

第27回 SC 接客ロールプレイングコンテスト関東甲信越支部大会

【12月10日(金)講評】

ワンアラウンド株式会社 滝脇 朗代

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5日目、飲食・サービス部門に出場された競技者の皆様本当にお疲れ様でした。この状況下での大会出場は特にシフトが厳しい食料品・飲食ショップの皆様にとって、調整が大変だったと思います。そのような中で参加を決断し、そして素晴らしい接客を披露して頂き大変感謝しております。そして競技者の皆様を支えて下さったショップの皆様、当日応援に駆けつけて下さったディベロッパーの担当者様、今回の大会を開催して下さった SC協会の皆様も本当にお疲れ様でした。

関東・甲信越大会・飲食・サービス部門1日目の競技者の皆様は、マスク越しでも伝わる笑顔で、お客様とのやり取りを楽しんでいる姿が印象的でした。企業のイメージに合った、「元気な接客」や「癒される接客」「楽しい接客」など個々の個性が光る接客が多く、とても素敵な大会となりました。スキルの部分ではシズル感たっぷりの商品・メニューの説明、サービスショップはプロならではのお客様が気づいていない部分へのアプローチと提案がとても素晴らしかったです。そのような素晴らしい接客の中で優勝された小田急本厚木ミロード赤坂柿山長谷川絵理さん、そして入賞された皆様、本当におめでとうございます！入賞者の皆様の特に素晴らしかった接客スキルの共通点を2点挙げさせていただきます。

1、自然なニーズチェックとニーズに合ったリード接客

「好きそうだな」「今回は贅沢に」など、お客様が発信した言葉をスルーせず、お客様の言葉に質問を投げかけているので形式的な質問ではなく、お客様と楽しく会話のキャッチボールをしながら自然とお客様の状況を把握していました。そしてお客様の状況やニーズに合わせて自らお客様にフィットした商品・メニューを提案できていました。会話をしながらの共感や言葉のチョイスも素晴らしいのでお客様もリラックスして接客を楽しんでおり、お客様の信頼を得ていました。

2、お客様状況に合わせた情報発信

アプローチの段階から自社の特徴などを織り交ぜたショップ紹介、商品・メニューの説明がしっかりできていました。普段、何気なく利用されているショップや商品でも、改めてその価値を伝える事でお客様の興味をぐっと高めていました。そしてその情報をお客様の状況に合わせてアウトプットされていたところが素晴らしかったです。

ご高齢のお母さまへの贈り物のチョイスとして「柿山の中でも一番やわらかいおかき」など自分の伝えたい情報ではなく、お客様状況に合わせて、響く言葉でしっかり説明ができて

いました。

また、この2点のスキルに加えて、マナー部分では清潔感のある身だしなみ、所作や姿勢の美しさ、マスク越しでも伝わる発声など、このご時世においてお客様が気になる部分に関してしっかりとクリアし、好印象な振る舞いを体現されていました。

自分の強みを活かした個性が光る接客は AI にはできない事で、今後リアルショップでは最大の武器になります。食料品・飲食ショップでは短時間の接客でいかに自身のキャラクターを活かしながら、お客様に寄り添えたか、また、サービスショップではお客様の悩みを解消し、リラックスできる時間、楽しい時間を提供できたかでお客様のリピートは大きく変わります。是非、お客様に「答える」だけの接客ではなく「応える」接客で自身とショップのファンを作っていきましょう。

以上