

第28回

SC接客ロールプレイングコンテスト

Contest Guide

コンテストガイド

[主催]  **JCSC** 一般社団法人
Japan Council of Shopping Centers 日本ショッピングセンター協会

[後援] 経済産業省・国土交通省・農林水産省・横浜市
日本経済新聞社・織研新聞社・産業タイムズ社

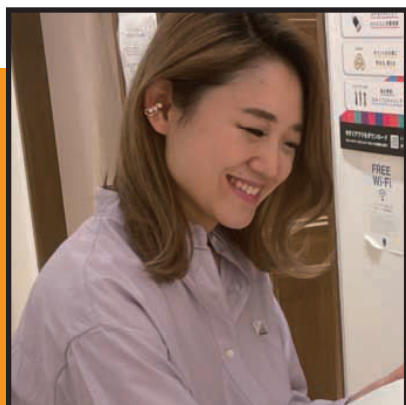
[協力] 株式会社エデュカール



SC接客マイスター

「SC接客マイスター」は(一社)日本ショッピングセンター協会が認定する資格制度です。
詳しくは本ガイドをご覧ください。

あしたもあさっても、
 きたくなる体験。
 一人ひとりの毎日に
 『もっと楽しい』を。



アダストリアは、スタッフもお客さまもワクワクできる時間を提供します。

GLOBAL WORK niko and ... LOWRYS FARM studio CLIP LEPSIM JEANASIS BAYFLOW
 RAGEBLUE Heather HARE PAGEBOY repipi armario LAKOLE apart by lowryS
 mysty woman Elura Andemiu ÅLAND BABYLONE BARNYARDSTORM Chaos Curenology

A D A S T R I A
 — Play fashion!



アダストリア独自のサービススキル認定制度「SSC」

アダストリアグループでは、接客力と日々の行動において、
 他者への影響力のある販売スタッフを
 SSC(service skill certification)アドバイザーとして認定しています。

ショップスタッフのサステナブルな働き方を実現する



接客現場には活気が戻りつつあり

ネクストノーマルへの移行も本格化しています

多方面においてデジタル化が進む中でも

時代、そして

価値観の「変化」に対応し

付加価値を

創出するのは「人」。



企業は人なりー

人の力に敵うものはないー

企業の根幹となる「人」を元気にすることを使命に

エデュカーレは歩み続けます

株式会社エデュカーレ 代表取締役

一般社団法人EDIA 代表理事

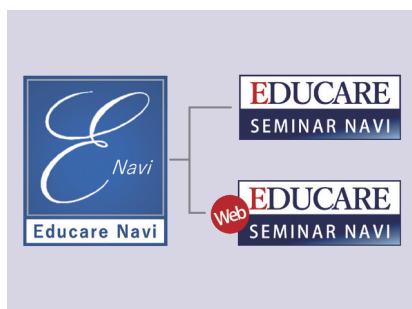
幡地 嘉代

講師歴 40年
指導実績 1500社以上
受講生数 延べ33万人超え

2022年 人的資源による成果の最大化をサポートする 人材リソースマネジメント事業部創設

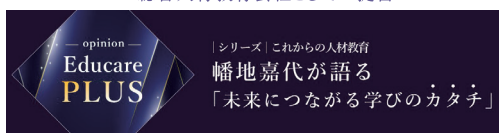
NEW PROGRAM

エデュカーレナビにて業界の動向を捉えた
コンテンツを随時リリース



ホームページで毎月発信

▼総合人材教育会社としての提言



～働く人を元気にする～
幡地のライブ研修がスタート



▼マインドスキルを上げるお役立ち情報



接客ロールプレイング実績

エデュカーレのロールプレイングは記録と記憶に残る

第25回
実績

支部大会
入賞者数
56名

全国大会
出場者数
12名

全国大会
上位入賞者数
3名

第27回
実績

支部大会
入賞者数
44名

全国大会
出場者数
5名

全国大会
上位入賞者数
1名

支部大会上位入賞者総数

276名

全国大会出場者総数

68名

全国大会上位入賞者総数

24名



人材リソースータルプロデュース CS/ESソリューション 株式会社 エデュカーレ

〒222-0033 横浜市港北区新横浜3-6-12 日総第12ビル8F
TEL:045-473-6751(代) FAX:045-473-6752

総合人材教育のエデュカーレ

詳しくはこちらから↓



現場を知っているからこそ できる教育がある

全国大会含む
上位入賞実績
多数有り!!

当社は派遣業や販売代行業など実際に働く現場を保有・運営しています。また、ロールプレイング大会の指導や審査の実績もあるため、現場で得たノウハウや経験を活かし、ロールプレイング大会を知る弊社だからこそ、eコマースに対抗できる人材の育成を可能にしました。

働く現場を
運営・保有
している強み



現場につながる
ロールプレイング
の実施



eコマースに
対抗できる
人材育成の実現



Thanks Dream. Inc

株式会社サンクスドリーム

出会いで人生が変わる

サンクスドリーム

検索

<https://thanks-dream.com>



●ロールプレイング大会支援事業

●教育研修事業

●店舗販売代行事業

●人材派遣事業

●人材育成事業

【東京オフィス】〒150-8512

東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー 15 階

TEL : 03-5456-7917 mail : info@thanks-dream.com

Growing Together

地域に根ざし、お客さまとともに育んでいく、商業施設の新しいカタチ。

「Growing Together」というコンセプトのもと、商業施設事業を推進しています。

ただ物を売る場所ではなく、豊かな時間を過ごせる場所を提供するために。

目指しているのは、常にお客さまの声に耳を傾け、

何が求められているのかを敏感にとらえることで生まれる、

新しい体験や発見に満ちあふれた空間の創出。

日本全国の地域・コミュニティに合わせ、多種多様な商業施設を手がけています。



三井ショッピングパーク ららぽーと堺 2022年11月8日(火)グランドオープン!

提供するの、「時間」です。



他のお買い物では得られない、感動できる「時間」を訪れるお客さまに提供すること。思いがけない出会いのサプライズ。普段の日常を忘れられる“開放感”。行けば何かあるはず、そう思えるたくさんの選択肢。行く前からずっとワクワクできて、帰って来た後も、きっと誰かと話したくなる。大切なのは、買ったものだけじゃない。充実した1日を過ごした「時間」も、私たちの提供するプレミアム。時間をかけて、ちょっと遠くから、今日訪れるお客さまに。できることは何かを常に考えながら、必要なサービスと求められる進化をし続けて行く。「出かけてよかったね」いつ訪れても、そう言ってもらえる場所であり続けるために。

[御殿場・りんくう・佐野・鳥栖・土岐・神戸三田・仙台泉・あみ・酒々井・ふかや花園]

PREMIUM OUTLETS®
MITSUBISHI ESTATE・SIMON

時代が変わっても
コミュニケーションの本質は変わらない。

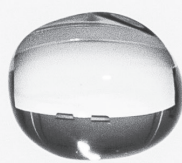


人的資本経営の実現を推進。戦略的人材育成クラウド型 LMS

SNS集客活用 | VMD/VP/POP | パーソナルカラー | 接客販売 | クレーム対応 | 食品衛生管理 | 計数管理 | 売上利益向上 | 業務遂行スキル
リーダーシップ | 店舗運営マネジメント | コミュニケーション | モチベーション | レジリエンス | 部下育成 | 人材採用定着 | ハラスメント
SDGs | 経営戦略論 | MBA マーケティング | 財務会計 | CSR | コンプライアンス | ビジネスマインド | ビジネスマナー | IoT・DX スキル

アジュール コンサルティング 株式会社

<https://azure-consulting.co.jp>



小売りの“今”を支援する

ヴィジョンリンクス



私たちは小売サービスの現場で培った経験やノウハウを活かし、実践的な取り組みで成果を創出します。

接客ロールプレイングにおいては、一人ひとりの個性を活かし可能性を上げ、接客が楽しくなる指導を心掛けています。自己成長に繋げるための気づきと日々の接客の振り返りを大切にチャレンジする背中を後押しします。

2020年度より新たな視点の動画配信をスタートさせました。コロナ禍で変化したお客様の消費行動やショップへの新たな期待に応えるための『小売りの“今”を支援する』シリーズです。短時間で楽しく学んで、即実践できる。スタッフのモチベーションアップに繋がるわかりやすい構成です。現在、マネジメント編と接客編を中心に約20本、順次更新しています。チームづくり、購買動機、顧客化、VMD等の視点で、売上アップと一緒に頑張りましょう！

