

SC接客の極意 — 第3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3回は、ファッション・物販部門で準優勝した「佐野プレミアム・アウトレット」シップスの佐藤和恵さん。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」準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。

とてもうれしかったです。悔しくもありました。多くの方が挑んでいる全国大会のステージで、準優勝という結果を残すことができうれしい反面、やはり大賞が欲しかったです。

——支部大会、全国大会を振り返ってみていかがでしたか。

支部大会では過呼吸になってしまおうのではないかと思うほど緊張しましたが、そばで支えてくださる関係者や大会運営スタッフの方々のおかげで、全国大会は全力で楽しく接客ができ、緊張感を楽しめました。結果はともあれ、あの時違う対応をしていれば……という後悔はなく、店舗に戻ってお客様に対応する際、もっと工夫して満足いただけるように、向上心をなくさず「初心忘るべからず」で精進しようと思える貴重な機会になりました。

——「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。

受賞後に社内で「優秀販売員」として表彰していただきました。また、社内でロープレに臨む方々に教える機会もできました。全国

大会のステージに立って表彰もされたことにより、つねに意識を高く持って店頭対応しなければならぬ、恥じない対応力をもっと磨きたいと、さらにモチベーションが上がったことが一番の変化です。

——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。

新しいことや変化に対してアンテナを張って吸収し、アウトプットすることで自分のものにできるように心掛けています。感性が新鮮な子どもの表現や反応から、洋服をおすすめする際に活用できるワードやアクションを取り入れて、日々進化できる柔軟な感覚を持ち続けられるように、日常生活のなかで意識しています。

——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。

共感できた時、多くの商品を選んでいただけただけの時、お客様と笑い合えた時など、楽しい瞬間はさまざまですが、私は接客そのものが楽しいです。ナイーブになることや、ミスをしてしまい反省することとはもちろんありますが、失敗のイメージを払拭して次へと前進していくしかないと思っていますので、今後どのように改善していく

ファッション・物販部門準優勝
佐藤 和恵さん



所属：佐野プレミアム・アウトレット「シップス」
接客する上で心掛けていることは：「全力、気合い、誠心誠意、配慮、尊重、素敵など発見アンテナON」

かを具体的に考えます。

——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。

お客様一人ひとりを全力で接客することです。お客様に合わせた全身全霊のおもてなしとは何か、期待値以上の対応とは何かをかねに考え臨んでいます。そのため密な接客することが多く、お客様の好みや不安、洋服以外の日常会話など、お客様として以上の話もしていると思います。顔や購入した品物などを覚え、再来店時には「先日はありがとうございました」とお声掛けすることがリピーターづくりにもつながっているように感じられます。

——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。

クレームをいただいたお客様に、何に対してどのように感じ、どう思ったのかを伺ったうえで、マニュアル対応ではなく想像以上に満足いただけるような提案は何かを考えます。お客様が貴重な時間を割いてご連絡をくださったことに対する敬意は忘れません。苦手なタイプのお客様が来店された際もお客様に距離を取るような様子がなければ、諦めずにアタックして褒めるポイントを探し、居心地よく滞在していただけるように様子を観察します。どのようなお客

様にも、これからを見据えた希望のあるご提案や、ポジティブな気持ちになっていただける対応をしたいとつねに考えています。

——今後の目標についてお聞かせください。

パーソナルカラーや骨格など、論理的なご提案ができる基盤づくりとして、資格を取るために勉強したいです。これからも一生スキルアップですね。

——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。

とくに身構えず、自身のスキルアップの一環として取り組んでいただけたらと思います。私は言葉遣いや所作などをロールプレ研修や本番に向けた練習で身に着けることができた実感しています。お客様にどのように伝え、どう表現したら魅力的なご提案ができるのか、心理的部分を中心にロールプレの練習から発見できたこともあります。ぜひとも多くの方にロールプレの楽しさを感じていただきたいです。

<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

館内予選から一緒に練習を重ねてきたテナントスタッフの皆さんから、同じ館のスタッフが全国大会で受賞したことを誇りに感じるといった声が寄せられました。2022年度の支部大会への出場意欲も、例年以上に高まっているように感じます。またディベロッパー側にとっても、接客に求められている本質的な要素はコロナ禍でも変わりはないと改めて実感でき、これまでテナントの方々とともに取り組んできたことに強い自信を感じながら練習会を行っています。

2. ディベロッパーからの表彰・お祝いなど
受賞を祝い、報奨金をお渡ししました。また館内ではテナント向けの資料に結果報告を記載し、当社の社内報では特集を組むなど、受賞報告を行いました。

3. 今後のSC接客マイスター取得への取り組み
SC接客マイスターの受験料を当社にて負担するなどのサポートを行っています。そのほか、接客ロールプレイングコンテスト館内予選会への参加者募集案内に、資格取得者からの体験談を記載しています。また接客練習会では、参加者へアドバイスをさせていただくなど、活躍の場が広がっています。

三菱地所・サイモン(株)
佐野プレミアム・アウトレット
マネジメントオフィス 営業課
増田 ひろこさん

※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。