

## 第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト中部大会

【11 月 11 日 講評】

株式会社ディンプル

藪 陽子 先生

### ≪全体総評≫

出場された競技者の皆様、お疲れ様でした。大会 2 日目は、ベテランスタッフが多く出場される大会となりました。さすがと思わせるほどの、わかりやすい商品説明の仕方を身に付けていらっしゃるの感心いたしました。そして、なんとといっても接客の基本である洗練された身のこなしが完成されていました。その一方で、紹介する商品の数が圧倒的に足りていない点が気になりました。1 つのニーズを聞き出した後、直ぐにご自身の頭の中で答えを見つけ、おすすめ商品をたった 1 つに決めてしまう傾向がありました。ネットショッピングのサイトのような“これによく似た商品”がないまま、1 つのみの商品紹介で終わってしまう方が目立っていました。お客様目線からするとニーズに沿った類似商品をもう少しだけ見て、それらと比較しながら商品を決めたいと感じるのではないのでしょうか。

ネットショッピングではできないニーズの深掘りこそが対面販売の強みです。紹介した商品の中から、お客様のニーズを深掘りしながら 1 つの商品に絞り込んでいくことが大切です。そのためには、自分たちが知りたい情報のみを収集するのではなく、お客様からの質問や呟きを大切に、ニーズを深掘りするタイミングを逃さないことが重要です。どうぞ、「緊張した大会終わった！」で、終わらせず、大会に向けたロールプレイングの練習の成果を目の前にいるお客様に発揮して下さい。

### ≪優勝者 傍島李沙さん タリーズコーヒー : タカシマヤゲートタワーモール≫

「疲れた！甘いものが欲しい」と、思わず本音が言えてしまえるような優しい出迎えでした。たった 5 分間の演技にもかかわらず、見ている側には 10 分以上の演技に感じ、それだけ、購買決定に至るまでの全ての過程が完璧でした。雑談をただの雑談で終わらすのではなく、きちんと商品説明に繋いでいくスキルが見事でした。食に携わるものとして大切な“お客様が口にする前”に、どのような物なのかイメージできる味の表現力もあり、共感力、商品知識と 3 拍子揃った傍島さんの演技を全国大会でもう一度見られることを嬉しく思います。

### ≪優勝者 中村陽平さん ソフ : ヴェルサウォーク西尾≫

メガネの販売は、どうしてもカウンセリング形式でマニュアルっぽく見えてしまいがちなところ、お客様との会話をメインにニーズを少しずつ引き出す点が素晴らしかったです。これができるのは、絶えずお客様のニーズを想像しながら、お客様を主語とした商品説明の練習を重ねられた証拠であると感じました。そして、お客様を主人公にできるだけの商品知識があり、瞬時に、その引き出しをパッと開いてわかりやすく説明するスキルが見事でした。全国大会でも、いかなるニーズであっても、中村さんの力が発揮されることは間違いないでしょう。

以上