ダイジェスト動画はこちら



VISION LINKS
www.vision-links.com

株式会社 ヴィジョンリンクス

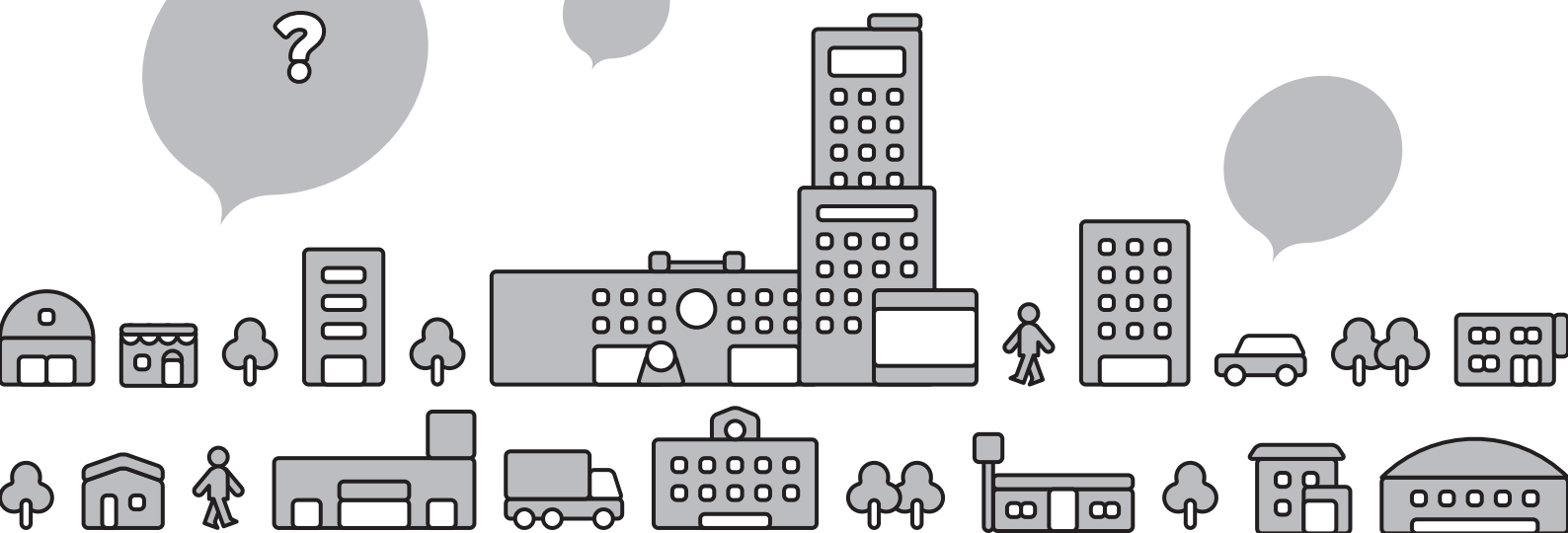
〒162-0824 新宿区揚場町 2-12 セントラルコーポラス 602 TEL 03-3235-7008 / FAX 03-3235-7005 <http://www.vision-links.com>

次はどんな「まち」になろう？

JRタワーという「まち」の使命は、
多様な「つながり」を生み出すことです。

新しいアイデアとは、新しい組み合わせ。
ひとつひとつは当たり前のもので、
つながりかたが斬新であれば
そこにフレッシュな価値が生まれるから。

変わりゆく時代、変わりゆく札幌駅とともに。
人、お店、地域、社会が自由自在につながる
いきいきとしたまちを目指していきます。



APIA ESTA



JRタワーオフィスプラザさっぽろ
OFFICE PLAZA SAPPORO

LUCUA

OSAKA

MIO

TENNOJI

ルクアイーレについて

『ギャップ、コントラスト、マリアージュ』をキーワードに、ちょっと見たことがない、異ジャンル同士の組み合わせを得意技として、様々な商品やSHOP同士のギャップ、コントラストを融合させた“新しい価値”を提案します。

ルクアについて

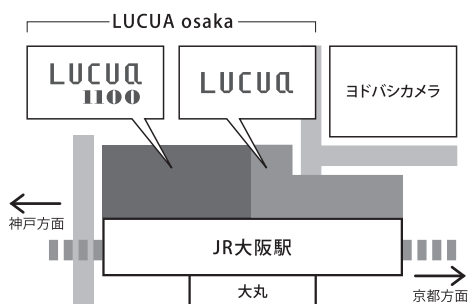
ファッションやトレンドに敏感な働く女性をメインターゲットに、「日常生活における手の届く贅沢」「高感度で洗練されたライフスタイル」を提案。“ここにしかない価値”を提供する、梅田地区でNo.1のファッションビルを展開します。

天王寺ミオについて

「もっと、ミオ。」今までのミオに「もっと。」をプラス。ミオスタッフ、テナントスタッフによるあたらしいMIOの取り組みの表明です。「もっと。」の気持ちを込めて全店・全員で盛り上げていきます。お客様に「もっと感動してもらう」「もっと笑ってもらう」「もっと好きになってもらう」私たちはそのようなミオを目指します。



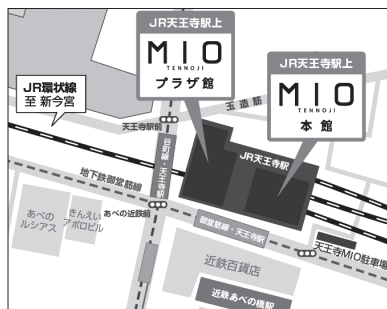
LUCUA
OSAKA



〒530-8558 大阪市北区梅田3-1-3
TEL.06-6151-1111 (大代表)

<https://www.lucua.jp>

MIO
TENNOJI



【本館】
〒543-0055 大阪市天王寺区悲田院町10-39
【プラザ館】
〒543-0055 大阪市天王寺区悲田院町10-48
TEL.06-6770-1000 (大代表)

<https://www.tennoji-mio.co.jp/>

阪急阪神ビルマネジメント株式会社



ビルマネジメントの 新しいステージへ。

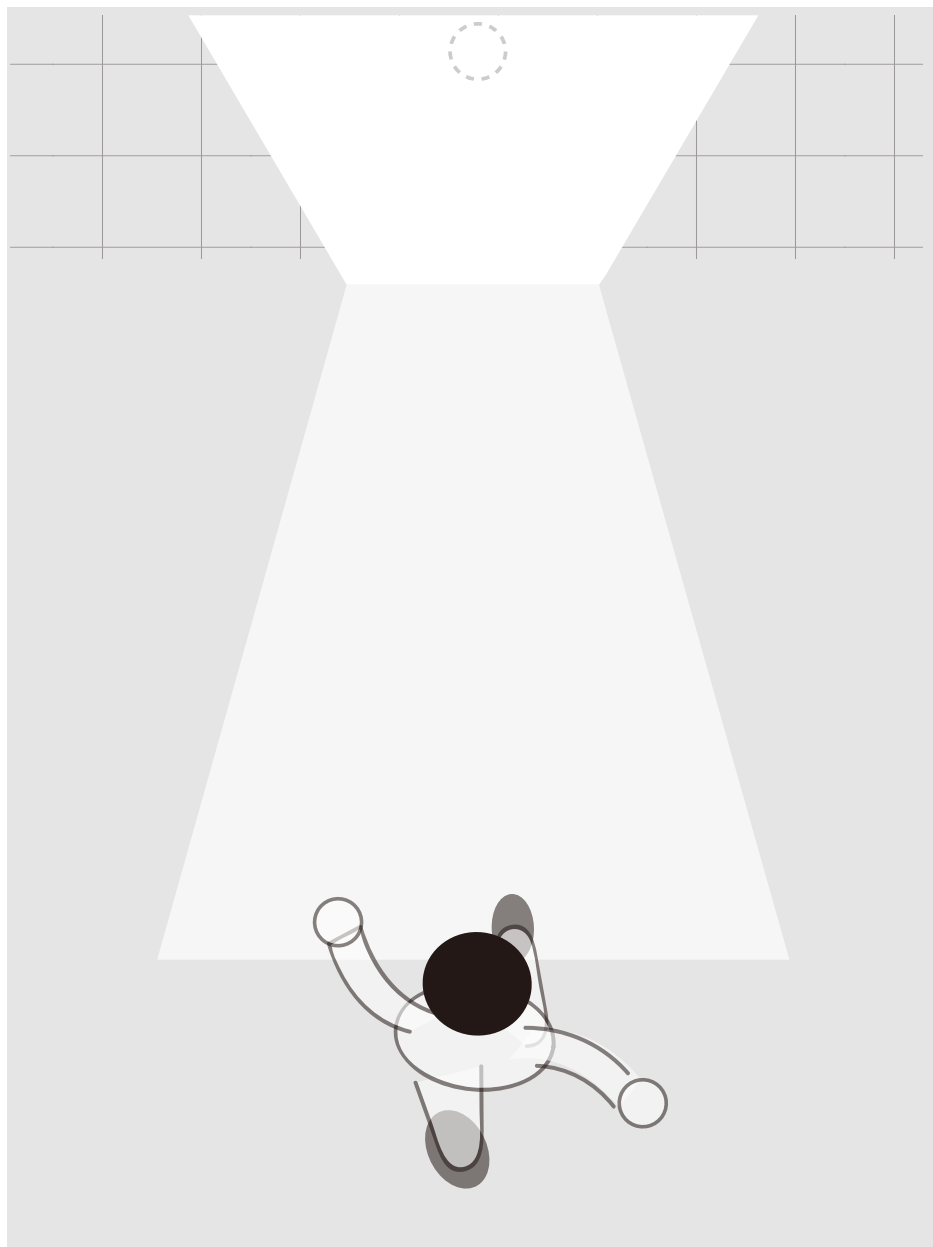
変わりゆく街とともに、
常に最適なトータルマネジメントを
提案いたします。

阪急阪神ビルマネジメント株式会社 管理商業施設一覧

HEP FIVE HEP NAVIO ナビオダイニング アプローチタウン ギャザ阪急 阪急三番街 NU chayamachi NU chayamachiプラス D.D.HOUSE 阪急17番街 阪急32番街 空庭Dining 阪急かっぱ横丁 阪急サン広場地下通り商店街 ハービス PLAZA ハービス PLAZA ENT ラグザスクエア ロサヴィア エミル高槻 ミュー阪急桂 G・コレクション 阪急宝塚 ベルフロラー・かわにし ウィステ エビスタ西宮 香榭館 エキーマ今津 阪急西宮ガーデンズ デュー阪急山田 コトクロス 阪急河原町 上新庄 阪急プラザ 阪急グリーンプラザ 園田 阪急プラザ ティオ 阪急豊中 ティオ 阪急岡町 ティオ 阪急曽根 ヴェール 阪急三国 阪急池田 プランマルシェ 宝南 ショップス 阪急伊丹リータ アバリーナ千船 野田 アプラ 大物グリーンプラザ 甲子園アルカス 阪神ファミリーショップ 青木 福島 阪神クレセントビル ヨッテ杭瀬 千船 阪神ビル レージュ大石 武庫川 ショッピングセンター 出屋敷 アプラ (出屋敷アマトラ横丁) 元町 鯉川 阪神ビル アキバ・トリム ファッションクルーズ ニューポート ひたちなか クレフィ三宮 茶屋町 あるこ 茶屋町 クリスタル Gビル 梅田01 (アーバンテラス 茶屋町) クリスタ長堀 ベアーズB棟 グランフロント大阪 ショップ&レストラン EKIZO 神戸三宮 甲子園 プラス

