

SC接客の極意 — 第4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 審査員長賞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」。2022年1月28日(金)、67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4回目は、審査員長賞に選ばれた「ビーンズ阿佐ヶ谷」カレー専門店日乃屋の周里奈さん。SC接客マイスター取得に向けてチャレンジする方や、第28回(2022年度)大会参加者へのアドバイスなどについ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」審査員長賞受賞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。

全国大会に初めて出場できただけでもたいへん光栄に思っていました。楽しく持ち時間を過ごせてホッとしていたところ、自分の名前が最初に呼ばれ、喜びの前に驚きのほうが大きく、膝がこんなにも笑うんだと思いました。

——支部大会、全国大会を振り返ってみていかがでしたか。

出場されている皆さんのレベルが非常に高く、大会ごとにとっても刺激を受け、勉強させていただきました。講師の方々にご指導いただいたことで、改めて自分の接客の強み・弱みを実感できて、今後接客をするうえで武器を持った気がします。

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

今まで以上に責任感が高まったと思います。デイベロッパー主催

の感謝状贈呈などで気持ちさがさらに引き締まり、お客様に対してもより一歩上の接客を心掛け、売上向上に意識を向け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。

券売機販売の店舗なので実際にはお客様と会話する機会が少ないですが、積極的に声掛けや挨拶、お客様の顔を覚えることで再来店につなげられるよう心掛けています。

——接客で一番楽しい瞬間、また落ち込む瞬間はどんな時ですか。

「また来るね!」と笑顔で帰られるお客様を見ると嬉しいです。落ち込むことは普段あまりないのですが、後悔のないように一人ひとりのお客様に対して真摯に接客しています。

——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。

リピーターのお客様は注文されるメニューが大体変わらないので、

審査員長賞
周 里奈さん



所属：ピーンズ阿佐ヶ谷「カレー専門店 日乃屋」
接客する上で心掛けていることは：「お客様のニーズを汲み取り、先回りのサービスを笑顔でできるように心掛けています」

<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

社内予選からロールプレイングコンテスト全国大会までの状況を館内バックヤードに情報出し、周さんを含めた大会出場者の健闘をお伝えしてきました。周さんを応援してきた職場の皆さんも、今回の受賞が日頃の業務へのさらなる励みとなり、接客に対する意識も高まったようです。また、本社においてロールプレイングコンテスト出場者の解説動画をアップしており、全従業員が閲覧できるようになっています。マスク着用での接客に悩んでいるショップも多いので、周さんの接客を店長会議でもご紹介しており、活用いただいているショップもあります。2022年度のロールプレイングコンテスト出場に向けた取り組みにおいても、社内予選出場者に周さんの全国大会動画を見ていただきました。全国大会出場者のレベルの高さに驚くとともに、たいへん参考になるとモチベーションアップにつながっています。

2. ディベロッパーからの表彰・お祝いなど

本社のSC事業本部主催で支部大会出場全スタッフへの感謝状贈呈式を開催し、社長から感謝状と副賞をお渡しして健闘を称え、労いをお伝えする場を設けています。また社内選考会・支部大会などでの健闘を広くお知らせする「ロールプレイングかわら版」を都度作成し、当社の全SCで情報掲出しています。

3. 今後のSC接客マイスター取得への取り組み

ロールプレイングコンテスト出場者にはSC接客マイスター試験の受験をお願いしています。SCの営業所で資格取得に向けた各種資料提供や質疑応答などのフォローを行っており、今後も受験者へ支援していきます。

(株)ジェイアール東日本都市開発
阿佐ヶ谷ショッピングセンター 課長代理
齊藤 希世さん

※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。

提供するスピードと、顔を覚えての声掛けに力を入れています。楽しんで美味しく召し上がっていただけるよう、スタッフ一同で情報共有をしています。

——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。お客様が求めるニーズを汲み取って接客しています。クレームが入った場合は、スタッフ一同で情報共有をして、真摯に対応しています。

——今後の目標についてお聞かせください。
パターン化した接客ではなく、その都度お客様のテンションに合

わせ、笑顔を絶やさず接客をしたいです。スタッフが楽しんで営業することにより店舗の雰囲気がお客様にも伝わると思っていますので、スタッフ全員の士気を高めて店舗を盛り上げていきたいです。

——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。

つねにお客様の立場になり、お客様に寄り添うような接客を行えば相手に伝わります。まずは「もしも自分が（だったら）」と置き換えて、とにかく楽しんで頑張ってください。