

# SC接客の極意 — 第1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 大賞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。この熱戦を制し、見事大賞「SC接客日本一」に選ばれたのは、「三井アウトレットパーク 木更津」JINSの伊藤二三さん。SC接客マイスター取得に向けてチャレンジする方や、次回第28回大会(2022年度)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」大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。

当日はほかの皆さんの競技も拝見してレベルの高さを感じており、

「優勝は○○さんだろうなあ」と思いながら壇上に立っていました。

そんななかで私の名前が呼ばれたので、嬉しさよりも驚きで膝から崩れ落ちそうでした。

——支部大会、全国大会を振り返ってみていかがでしたか。

約5年前から挑戦し続けていました。その間、私の課題は「クロージング」でした。いつも時間が足りずクロージングまで行けない状況でしたが、今回に関しては、関東・甲信越大会と全国大会のどちらも心・時間ともに余裕があり、課題をクリアすることができました。もし敗退していたとしても、悔いはなく楽しい大会でした。

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

(株)ジズ(以下、当社)が受けた新聞記事の取材では、接客担当として本社から推薦されました。また、当社海外店舗の教育担当やマネージャーと接客向上に関するオンラインミーティングを行った

り、他社の方とも対談を行ったりするなど、接客について色々な場面で対応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。

基本的には「脳内ロールプレイング」です。大会前は通勤時などに6分(ロープレコンテスト支部大会の競技時間)を計り、さまざまなパターンを想定しながら行っていました。また休日や退勤後には会議室を借り、個人学習やほかの館内代表者たちと実践練習を遅くまでやりました。優勝できたのは支えてくれた方々のおかげですね。

——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。

もともと接客好きなので落ち込むことはあまりないのですが、年に一度のペースで接客に対するモチベーションが下がっていました。そのタイミングで接客研修があるので必ず参加し、モチベーションを上げていました。また楽しい瞬間は、お客様の笑顔が見られて「ありがとう」と言われた時ですね。「笑顔」と「ありがとう」は人々

大賞・SC接客日本一および経済産業大臣賞  
伊藤 二三さん



現在の所属：三井アウトレットパーク 木更津「JINS」  
接客する上で心がけていることは：  
「時は金なり。お客様の大事な時間を楽しい時間に！」

<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

例年よりもロープレコンテストの参加者が増え、参加メンバー同士でもグループをつくり、お互いに相談し合う関係が構築されました。また“2連覇”という意識が働き、ロープレコンテストに向けた自主練習の会場準備や館内大会参加者へのフォロー・褒賞などについては、2021年よりもグレードアップする予定です。

2. ディベロッパーからの表彰・お祝いなど

伊藤さんには社内でも表彰いたしました。当社の各施設に導入している従業員向けアプリでも、店舗従業員の方々に今回の快挙について記事を配信しております。

三井不動産商業マネジメント(株)  
三井アウトレットパーク 木更津  
片岡 直哉さん

※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。

を幸せにする魔法だと思います。

——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。

「ほどよい距離感で自分自身を売る」ということです。私は販売員ではなく「接客スタッフ」だと思っていて、商品は売れるものではなく購入していただくもの、売るのは自分の接客だと考えています。お客様は大切な時間を使って来店されますので、「楽しくよい買い物ができる」「有意義な時間を過ごせた」「またこの店員さんに接客してほしい」と思っていただけのように、フレンドリーかつ親身になつて対応しています。

——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について教えてください。

あまり対応は変えません。フレンドリーかつ親身に。クレームの場合はとくに親身に、お客様に寄り添って対応します。「苦手だなあ」「クレームかあ」という気持ちは、隠していてもお客様に伝わってしまうと思いますので、普段どおりの接客を心掛けています。

——今後の目標についてお聞かせください。

日本ショッピングセンター協会主催以外のコンテストで優勝とい

う目標もありましたが、今は次のSC接客日本一スタッフを輩出するサポートや、教育を行っていききたいです。その先は、接客の楽しさや素晴らしさを伝え、接客業界全体のレベルアップに携わることが出来る一人になりたいと思っています。

——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。

まず「誰のために」を考えることが大事だと思います。もちろん自身のため、会社や部下指導のためもそうですが、1番はお客様満足のためにチャレンジしていただきたいです。私もロープレコンテストにチャレンジするようになってから接客が変わりました。販売員から接客スタッフに変身し、お客様に興味を持ち「このお客様に何をしてあげられるだろう」と考えて行動するようになりました。チャレンジに無駄なことは一切なく、必ず成長につながります。私もまだまだ成長過程ですがスタートした一人です。まずは1歩踏み出し、一緒にお客様満足のため、楽しくがんばっていきましょう！