順不同

接客へ ニュースタイルの



「ニューノーマル時代に合わせた、ニュースタイルの接客を」

リアル店舗の魅力は、接客を通してつくり出す「双方向コミュニケーション」にあります
お客さまが、あなたに出会うことで
思いもしなかった商品や体験と出会い、未来に出会うようなお買い物

もう一度会いたい、だからあのお店へ
そんなニュースタイルの接客を

MEBIRATION

メビレーション株式会社

東京都千代田区神田錦町 2-5-9 神田カトランビル 2F
tel:03-5282-3908
e-mail:info@mebiration.co.jp
https://www.mebiration.co.jp



メビレーションのロールプレイング

- デジタルとリアルの融合・選べる参加方法
- 「いつでもどこでも」スマホ、タブレットでのeラーニング
- 参集型のセミナー

EST
OSAKA_UMEDA

所在地：大阪市北区梅田
最寄り駅：JR 大阪駅
各線梅田駅



地域と共に3つのSCを
運営しています

SUITA
GREEN PLACE
吹田グリーンプレイス

所在地：大阪府吹田市
最寄り駅：JR 吹田駅



ALBI

所在地：大阪府大東市
最寄り駅：JR 住道駅



JR西日本大阪開発(株)

大阪市北区角田町 3-25 TEL：06-6376-8001



おいしい今を
家族といっしょに。

イマ コレ。
イマ メシ。
イマ ドキ。

Open Your IMA Life.

贈りものを選ぶ時間、
シアワセ。



ひと足先に
新しい色に着替えたい。



いま
IMAにゃん
光が丘IMA公式キャラクター



専門店フロア「イマミセ」



フードホール「IMA DINING」



オープンスペース「光の広場」



多目的ホール「IMA ホール」



光が丘IMA 《都営地下鉄大江戸線「光が丘駅」直結》
〒179-0072 東京都練馬区光が丘 5-1-1 TEL.03-3976-2100
<https://www.ima-hikarigaoka.jp/> 光が丘IMA



エスパルは駅を中心に地域をリードし、 新しいマーケットを創造し続けます。

「エスパル」は街の玄関として街・人・地域をつなぐ存在となるショッピングセンターを目指してまいりました。

エスパル仙台は今年、地域のみなさまに支えられて開業45周年を迎えます。

これからも地域とお客さまに、魅力的で最適な商品・サービス・情報・空間を提供し続けてまいります。



エスパル仙台



エスパル福島



エスパル郡山



エスパル山形



JRいわき駅隣接

S-PAL I W A K I

2023年1月15日(日)

開業

仙台、郡山、福島、山形に続き
5店舗目の開業となる「エスパルいわき」は
駅周辺の活性化に向けいわきエリアの
地域の魅力発信に取り組んでまいります。

仙台ターミナルビル(株)

S-PAL HOTEL METROPOLITAN 観光農園
仙台 福島 郡山 いわき 山形
JR仙台イーストゲートビル B&T HOTEL BATAIWAJI-EAST

〒980-8477
仙台市青葉区中央一丁目1-1



S-PAL WEBSITE

くらす、満たす
S-PAL



+diana
TOKYO

DIANA www.dianashoes.com

GINZA Main store 6-9-6 Ginza, Chuo-ku Tokyo TEL.03-3573-4005

見わたすかぎり、お気に入り



conciierge



お客さまサービス事業

- ◆NEXCO中日本お客さまセンター業務
- ◆エリア・コンシェルジュ業務
- ◆複合商業施設・夜間管理人業務
- ◆大口・多頻度割引受付業務
- ◆コミュニケーション・プラザ受付、案内業務

人材派遣・ビジネスサポート事業

- ◆人材派遣業務
- ◆研修・人財開発業務
- ◆給与・厚生業務
- ◆社屋管理等業務
- ◆独身寮等管理業務



不動産事業

- ◆用地取得等業務
- ◆用地取得支援業務
- ◆道路敷地等管理業務
- ◆宅地建物取引業務
- ◆社宅不動産管理業務

その他事業

- ◆事業広報物編集業務
- ◆アイハイウェイ中日本運営管理業務
- ◆各種代理店業



人 がつなぐ
その先へ

NEXCO中日本サービス株式会社

〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄2-4-18 岡谷鋼機ビル5F

☎052-222-9991 <https://c-nexco-svc.jp/>



協賛企業一覧

(敬称略)

下記の企業様よりご協賛をいただきました。ありがとうございました。

- * (株)アダストリア
- * (株)エデューカーレ
- * (株)Thanks Dream
- * (株)アジュールコンサルティング(株)
- * (株)ヴィジョンリンクス
- * 札幌駅総合開発(株)
- (株)アトレ
- (株)イクスピアリ
- (株)関西都市居住サービス
- JR西日本アーバン開発(株)
- * JR西日本大阪開発(株)
- (株)ジェイアール東日本都市開発
- 湘南ステーションビル(株)
- * (株)新都市ライフホールディングス
- (協)江釣子ショッピングセンター
- (株)小田急SCディベロップメント
- (株)オンワードホールディングス
- 片倉工業(株)
- 金沢ターミナル開発(株)
- キュービーネット(株)
- (株)錦糸町ステーションビル
- (株)札幌副都心開発公社
- 山陽SC開発(株)
- JR東日本新潟シティクリエイト(株)
- 四国旅客鉄道(株)
- 静鉄プロパティマネジメント(株)
- (株)ステーションビルMIDORI
- (株)西武リアルティソリューションズ
- * 三井不動産(株)
- * 三井不動産商業マネジメント(株)
- * 三菱地所・サイモン(株)
- * JR西日本SC開発(株)
- * 阪急阪神ビルマネジメント(株)
- * メビレーション(株)
- * 仙台ターミナルビル(株)
- * ダイアナ(株)
- (株)千葉ステーションビル
- 東武鉄道(株)
- * 東武タウンソラマチ(株)
- * NEXCO中日本サービス(株)
- (株)フジ
- (株)セブン&アイ・クリエイトリンク
- (株)高島屋
- 西日本鉄道(株)
- ニッケ・タウンパートナーズ(株)
- (株)日本コンサルタントグループ
- B-Rサーティワンアイスクリーム(株)
- 福岡地下街開発(株)
- (株)丸広百貨店
- 盛岡ターミナルビル(株)
- 八重洲地下街(株)
- 横浜新都市センター(株)
- (株)横浜ステーションビル
- (株)リーガルコーポレーション
- リテックス・ジャパン(株)

(お申し込み口数・企業名50音順)

*印のついている企業は、広告を掲載しております。

CONTENTS

タイムスケジュール……………	1	競技者一覧……………	5
見学者の皆様へのお願い(応援および撮影について) ……	2	食品・飲食・サービス部門 競技者プロフィール…………	6
“SC接客日本一”が選ばれるまで……………	3	ファッション・物販部門 競技者プロフィール…………	8
① 競技方法について		審査員プロフィール……………	13
② 審査について		SC接客ロールプレイングコンテスト実行委員会 ……	13
③ 表彰について		第29回SC接客ロールプレイングコンテスト 開催日程決定! ……	14
歴代大賞受賞者……………	4		

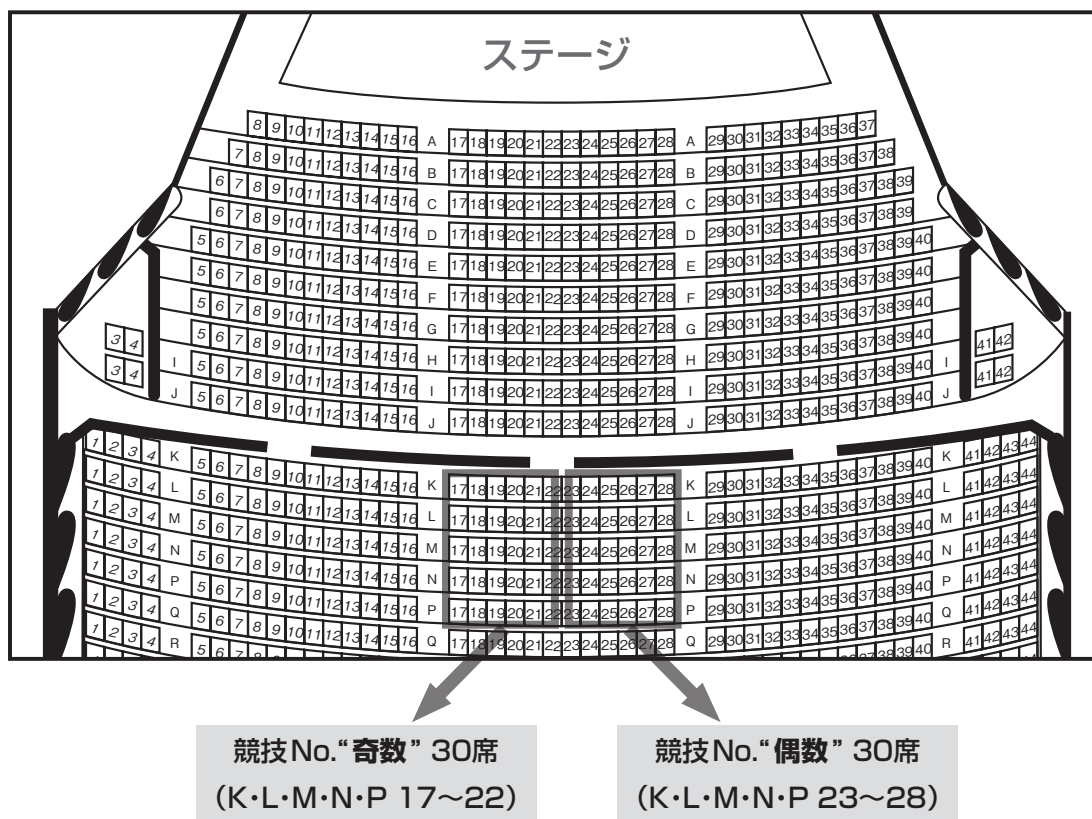
タイムスケジュール

11:00	競技者集合
11:20	開 場
11:50	コンテストスタート
11:50 ~ 12:10	開会式
12:10	食品・飲食・サービス部門 競技スタート
12:10 ~ 13:30	No.1 ~ 10 (10名)
13:30 ~ 14:10	休 憩
14:10	ファッション・物販部門 競技スタート
14:10 ~ 15:00	No.11 ~ 15 (5名)
15:00 ~ 15:50	No.16 ~ 20 (5名)
15:50 ~ 16:05	休 憩
16:05 ~ 17:25	No.21 ~ 28 (8名)
17:25	競技終了
17:35 ~ 18:20	審 議
18:20 ~ 18:50	表彰式
18:50	コンテスト終了

