

SC接客の極意 — 第2回 —

「お客様の心」をつかむには「SC接客マイスターは語る」 第27回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会 ファッション・物販部門受賞者インタビュー

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、2年ぶりの開催となった「SC接客ロールプレイングコンテスト」（以下、ロープレコンテスト）。2022年1月28日（金）、676名の競技者のなかから、各支部大会を勝ち進んだ27名の選りすぐりの支部代表者がパシフィコ横浜に集結した。特集の第2回目は、ファッション・物販部門で優勝した「エスパル仙台」ファンケルの引屋敷未知子さん。SC接客マイスター取得に向けて語っていただいた。

——「第27回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会」優勝おめでとうございます。名前が呼ばれた時の感想をお聞かせください。

競技が終わってから達成感と安堵感がありましたが、自分はどうのように評価いただけるのだろうと緊張が続いたなかでの表彰式でした。自分の名前が呼ばれた時は驚きのほうが先でしたが、徐々に喜びが湧いてきて高揚したことを覚えています。そして、応援ならびにサポートいただいたエスパル仙台や当社の関係者の方々に感謝の気持ちを早く伝えたいと思いました。

——支部大会、全国大会を振り返ってみていかがでしたか。

自身の接客を客観的に見るよい機会になるのではないかと思います。意を決して参加しました。研修では、自分の言葉のクセや、分りやすく伝える大切さ、お客様を想像したアプローチトークなど、身になることを多く学ばせていただきました。練習では納得のいく接客ができず不安がよぎることもありましたが、練習を重ねることでついた自信と、「目の前のお客様に楽しくお買い物していただく」という自分のポリシーを大会でも発揮できたことが嬉しかったです。私の競技を見て「1番よかった」と言ってくださった方もいて、そ

れを聞いてたいへん感激しました。各大会を通じて本当に貴重な経験をさせていただきました。

——「コンテスト」で優勝およびSC接客マイスター1級を取得されてから、仕事上何か変化はありますか。

多くの方からお祝いの言葉をいただきました。今回の受賞について社内報に掲載いただいたほか、特別賞として表彰もいただきました。またSC接客マイスターの筆記試験では改めて店舗の役割を見つめ直すことができ、店舗での「体験」を通じてお客様とのつながりを深められる接客を、より意識するようになりました。

——SC接客マイスターの1級ライセンスホルダーとして、

——日々どのようなトレーニングをされていますか。

接客において、いかにお客様に心を開いてもらえるかが大切です。私が勤める店舗は駅ビルという立地柄、県内外から幅広い年齢層のお客様がいらっしやいます。何が目的で来店されているかを引き出すためにも、たとえば天候やお客様の持ち物に触れてみたり、市内のイベントの話をしてみるなど、まずはたわいもない話題から会話

ファッション・物販部門優勝

ひきやしき
引屋敷 未知子さん



現在の所属：エスパル仙台「ファンケル」店長

接客する上で心がけていることは：

「目の前のお客様に楽しく買い物をしていただく」

<ディベロッパーの声>

今回の受賞およびSC接客マイスターの1級取得について

1. 意識の変化やスタッフモチベーションなど、SC内での変化

同じSCのショップスタッフが部門優勝をしたことによって、ロールプレイングに対する意識が向上したように感じます。バックヤード掲示板に掲出した記事を、足を止めて熟読する方が多く、関心の高さが伺えました。さらに2022年度の社内大会のエントリー者数が前年を上回ったことも、引屋敷さんの活躍が影響していると思います。

2. ディベロッパーからの表彰・お祝いなど

少人数での祝勝会開催と、連絡ツールによる受賞のお知らせ、店長会資料への掲載やバックヤード掲示板への貼り出しを行いました。

3. 今後のSC接客マイスター取得への取り組み

SC接客マイスター1級を取得された引屋敷さんには、接客のアドバイザーという位置づけでエスパルのロープレなどに関わっていただきます。2022年度のエスパル独自の大会（TOP OF S-PAL）のエントリー者向け事前説明会では、接客マインドなどを同じ販売員目線でエスパルのショップスタッフへお伝えいただく予定です。

仙台ターミナルビル(株)
エスパル仙台 CS推進G
坂田 愛さん

※所属SCと店名は、コンテスト参加当時のものです。異動などにより現職とは異なる場合があります。

をはじめめるようにしています。またお客様の背景をイメージするトレーニングとして、一見関心がないものや違う世代の情報も雑誌やSNSを通じてあえて触れるようにしています。

——顧客づくり、リピーターづくりのために工夫していることは。

顔と名前を普段から覚えるように取り組んでいます。カルテを利し、お客様の特徵、使用中の商品やアドバイスした内容などを記録しておき、再来店時にスムーズに対応できるようにしています。

またスタッフ同士で共有することで、店全体でお客様をお迎えできる態勢づくりに努めています。

——クレーム対応、苦手なタイプのお客様が来店された時の対応は。

お客様がクレームをあげた背景には原因があると、必ず自責の視点で考えるようにしています。そうしないと気づきが得られなくなってしまうからです。まずは自分で振り返り、改善策を決め、それを実践することで、徐々にクレームを回避できるようになると思います。苦手なタイプのお客様がいらした際は、接客後にスタッフや上司と話すことで解決できる場合がありますので、周りの意見を聞いて接客に取り入れています。

——今後の目標についてお聞かせください。

コロナ禍で接客スタイルも変わりました。これからもさまざまな変化があるかもしれません。でも店舗は、お客様に五感で満足を提供できる価値ある場所だと考えています。販売のプロフェッショナルとして柔軟性を持ち、これからは歩みを止めず、「お客様に笑顔になってもらえるおもてなし」を追求していきます。

——最後に、SC接客マイスター資格取得に向けてチャレンジする方や、次回「第28回（2022年度）SC接客ロールプレイングコンテスト」参加者へのアドバイスをお願いします。

チャレンジすることに躊躇してしまうかもしれません。でもロールプレイングの過程は、自身の販売スタイルを客観的に捉えることができ、多くの気づきと学びがありました。その経験は現場で生かされていきます。お客様との会話がより弾んでいるなど実感できるシーンが増えました。販売スキルを高めるばかりではなく、販売が楽しいと思える機会も増やしてくれるはずですよ。皆さんもぜひ気負わず参加してみてください。