部分でのリズム、温度感の変化が残念に思うところです。会話を弾ませ、お客様情報を得ながら、『個』の理解を高め、『個』にフォーカスした接客を目指しましょう。

また、印象度を上げ、深みのあるロールプレイングにするために、是非、振り返りをしてみてください。

#### ・食品物販

<お客様が召し上がる「その場」に必要とする『個』に向けた独自の情報の提供ができていましたか？>

>

#### ・飲食

<シズル感溢れる美味しさの表現や今この時の状況に合わせた提案ができていましたか？>

#### ・サービス

<お客様のお悩みに寄り添い、最適なサービスメニューの提案ができていましたか？>

#### ・アミューズメント

<楽しさの演出、遊びのイメージが理解できるわかりやすい説明をしていましたか？>

「パーソナライズ接客(目の前のお客様に向ける)」「一味違う価値提供(期待を超える)」の体現を心掛けお客様満足度を高めましょう。

### 【上位入賞者の選抜理由】

優勝：松山俊介さん(ルピシア / 三井ショッピングパーク ららぽーと TOKYO-BAY)

- ① 季節感あるディスプレイで視覚アピールが成功している
- ② 「今年のクリスマスのお品物のテーマは、感謝です。気持ちを伝えるというのがテーマです」など、トークからもブランドや商品のアピールが自然に発信されている
- ③ “リラックスしてほしい”“上手くいってほしい”など、妹さんの「お兄様への想い、お母様への想い、お迎えするゲストへの想い」を的確に捉えている。事実と感情を聴き取る傾聴のスキルがお見事！
- ④ 会話のトーンやリズムが安定していて、安心感・信頼感をアピールしている

準優勝：後藤リナさん(パスタアンドケーキ ダッキーダック/柏高島屋ステーションモール)

- ① お辞儀などの美しい所作に加え、終始笑顔の接客が好感度を高めている
- ② 「あちら見えますでしょうか、只今マロンのズコットができあがったようです」など、店内案内に工夫が見られる
- ③ 「カトリックの神父の帽子を模している」「午後にはなくなる」など、お客様の興味をひく情報提供がタイミングよく行われている
- ④ 折り目正しい接客態度の中に、「明るさ」「居心地」を創造し、楽しい食事空間を演出している

#### 【まとめ】

リアル店舗の真価が問われる時代です。皆様の存在意義は何でしょうか。

お客様が皆様の会社、ブランドのシンボルマークをご覧になった時、屋号を音で聞かれた時、頭の中にイメージが湧いてくるものです。商品かも知れない。知っている情報かも知れない……。

ところが時に強いインパクトとして、「皆様のお顔」「接客時のライブ感」などのイメージが描かれることがあるのです。皆様の接客力の結果と言えるでしょうか。ファンになっていただくということ、「皆様に‘また会いたい’」と思って頂けること、これこそが「販売員冥利に尽きる時」なのです。これからも益々磨きをかけ、素敵な体験を積んでいきましょう。

以上