※タイムスケジュール及び競技予定時間は、当日の進行によってずれが生じることがございます。予めご了承ください。

見学者の皆様へのお願い（応援および撮影について）

全国大会では応援および撮影席を指定しております。
下記指定の場所にて応援をお願いします。



◆応援方法

- ・客席中央の5列(K・L・M・N・P 17~28)を競技番号の奇数・偶数に2分し、それぞれ30席を利用して応援していただきます。
- ・競技終了時に順番に入れ替わっていただきます。スムーズに入れ替わりができるようご協力ください。
- ・競技者を盛り上げていただくための鳴り物(小太鼓・ステックバルーン等)は使用可能ですが、マスクを外して飛沫が発生する鳴り物(笛・ラッパ等)は禁止です。また声出しも禁止です。
- ・火薬類やゴミの出る応援グッズは使用しないでください(パーティー用クラッカー等)。会場撮影の妨げになる、高さが**180cm以上あるフラッグ等**の使用はご遠慮ください。
- ・競技者が集中できるよう、競技が始まる際は応援を止めて静粛をお願いいたします。

◆撮影について

- ・競技中のビデオ・写真撮影についてもこの応援席でお願いします。こちら以外での撮影はご遠慮ください。
- ・撮影時のストロボ発光はご遠慮ください。
- ・個人情報保護の関係で、関係する競技者以外の撮影はご遠慮ください。

◆お願い

長時間、荷物を置いた座席の確保は他の見学者のご迷惑となりますのでご遠慮ください。

会場にお越しいただく皆様が、気持ちよく応援・見学していただけるように、
ご協力の程よろしくお願いいたします。

“SC 接客日本一” が選ばれるまで

① 競技方法について

お客様役の俳優を相手に、所定の競技時間内にお迎えからお見送りまで接客のロールプレイングを行います。

物販の方はお店の商品を、飲食の方はメニュー・食器等、サービス関連の方はカタログ・パンフレット類を使用し競技を行います。予め、競技者に申告していただいた「お客様がお店に立ち寄る曜日・時間」の設定のなか、模擬演技は進行します。時間内にお見送りまで完了しなくても、そこで競技終了となります。

	ファッション・物販部門	食品・飲食・サービス部門		
		食品	飲食	サービス
持参商品(点数)	自店の商品(10点)	自店の商品(10点)	メニュー・食器類	カタログ・パンフレット等
競技時間(予鈴)	8分(6分)	6分(4分)		
競技内容	お迎えからお見送りまで接客ロールプレイング(模擬演技)を行います。			
お客様役	1名	2名		
	お客様は一見客です。			
お客様がお店に立ち寄る曜日・時間	競技者の方に申告していただいた、ご希望の曜日・時間で設定します。			

② 審査について

「もう一度この人に接客してほしい」と思われるようなお客様にとって満足・感動を与える接客であったか、お客様の視線を重視し以下の8項目で審査します。

■ 審査ポイント

1. ブランドイメージの体現(1~10点)	●身だしなみ(正しいマスクの着用)や、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現することができるか
2. 表情・動作(1~10点)	●マスクを着用していても、お客様に合わせて、表情・動作が豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか
3. 言葉遣い(1~10点)	●美しい言葉遣いができているか ●店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか
4. 挨拶・お声掛け(1~10点)	●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか ●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか
5. 聴き方(2~20点)	●感じの良い聴き方ができているか ・うなずきや多様なあいづちがあり話しやすいか ●共感的な聴き方ができているか ・お客様の言葉を聞き流さず受け止めているか
6. 話し方(2~20点)	●感じの良い話し方ができているか ・滑舌が良いか ・聞き取りやすい声の音量か ・適切なスピードだったか ●声の表現力が高いか
7. お客様理解度(1~10点)	●ご要望や気持ちを自ら理解しようとしているか
8. 商品説明(1~10点)	●購買意欲が高まる説明・アドバイスができているか ・一方的ではなく、目の前のお客様に合わせているか

■ 得点配分

	ブランドイメージの体現	表情・動作	言葉遣い	挨拶・お声掛け	聴き方	話し方	お客様理解度	商品説明	合計
一般審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	10点	10点	900点(9名分)

■審査票

審査項目			評価										
印象	ブランドイメージの体現	①ブランドイメージの体現	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	好感度	②表情・動作	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
		③言葉遣い	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	お出迎え	④挨拶・お声掛け	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
コミュニケーション力	聴き方	⑤聴き方	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2	
	話し方	⑥話し方	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2	
販売スキル	お客様理解度	⑦お客様理解度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	商品説明	⑧商品説明	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

③表彰について

ファッション・物販と食品・飲食・サービスの両部門を総合して、大賞(SC接客日本一)1名が選ばれます。大賞受賞者には経済産業大臣賞が併せて贈られます。また、大賞受賞者を除き、部門ごとにそれぞれ上位2名の方が部門優勝、部門準優勝となります。そのほかに両部門を通して審査員長賞1名が選ばれます。

なお、受賞者が所属されるSCの方も表彰させていただきます。

賞(副賞)	ファッション・物販部門	食品・飲食・サービス部門
大賞	1名(30万円/経済産業大臣賞)	
部門優勝	1名(10万円)	1名(10万円)
部門準優勝	1名(5万円)	1名(5万円)
協会創立50周年記念特別賞 ※各部門の3位に該当する方	1名(3万円)	1名(3万円)
審査員長賞	1名(3万円)	
優秀賞	上記受賞者以外のすべての競技者(記念品)	

※2023年に当協会が創立50周年を迎えるにあたり、第28回全国大会では「協会創立50周年記念特別賞」を新設します。

歴代大賞受賞者

(敬称略)

	氏名	所属SC名	店名	支部
第1回	趙 啓子	堺高島屋ショッピングセンターアップル	ザ・ボディショップ	近畿
第2回	松本しのぶ	京阪モール	やよい	近畿
第3回	瀬川 美枝	4丁目プラザ	ザ・ボディショップ	北海道
第4回	緒方 亜紀子	ルミネ横浜店	パサデココバイコンポハウス	関東・甲信越
第5回	高橋 加奈	マイニング博多駅名店街	五十二萬石 如水庵	九州・沖縄
第6回	村松 立基	新宿マイシティ	チーズ王国	関東・甲信越(現・東京)
第7回	斉藤 達也	エスパル仙台店	銀座かねまつ	東北
第8回	小淵 亜希	吉祥寺ロンロン	ダイアナ	関東・甲信越(現・東京)
第9回	延島 雅子	イクスピアリ	グレートビーム・マーケット ロレイエ ベーカーリー	関東・甲信越
第10回	久保田 有輝	イオン浜松志都呂ショッピングセンター	アモスタイル	中部
第11回	横堀 玲那	丸の内ビルディング	ブリーズオブトキー	東京
第12回	今井 薫	イオン新発田ショッピングセンター	アモスタイル	関東・甲信越
第13回	児玉 佳子	玉川高島屋ショッピングセンター	スターボックスホールビーンストア	関東・甲信越
第14回	原 麻子	新丸の内ビルディング	イルカランドリーノ東京	東京
第15回	松本 佳代子	三井アウトレットパーク 幕張	ニューバランス・ファクトリースタア	関東・甲信越
第16回	青木 優香	クイーンズスクエア横浜	ビームスポーイ	関東・甲信越
第17回	田川 和樹	りんくうプレミアム・アウトレット	アディダスファクトリーアウトレット	近畿
第18回	玉川 祥子	セルバ	コテミディコレクション	東北
第19回	山形 歩民	フェザン	ゾフ	東北
第20回	斉藤 智也	丸ビル	ビームスハウス	東京
第21回	竹原 篤史	三井アウトレットパーク ジャズドリーム長島	ザ・ノース・フェイス	中部
第22回	原田 千紘	東京ソラマチ	フラワーデコ	東京
第23回	桜澤 翔	新有楽町ビル	シップス	東京
第24回	高見 幸男	岡山一番街	リーガルシューズ	中国・四国
第25回	江口 千賀子	アトレ恵比寿	ニールズヤードレメディーズ	東京
第27回	伊藤 二三	三井アウトレットパーク 木更津	ジンス	関東・甲信越

※所属SC名・店名は受賞時のものです。

競技者一覧

(敬称略)

●食品・飲食・サービス部門【10名】

競技No.	競技予定時間	氏名	所属SC	店名	支部(地区)	競技設定曜日・時刻
1	12:10~	峰松 さゆり	トレッサ横浜	キッショーセレクト	関東・甲信越	(土)11時
2	12:18~	中村 将之	プライムツリー赤池	やなか珈琲店	中部	(金)15時
3	12:26~	田中 保枝	グランスタ	デリコメール	東京	(月)10時
4	12:34~	宮林 祐希	エスパル福島	ゴディバ	東北	(金)18時
5	12:42~	濱田 怜一	さんすて福山	ルピシア	中国・四国	—
6	12:50~	宮中 孝子	阪急西宮ガーデンズ	博多もつ鍋 やまや	近畿	(金)19時
7	12:58~	松山 俊介	三井ショッピングパーク ららぽーとトーキョーベイ	ルピシア	関東・甲信越	(土)13時
8	13:06~	岩井 冴佳	新さっぽろアーケシティ サンピアザ	柳月	北海道	(土)13時
9	13:14~	本橋 由梨	東京ソラマチ	ムーミンカフェ	東京	(日)12時
10	13:22~	新屋敷 菜梨香	アミュプラザ小倉	ゴディバ	九州・沖縄	—

●ファッション・物販部門【18名】

競技No.	競技予定時間	氏名	所属SC	店名	支部(地区)	競技設定曜日・時刻
11	14:10~	大崎 エリナ	あみプレミアム・アウトレット	アシックスファクトリーアウトレット	関東・甲信越	(金) —
12	14:20~	中村 大	グランフロント大阪 ショップ&レストラン	ユナイテッドアローズ グリーンレーベルリラクシング	近畿	(金)18時
13	14:30~	宮崎 豊	オリナス錦糸町	ディヤース	東京	(金)18時
14	14:40~	伊藤 聡	タカシマヤ ゲートタワーモール	ユナイテッドアローズ グリーンレーベルリラクシング	中部	—
15	14:50~	橋本 愛永	ルクア1100	シロ	近畿	(金)18時
16	15:00~	臼井 綾	札幌ステラプレイス	ディズニーストア	北海道	(水)17時
17	15:10~	斉藤 裕貴	光が丘イマ	ゾフ	東京	(火)18時
18	15:20~	小松 香菜子	新丸ビル	ユナイテッドアローズ	東京	(水)18時
19	15:30~	藤井 謙士郎	土岐プレミアム・アウトレット	タケオキクチ	中部	(水)16時
20	15:40~	野下 和彦	鳥栖プレミアム・アウトレット	シチズン	九州・沖縄	— 12時
21	16:05~	天野 理恵	紙屋町シャレオ	ナチュラルビューティーベーシック	中国・四国	(木)18時
22	16:15~	齋藤 泰裕	アミュプラザ長崎	コロンビア	九州・沖縄	—
23	16:25~	志田 紗恵	三井アウトレットパーク 仙台港	フルラ アウトレット	東北大会	(水)13時
24	16:35~	山本 俊幸	ルミネウイング	リーガルシューズ	関東・甲信越	(金)16時
25	16:45~	中島 正弘	ららぽーと湘南平塚	プラザ	関東・甲信越	(月)12時
26	16:55~	三浦 奈津美	柏高島屋ステーションモール	オルビス	関東・甲信越	(月)13時
27	17:05~	渡邊 菜弥	パセーラ	ディーゼル	中国・四国	(金)14時
28	17:15~	横島 昂平	アリオ八尾	ゾフ	近畿	—

※1 競技順は、2022年12月16日に開催しました「2022年度第2回接客ロールプレイングコンテスト実行委員会」におきまして、委員の皆様
の立ち会いのもと、厳正な抽選によって決定しました。

※2 タイムスケジュールおよび競技予定時間は当日の進行によって前後する場合があります。予めご了承ください。

※3 競技設定(曜日・時刻)は変更になる場合があります。

No.1 食品・飲食・サービス部門



みねまつ
峰松 さゆり
関東・甲信越地区代表

所属SC
トレッサ横浜

店名
キッショーセレクト

販売歴
23年9ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
応援してくれているスタッフや、仲間、トレッサ横浜の皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。全国大会では支部大会の選手の皆様の分も、力を発揮したいと思っております！

■**普段の接客で心がけていること**
ワインを通じてお客様のお役に立ちたい！HAPPYになってもらいたい！そしてまた私に会いに来てもらいたいと、常日頃から思っています。そして、トレッサ横浜はファミリー全員で楽しめるSCです。トレッサの魅力伝えていきます！

■**SCの概要**
●ディベロッパー名
(株)トヨタオートモールクリエイト
●SC所在地
神奈川県横浜市港北区師岡町700

■**SCの特徴**
トレッサ横浜は、フランス・リヨン市をイメージして作られ、「お買い物のついでに気軽にクルマを"見て、触れて、乗れる"」をコンセプトに開発されたオートモールを中心に200以上の専門店が勢揃いしています。

No.2 食品・飲食・サービス部門



なかむら まさゆき
中村 将之
中部支部代表

所属SC
プライムツリー赤池

店名
やなか珈琲店

販売歴
5年

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
25回大会ではとても貴重な経験と悔いが残る結果に。そして再び全国の舞台に立つことができます。プライムツリー赤池の皆様の応援を励みに、中部地区の代表として精一杯頑張ります。

■**普段の接客で心がけていること**
これからコーヒーを始められるお客様が気軽に相談できる、明るく居心地のいい接客を心がけています。美味しいコーヒーを通じてお客様に笑顔になっていただくために、お客様との会話も楽しみながら仕事に励んでいます。

■**SCの概要**
●ディベロッパー名
(株)セブン&アイ・クリエイトリンク
●SC所在地
愛知県日進市赤池町箕ノ手1

■**SCの特徴**
洗練された外観デザインと優雅さのある内装、約170の専門店から構成されるSCです。シンボリックな大階段を備える「プライムホール」はさまざまなイベント開催や地域のお客様が多く集う憩いの場となっています。

No.3 食品・飲食・サービス部門



たなか やすえ
田中 保枝
東京地区代表

所属SC
グランスタ

店名
デリコメール

販売歴
10年9ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
今回本当に多くの方々を支えられて、全国大会という想像すらしなかった世界に進むことができました。お客様・スタッフはもちろん、家族や友人も応援してくれているので、その声に応えられるように元気に頑張ります。

■**普段の接客で心がけていること**
「嫌なことがあっても、私の接客の間だけは忘れて欲しい。」日々そんな思いでお客様と接しています。お客様にとってより近い存在でいられるよう、人と人として真剣に向き合っています。

■**SCの概要**
●ディベロッパー名
(株)JR東日本クロスステーション
デベロップメントカンパニー
●SC所在地
東京都千代田区丸の内1-9-1

■**SCの特徴**
「TRY NEW TOKYO ST.」をコンセプトに、エキナカ初登場の店舗や新ブランド、機能の拡充により、今までにないエキナカ空間を創造し、今までのエキナカ概念を超える新体験をご提供いたします。

No.4 食品・飲食・サービス部門



みやばやし ゆき
宮林 祐希
東北支部代表

所属SC
エスパル福島

店名
ゴディバ

販売歴
2年7ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
とても嬉しく思います。たくさんの方々から応援や祝福の声をいただき、当日に向けて緊張や責任で身が引き締まる思いです。貴重な機会を楽しみながら、ゴディバの魅力がたくさんの方にお伝えしていきたいです。

■**普段の接客で心がけていること**
ここで買い物をして良かったと思っていただけのような、お客様の心に添う接客を心がけています。来店された方、チョコレートを召し上がった方、私たち、すべての方に幸せなひと時をお届けすることを目指します。

■**SCの概要**
●ディベロッパー名
仙台ターミナルビル(株)
●SC所在地
福島県福島市栄町1-1

■**SCの特徴**
福島県東北に位置する駅ビルとして、約80店舗で構成。『あなたの日々の生活に欠かせないエスパル』をストアコンセプトに、福島ならではの良さを発信し『おもてなし』でお客様にお応えする館を目指しています。

No.5 食品・飲食・サービス部門



はまだ りょういち
濱田 怜一
中国・四国支部代表

所属SC
さんすて福山

店名
ルピシア

販売歴
19年8ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

ディベロッパーの皆様や店舗スタッフの協力と応援なしには、全国大会に出場することはできませんでした。感謝の思いと共に、いつもどおり接客ができるよう落ち着いて大会に臨みます。

■普段の接客で心がけていること

「この店の店員さんなら、自分の希望に沿ったお茶を選んでくれる」と思っていただけのような接客を心がけています。「紹介してもらったお茶が美味しかったからまた来ました」と言ってもらえることが一番の喜びです。

■SCの概要

- ディベロッパー名
山陽SC開発(株)
- SC所在地
広島県福山市三之丸町30-1

■SCの特徴

広島県第2の都市、福山の窓口「福山駅」に隣接したSCです。ファッションに雑貨、土産や食品、飲食・サービス等、福山のトレンドの発信地として、幅広い年齢層の方々にご利用いただいております。

No.6 食品・飲食・サービス部門



みやなか たかこ
宮中 孝子
近畿支部代表

所属SC
阪急西宮ガーデンズ

店名
博多もつ鍋 やまや

販売歴
6年4ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

多くの方々の素敵な接客を目の当たりにしていましたので、正直信じられずに驚きました。応援していただいている皆様のご期待に添えるように、力の限り頑張っております。

■普段の接客で心がけていること

自分自身が接客していただいたときに、嬉しかったことや、素敵だな、いいなと思った接客を常に目指しています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
阪急阪神ビルマネジメント(株)
- SC所在地
兵庫県西宮市高松町14-2

■SCの特徴

阪急神戸線の西宮北口駅に直結しており、百貨店、食品スーパー、シネコンを核に、約270の専門店が揃う西日本最大級のSCです。ワンランク上の上質な品揃えとサービスの提供を目指しております。

No.7 食品・飲食・サービス部門



まつやま しゅんすけ
松山 俊介
関東・甲信越地区代表

所属SC
ららぽーとTOKYO-BAY

店名
ルピシア

販売歴
6年2ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

27回大会で悔しい思いをしたので、今年自分自身で納得のいく演技がしたいです。そして私の接客を見た方が、1人でもルピシアにお茶を買いに行きたくなってくれたら嬉しいです。

■普段の接客で心がけていること

とにかくお客様が店内を居心地よく感じるように気を配っています。目の前のお客様が、何に心が動くのかを見つけられるように、心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地
千葉県船橋市浜町2-1-1

■SCの特徴

ファッションから映画までのアミューズメントやグルメゾーンまで、多彩にゾーニングされた約440店の専門店が構成されたショッピングスポット。複数のイベントスペースがあり、多くのイベントが催されています。

No.8 食品・飲食・サービス部門



いわい さえか
岩井 冨佳
北海道支部代表

所属SC
新さっぽろアーキシティ
サンピアザ

店名
柳月

販売歴
10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

まさか自分が選んでいただけるとは思っていませんでしたので、とても驚きました。全国大会出場という貴重な経験をさせていただくことに感謝し、応援して下さる方々のためにも全力で頑張りたいと思います。

■普段の接客で心がけていること

自分がお客様だったらどうして欲しいかを考えることです。私たちは一日に多くのお客様をお迎えしておりますが、一人ひとりのお客様に寄り添った接客をすることで、また来たいと思ってもらえるように心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)札幌副都心開発公社
- SC所在地
北海道札幌市厚別区厚別中央2条5-7-2

■SCの特徴

札幌の副都心新さっぽろ。SCにJR・地下鉄・バスが直結し、GMSなど2核と約200の専門店にホテル・水族館が併設。近隣の大規模再開発により、大学や医療施設も新設され、「住みやすい街」の中心的存在です。

No.9 食品・飲食・サービス部門



もとはし ゆり
本橋 由梨
東京地区代表

所属SC
東京ソラマチ

店名
ムーミンカフェ

販売歴
4年5ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
初めての全国大会、不安や緊張もありますが、自分の"いつもどおり"を出せるように頑張ります！応援してくださっている方々のためにも、私らしさ全開で、笑顔でムーミンの世界観をお届けしたいと思います！！

■普段の接客で心がけていること
ご来店されたお客様に喜んでいただくために、お客様の立場に立って考え、「また来たい！」と言ってもらえるような接客を心がけています。お料理はもちろんのこと、楽しい時間を当店で過ごしていただきたいです。

■SCの概要

- ディベロッパー名
東武鉄道(株)
- SC所在地
東京都墨田区押上1-1-2

■SCの特徴

東京スカイツリー®とともに都心と東武沿線、日本と世界とを結ぶゲートシティを目指した商業施設です。「新・下町流」をビジョンに掲げ、人、街、商いを育てることで新しいムーブメントを生みだしていきます。

No.10 食品・飲食・サービス部門



しんやしき まりか
新屋敷 茉莉香
九州・沖縄支部代表

所属SC
アミュプラザ小倉

店名
ゴディバ

販売歴
3年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
結果発表の際祈るような気持ちでいた中、名前を呼ばれた瞬間ホッとしたことを覚えています。二度目の挑戦です。応援してくださる皆さまへの感謝の気持ちを胸に自身のベストを尽くします！

■普段の接客で心がけていること
明るい声色や笑顔を常に絶やさず、お客様に気持ちよくお買い物していただくことを心がけ、お客様のニーズに沿った商品のアピールに注力し、「ここに来て良かった」と思ってもらえるよう努めています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)JR小倉シティ
- SC所在地
福岡県北九州市小倉北区浅野1-1-1

■SCの特徴

九州の玄関口である北九州の小倉駅に直結した駅ビル。約170店舗の衣食住にわたる総合的な品ぞろえを行い、トレンドに敏感な商品や親しみやすく楽しい情報を発信しています。

No.11 ファッション物販部門



おおさき
大崎 エリナ
関東・甲信越地区代表

所属SC
あみプレミアムアウトレット

店名
アシックス
ファクトリーアウトレット

販売歴
4年

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
嬉しい思いと驚きでいっぱいです。応援してくれているすべての方への感謝と自分自身のもてる全てで楽しんでいきたいと思っています。

■普段の接客で心がけていること
お客様へ寄り添うことを第一、お客様を支えるプロとして信頼していただけることを一番考えています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
三菱地所・サイモン(株)
- SC所在地
茨城県稲敷郡阿見町よしわら4-1-1

■SCの特徴

アメリカ西海岸をイメージした緑豊かな環境に、国内外の著名ブランド約160店舗が揃うアウトレットセンターです。圏央道「阿見東」ICに直結し、アクセスも良好。ゆったりとショッピングをお楽しみいただけます。

No.12 ファッション物販部門



なかむら だい
中村 大
近畿支部代表

所属SC
グランフロント大阪
ショップ&レストラン

店名
ユナイテッドアローズ
グリーンレーベルリラクシング

販売歴
20年6ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
とても嬉しく思います。ヒトとヒトの関わりだからこそ生み出せる、そんな接客サービスを提供できるように、応援してくださる方々への感謝の気持ちを込めてがんばりたいと思います。

■普段の接客で心がけていること
お客様の言葉にされない想いに触れるために、過ごされる時間や空間を想像しながら会話すること、発見や挑戦を後押しできる信頼関係をつくるための会話を意識しています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
阪急阪神ビルマネジメント(株)
- SC所在地
大阪府大阪市北区大深町4-20

■SCの特徴

西日本最大ターミナル「大阪・梅田」駅前に『梅田初』『梅田発』『梅田最大』をキーワードに「衣」「食」「住」「知」のライフスタイル全般を網羅する、都市ターミナル立地としては国内最大級規模の施設です。

No.13 ファッション物販部門



みやざき ゆたか
宮崎 豊
東京地区代表

所属SC
オリナス錦糸町

店名
ディヤース

販売歴
19年6ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

これまで培った接客スキルを披露させていただくことができる喜びの中にあります。現在の自分にできる最大限のパフォーマンスを皆様の前で発揮できるように、これまでの販売員人生をかけて臨みます。

■普段の接客で心がけていること

高額で特別な商品を取扱うからこそ、お客様へ「誠実で丁寧かつ、情熱的な接客」を心がけています。磨かれるほどに輝きを増すダイヤモンド同様、お客様に必要なとされる接客スキルを磨き続けています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
双日商業開発(株)
- SC所在地
東京都墨田区太平4-1-2

■SCの特徴

くらしにプラス、スマイル『衣・食・遊・住・働』が融合する賑わいの空間に親しまれている商業施設。約100のテナントにより構成されており、ファミリー層を中心に魅力的な空間・時間を演出します。

No.14 ファッション物販部門



いとう さとし
伊藤 聡
中部支部代表

所属SC
タカシマヤ
ゲートタワーモール

店名
ユナイテッドアローズ
グリーンレーベルリラクシング

販売歴
13年9ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

接客販売に身を置く者として、このような夢舞台に立たせていただけることは大変光栄です。“グリーンレーベルが近くにあったら立ち寄りてみよう”と感じてもらえるような楽しい接客を体現できるように頑張ります！

■普段の接客で心がけていること

「お客様の心を揺さぶる情熱接客」をモットーに、お客様に心から寄り添うことで、お買い物体験を感動体験に昇華できるように日々心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)ジェイアール東海高島屋
- SC所在地
愛知県名古屋市中村区名駅1-1-3

■SCの特徴

名古屋駅直結の駅ビルにある施設です。「每秒、ときめく。」をコンセプトに、160を超える多彩な専門店により、喜び・驚き・楽しさでお客様の気持ちが高まるファッション・ライフスタイルをご提案しています。

No.15 ファッション物販部門



はしもと まなえ
橋本 愛永
近畿支部代表

所属SC
ルクア イーレ

店名
シロ

販売歴
2年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

名前が呼ばれた時は驚きしかありませんでした。でも今はせっかく貴重な舞台に立てるのであれば全力で楽しみたいという気持ちです。支えてくださった方々に感謝が伝わるよう精一杯頑張ります！

■普段の接客で心がけていること

目の前のお客様にとって何がベストかを考え行動することを意識しています。また私自身が楽しむことでお客様にも楽しい時間を過ごしていただくと考え、接客ではなくお客様と会話することを心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
JR西日本SC開発(株)
- SC所在地
大阪府大阪市北区梅田3-1-3

■SCの特徴

JR大阪駅直結で気軽に立ち寄れる「LUCUA 1100(ルクア イーレ)」。地下2Fから地上10Fまでの12フロアにファッションや雑貨、レストラン、フードなど、多彩なショップが並びます。

No.16 ファッション物販部門



うすい あや
白井 綾
北海道支部代表

所属SC
札幌ステラプレイス

店名
ディズニーストア

販売歴
7年

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

練習を重ねるにつれて全国大会頑張るぞという気持ちが日に日に増して、今からわくわくが止まらないです！応援してくださる皆様のためにも、ディズニーの世界観を大切に頑張ります。

■普段の接客で心がけていること

目の前のお客様にどうしたら笑顔になっていただけるだろう？を第一に考えてお店に立っています。購入した商品を見たときに「あんなキャストさんいたな」と笑って思い出してもらえるようなサービスを意識しています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
札幌駅総合開発(株)
- SC所在地
北海道札幌市中央区北5条西2-5

■SCの特徴

札幌の玄関口である複合商業施設JRタワーの中で、商業核としてそびえ立つ札幌ステラプレイス。「新しい札幌」を目指し、最新のトレンドとライフスタイルのヒントを半歩から一歩先まで提案します。

No.17 ファッション物販部門



さいとう ひろき
齊藤 裕貴
東京地区代表

所属SC
光が丘イマ

店名
ゾフ

販売歴
10年9ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
とても嬉しいとともに、緊張でいっぱいです。眼鏡の面白さ、楽しさをお客様と共有できるよう頑張ります。視界だけでなく生活まで華やかに色めくのがZoffの眼鏡の魅力です。店頭と同じ熱量でお伝えします！

■普段の接客で心がけていること
不安を解消し、眼鏡をを楽しくもらえるよう心がけています。見た目の変化はもちろん、視力やかけ心地など、不安が多岐に渡るのが眼鏡です。疑問を解消し、もっとかけたくなるようなご案内に努めています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)新都市ライフホールディングス
- SC所在地
東京都練馬区光が丘5-1-1

■SCの特徴

光が丘駅と直結。2つのGMSと約150店舗で構成された地域密着型の大型SC。開業から30年を経過し、2020年12月に大きくリニューアル。街の中心的存在として、常に新たな魅力を発信し続けます。

No.18 ファッション物販部門



こまつ かなこ
小松 香菜子
東京地区代表

所属SC
新丸ビル

店名
ユナイテッドアローズ

販売歴
3年9ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
大会に出場するのが初めてだったので、このような結果を残せたことが非常に嬉しかったです。全国大会でも、日々の接客で心がけていることを大切に、楽しい時間を共有できたらと思います。

■普段の接客で心がけていること
お客様と「共感すること」を心がけています。パーソナルな会話を大切にすることで、心の距離が近づきます。日々お客様と情報を共有し、共感することで販売員としての私を育てていただける環境を大切にしています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
三菱地所プロパティマネジメント(株)
- SC所在地
東京都千代田区丸の内2-5-1

■SCの特徴

東京駅に直結した施設。ファッションを中心とした物販113店舗の専門店が構成。物販の他にも個性豊かな飲食40店舗があり、週末はショッピングやお食事を楽しまれる方々と賑わっています。

No.19 ファッション物販部門



ふじい けんしろう
藤井 謙士郎
中部支部代表

所属SC
土岐プレミアム・アウトレット

店名
タケオキクチ

販売歴
6年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
施設の代表として、ブランドの代表として、そして中部支部の代表として全国大会へ出場できることを誇りに思います。

■普段の接客で心がけていること
どんな時も良い印象を持ってもらえるよう、忙しい時こそ「お客様の目を見る」「お辞儀はしっかりと頭を下げる」「語尾まで言いきる」など接客の基本をきちんと丁寧におこなうよう心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
三菱地所・サイモン(株)
- SC所在地
岐阜県土岐市土岐ヶ丘1-2

■SCの特徴

雄大なロッキー山脈に抱かれたアメリカコロラド州の美しい街並みをイメージした場内に約180のショップが並びます。風光明媚で眺望に恵まれた開放的な非日常空間で1日中ショッピングをお楽しみいただけます。

No.20 ファッション物販部門



のげ かずひこ
野下 和彦
九州・沖縄支部代表

所属SC
鳥栖プレミアム・アウトレット

店名
シチズン

販売歴
30年4ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
支部大会では練習の成果は発揮できませんでしたが、落ち着いて演じることでベテランらしさが評価されたと思います。限られた時間の中でシチズン時計だけではなくアナログ時計の良さを沢山お伝えしたいと思います。

■普段の接客で心がけていること
ご来店への感謝とシチズンの良さを伝えることを第一に心がけています。その他、ベルトの洗浄サービス、時間合わせ、時計の調子等をお聞きし永くご愛用いただけるよう、再来店に繋がるような接客を目指しています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
三菱地所・サイモン(株)
- SC所在地
佐賀県鳥栖市弥生が丘8-1

■SCの特徴

国内外の著名ブランド約170店舗が揃う九州を代表するアウトレットセンター。そびえ立つヤシの木に、明るい陽光が似合うカリフォルニア州南部の美しい街をイメージした施設です。

No.21 ファッション物販部門



あまの りえ
天野 理恵
中国・四国支部代表

所属SC
紙屋町シャレオ

店名
ナチュラルビューティー
ベーシック

販売歴
10年6ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
とてもワクワクしています。応援してくださる方たちや、いつも支えてくれる家族には心から感謝の気持ちでいっぱいです。悔いの残らないよう全力で全国大会という夢の大舞台を最高の笑顔で楽しみます!!

■**普段の接客で心がけていること**
どんな時もお客様に寄り添い、一期一会を大切に日々心がけて接客しています。そして「ファッションを楽しむ!」という販売を始めた時から大事にしてきたこの気持ちを常に持ち、誠心誠意お客様と向き合っております。

■SCの概要

- ディベロッパ一名
広島地下街開発(株)
- SC所在地
広島県広島市中区基町地下街100

■SCの特徴

「紙屋町シャレオ」は、広島の商業、観光、交通等が集まる中心地に位置する地下街で、平日休日、老若男女問わずお客様が来館されます。2023年3月の旧市民球場跡地再開発により、ますます利便性がアップします。

No.22 ファッション物販部門



さいとう やすひろ
齋藤 泰裕
九州・沖縄支部代表

所属SC
アミュプラザ長崎

店名
コロンビア

販売歴
7年10ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
ずっと目指していた全国大会出場、大変嬉しく思います。施設の方や店舗の仲間の支えがあり、このような大きな結果を達成することができました。感謝の気持ちを忘れず、全国大会は精一杯頑張りたいと思います。

■**普段の接客で心がけていること**
お客様のお買い物をお手伝いする気持ちを心がけています。不安要素を取り除き、ネットでは分からない店頭ならではのオススメを大事にし、「このお店で買って良かった」と思ってもらえるよう日々接客に臨んでいます。

■SCの概要

- ディベロッパ一名
(株)JR長崎シティ
- SC所在地
長崎県長崎市尾上町1-1

■SCの特徴

長崎の玄関口にある駅ビルとして、22年間「長崎のランドマーク」「賑わいの発信地」として成長。2022年は西九州新幹線開業に伴い、「長崎街道かもめ市場」が開業、さらに2023年秋には新駅ビルが開業予定です。

No.23 ファッション物販部門



しだ さえ
志田 紗恵
東北支部代表

所属SC
三井アウトレットパーク
仙台港

店名
フルラ アウトレット

販売歴
8年

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
接客力向上のために参加したコンテストですが、全国大会までこられたことで日頃の頑張りを認めていただけたようでとても嬉しいです。サポートいただいた方々へ感謝の気持ちを忘れず、全力で楽しみたいです。

■**普段の接客で心がけていること**
お客様に親身に向き合うことです。お客様が100人いれば接客は100通りあると思うので、目の前のお客様一人ひとりに興味を持ち、知ることが大事だと思っています。お客様とフルラを繋ぐ架け橋になりたいです。

■SCの概要

- ディベロッパ一名
三井不動産商業マネジメント(株)
- SC所在地
宮城県仙台市宮城野区中野3-7-2

■SCの特徴

仙台駅、仙台空港、日本三景 松島の中間に位置する東北最大のアウトレットモール。高感度ブランド・メーカーだけでなく、多彩なグルメを楽しめるフードコート、屋外には高さ約50mの観覧車がございます。

No.24 ファッション物販部門



やまもと としゆき
山本 俊幸
関東・甲信越地区代表

所属SC
ルミネウイング

店名
リーガルシューズ

販売歴
15年4ヶ月

■**代表に選ばれた感想・全国大会への想い**
「私でいいのか?」という思いはありましたが、選んでくださりましてありがとうございます。全国大会も勉強させていただきます。よろしくお願いたします。

■**普段の接客で心がけていること**
「少しでもこの買物が、この時間が楽しかったと思っていただけるように」を接客の中で心がけております。「楽しい」も人それぞれ。それぞれに合った接客ができるように日々精進しております。

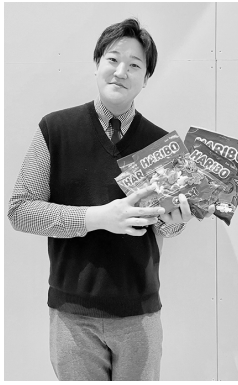
■SCの概要

- ディベロッパ一名
(株)ルミネウイング
- SC所在地
神奈川県鎌倉市大船1-4-1

■SCの特徴

大船駅直結のSCでファッション、雑貨、コスメ、食品、飲食などを揃えて「ときめきと感動を提供し続けます」を理念に今年度30周年を迎えました。これからも地元のお客様に愛され続ける館を目指していきます。

No.25 ファッション物販部門



なかじま まさひろ
中島 正弘
関東・甲信越地区代表

所属SC
ららぽーと湘南平塚

店名
ブラザ

販売歴
7年8ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
過去2回全国大会出場へ出場し、入賞できず悔しい思いをいたしました。今年度も全国大会に挑戦するチャンスをいただけたことに感謝し、お世話になっている方々へ恩返しができるよう全力で頑張ります。楽しみです。

■普段の接客で心がけていること
体が大きいので圧迫感を与えないよう、マスク越しでも伝わる200%の笑顔を中心に心がけています！店舗に足を運んでいただいたお客様が「また来たい！」と思ってくれる接客を目指し、日々努力しています！

■SCの概要

- ディベロッパー名
三井不動産(株)
(運営:三井不動産商業マネジメント(株))
- SC所在地
神奈川県平塚市天沼10-1

■SCの特徴

自然豊かな湘南平塚の特徴をデザインに取り入れた快適空間。ショッピングやお食事だけでなく、新たな集い、つながり、出会いや交流を生み出す、気軽に誰とでも訪れたいくなるサード・プレイスを目指しています。

No.26 ファッション物販部門



みうら なつみ
三浦 奈津美
関東・甲信越地区代表

所属SC
柏高島屋ステーションモール

店名
オルビス

販売歴
6年

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
今まで接客と向き合ってきて本当に良かったと思いました！とても嬉しく、感動しています。応援して下さった皆様に感謝を込め、自分らしさを忘れずに最後までベストを尽くします！

■普段の接客で心がけていること
会話の中からおお客様のニーズに合うご提案ができるようにお話ししやすい雰囲気作りや傾聴の姿勢に気を付けています。お見送りの時にはお客様にも笑顔になっていただけるよう心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
東神開発(株)
- SC所在地
千葉県柏市末広町1-1

■SCの特徴

東神開発は高島屋グループ内で商業デベロッパー機能を担うべく、日本初の本格的郊外型SCを開発。柏高島屋SMは高島屋をキーテナントとして誕生し、沿線最大級のSCで刺激と安らぎにみちた柏のシンボルです。

No.27 ファッション物販部門



わたなべ まや
渡邊 茉弥
中国・四国支部代表

所属SC
パセーラ

店名
ディーゼル

販売歴
6年9ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
前回の全国大会では沢山の応援をいただきながら何ひとつ足跡を残せず苦い記憶と後悔だけが残りました。それを言葉にするのは難しいですが、今回与えられたリベンジの機会を決して逃さない「最幸」の舞台に臨みます。

■普段の接客で心がけていること
DIESELの世界観を通して、世代やジェンダーを問わずご来店のすべてのお客様により素敵に輝いていただくお手伝いこそが自分の使命だと思っています。十人十色の見えない魅力を引き出すことを心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
エヌ・ティ・ティ都市開発(株)
- SC所在地
広島市中区基町6-78

■SCの特徴

原爆ドームより徒歩5分に位置し、上質な時間と空間の提案を目指したファッション・グルメ・サービスなど個性的な専門店を集めた商業施設です。幅広いお客様に楽しんでいただける施設作りに取り組んでいます。

No.28 ファッション物販部門



よこはた こうへい
横畠 昂平
近畿支部代表

所属SC
アリオ八尾

店名
ゾフ

販売歴
8年

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
ロープレを通じて、改めて接客の奥深さを知ることができ、自身の接客がどこまで通用するか楽しみな気持ちです。

■普段の接客で心がけていること
お客様が求めていることに、プラスワンの喜びや驚きを与えて、また来たいと思ってもらえるよう心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)セブン&アイ・クリエイトリック
- SC所在地
大阪府八尾市光町2-3

■SCの特徴

大阪府八尾市の中核商業施設として2006年に営業開始。イトーヨーカドーを核として170以上のテナントが出店する大型商業施設です。

審査員プロフィール

(敬称略)



町田 典子

(株)クレア 代表取締役会長
接客ロールプレイングコンテスト実行委員会 委員長

銀座松坂屋に勤務、その後NHK俳優養成所を経て1983年(株)クレアを創業。多彩な業態でカフェ、洋食、和食、マルシェ802等価値ある食文化を創造発信。



山口 正宏

横浜商工会議所
中小企業相談部長

1988年、横浜商工会議所入所。産業振興部、国際部を経て、2018年より現職。地元横浜の魅力のPRに努める。



森本 昌憲

(一社)日本ホテル・レストランサービス技能協会 会長

藤田観光(株)元会長。レストランサービスのプロを目指し、知識・技能の証としての国家検定技能資格「レストランサービス技能士」試験の実施を主に活動。更なる資格取得者の拡大とホスピタリティマインドをもった人材、指導者の育成に努めている。



遠山 詳胡子

(株)遠山ビルディング 代表取締役

東洋大学非常勤講師。東洋大学大学院修士(国際観光学)。公益財団法人日本ブライダル文化振興協会(BIA) 主催 The Master of Bridal Coordinator 初代ブライダルマスター。ホスピタリティ業界での人材育成に携わり、著書多数。



熊谷 伸子

文化学園大学 服装学部 教授

博士(被服環境学)。文化女子大学(現、文化学園大学)助手、専任講師を経て、現在、准教授。ファッションに関して、購買や流行という多彩な視点から主に若年世代を対象として、その意識構造の解明を行っている。



郡司 麻里子

(株)マガジンハウス
クロワッサン編集部 編集長

1997年入社。ananやBOAO、クロワッサンといった女性誌にて美容、ファッション、芸能など幅広く担当。2018年秋より現職。



伊藤 二三

(株)ジinz 三井アウトレットパーク木更津店

アルバイト入社後、関東地区8店舗を経て現在はJINS三井アウトレットパーク木更津店に在籍。2021年第27回SC接客ロールプレイングコンテストにおいて、大賞および経済産業大臣賞受賞。同コンテストにてSC接客マイスター1級取得。



大木 珠実

文化学園大学 服装学部 ファッション社会学科 3年

ファッションにおける循環型社会とは?をテーマに、現在、店頭回収衣類について研究しております。私は人と関わる、接することが好きなので多く人が訪れるショッピングセンターが大好きで、接客のプロにお会いできる当日をとても楽しみにしています。



大塩 未来

俳優 サテライト東京所属

静岡県出身、大阪芸術大学卒。舞台を中心に活動。演劇プロジェクト「アスベック」では常に重要な役どころを担う。

接客ロールプレイングコンテスト実行委員会

(敬称略)

【委員長】

町田 典子 (株)クレア

【副委員長】

佐藤 壽康 静鉄プロパティマネジメント(株)

【委員】

松井 歩 札幌駅総合開発(株)

小野 真朱美 (株)JR博多シティ

高梨 佐知子 (株)西武リアルティソリューションズ

小原 能和 仙台ターミナルビル(株)

上村 将道 中国SC開発株式会社

渡辺 利恵 (株)阪急商業開発

谷村 穂奈美 三菱地所・サイモン(株)

深澤 祐三子 (株)成城石井

関口 由紀 ダイアナ(株)

澤原 真佐代 (株)玉屋

佐藤 昭宏 B-Rサーティワンアイスクリーム(株)

◆各大会の日程と会場

※各大会の申込締切日にご注意ください。

大会名	日程	会場	申込締切日	競技順・スケジュール公表日
北海道大会 (北海道)	10月12日(木)	新さっぽろ アークシティホテル	8月28日(月)	9月15日(金)
東北大会 (青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)	10月30日(月)・31日(火)	ホテルメトロポリタン仙台	9月11日(月)	9月29日(金)
関東・甲信越大会 (茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、山梨、長野)	11月27日(月)～30日(木) 12月1日(金)・4日(月)	IMAホール (光が丘IMA)	10月13日(金)	10月31日(火)
東京大会 (東京)	10月2日(月)～6日(金)	ムーブホール (サンポップマチヤ)	8月17日(木)	9月6日(水)
中部大会 (富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡)	9月20日(水)～22日(金)	JRゲートタワー カンファレンス	8月7日(月)	9月6日(水)
近畿大会 (福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山)	10月17日(火)～20日(金)	ホテル京阪京橋	9月4日(月)	9月21日(木)
中国・四国大会 (鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知)	11月16日(木)・17日(金)	おかやま未来ホール (イオンモール岡山)	10月2日(月)	10月20日(金)
九州・沖縄大会 (福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)	9月28日(木)・29日(金)	JR九州ホール (JR博多シティ)	8月14日(月)	9月1日(金)

※開催要領など決定次第、協会ホームページ(<http://www.jcsc.or.jp/>)にてご案内いたします。

◆参加資格

- 全国のSCに出店している物販、飲食、サービス等、すべての業種のテナント従業員の方が参加可能です(パート・アルバイトの方も可)。
- 以前に支部代表に選出された方も参加可能です。ただし、全国大会において大賞を受賞された方は殿堂入りとなり参加できません。
- 1SCからの参加可能な人数は、テナント数150店以上のSCは3人、150店未満のSCは2人です。

店舗数	テナント数150店以上	テナント数150店未満
参加枠	3人	2人

【SCとは】

次の基準を満たすものをいい、これに合致しない施設からのエントリーはお断りする場合がございます。

< SC取扱い基準 >

SCは、ディベロッパーにより計画、開発されるものであり、次の条件を備えることを必要とする。

- ①小売業の店舗面積は、1,500m²以上であること。
- ②キーテナントを除くテナントが10店舗以上含まれていること。
- ③キーテナントがある場合、その面積がショッピングセンター面積の80%程度を超えないこと。
但し、その他テナントのうち小売業の店舗面積が1,500m²以上である場合には、この限りではない。
- ④テナント会(商店会)等があり、広告宣伝、共同催事等の共同活動を行っていること。



2022年度
**SC 接客
マイスター**



First class



Second class



Third class

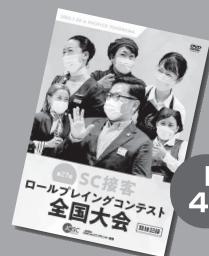
詳細は当協会のホームページをご覧ください。

www.jcsc.or.jp/sc_education/meister

一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

DVD 絶賛発売中

SC 接客ロールプレイングコンテスト
全国大会競技記録 DVD



DVD
4枚組み

SC 接客マイスター

○SC 接客マイスター制度とは

SC 接客マイスターは(一社)日本ショッピングセンター協会が認定する資格制度で、SC 業界で働くテナントスタッフのステータスの向上を目的に、2015年度に創設されました。

SC 接客マイスターになるためには、当協会が実施するSC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会に出場し、実技試験を受けることが基本となります。認定後は、認定証とバッジをお渡しします。

○SC 接客マイスターの定義

SC 接客マイスターは、

1. SCの一員として自覚を持ち、接客の仕事への誇りを胸に、自店とSCを愛します。
2. 目の前のお客様のニーズを捉え、“お客様のための提案”をして、お客様と喜びを共有します。
3. お客様とコミュニケーションをとり、信頼関係を築き、私と、自店、SCのファンをつくります。

○受験資格

全国のSCに出店している物販、飲食、サービス等すべての業種のテナント従業員
(パート・アルバイト、会員外も可)

○試験内容

- 実技試験と筆記試験を行います。
- 実技試験の結果が判明した後に筆記試験を実施します。

実技試験:SC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会(1級、2級、3級)

SC 接客ロールプレイングコンテストについては、http://www.jcsc.or.jp/sc_convention/roleplaying/

筆記試験:演習問題・小論文のWeb 試験

【推薦図書】

- SCテナントスタッフハンドブック
- ロープレDVD(競技記録)

○受講料・認定料

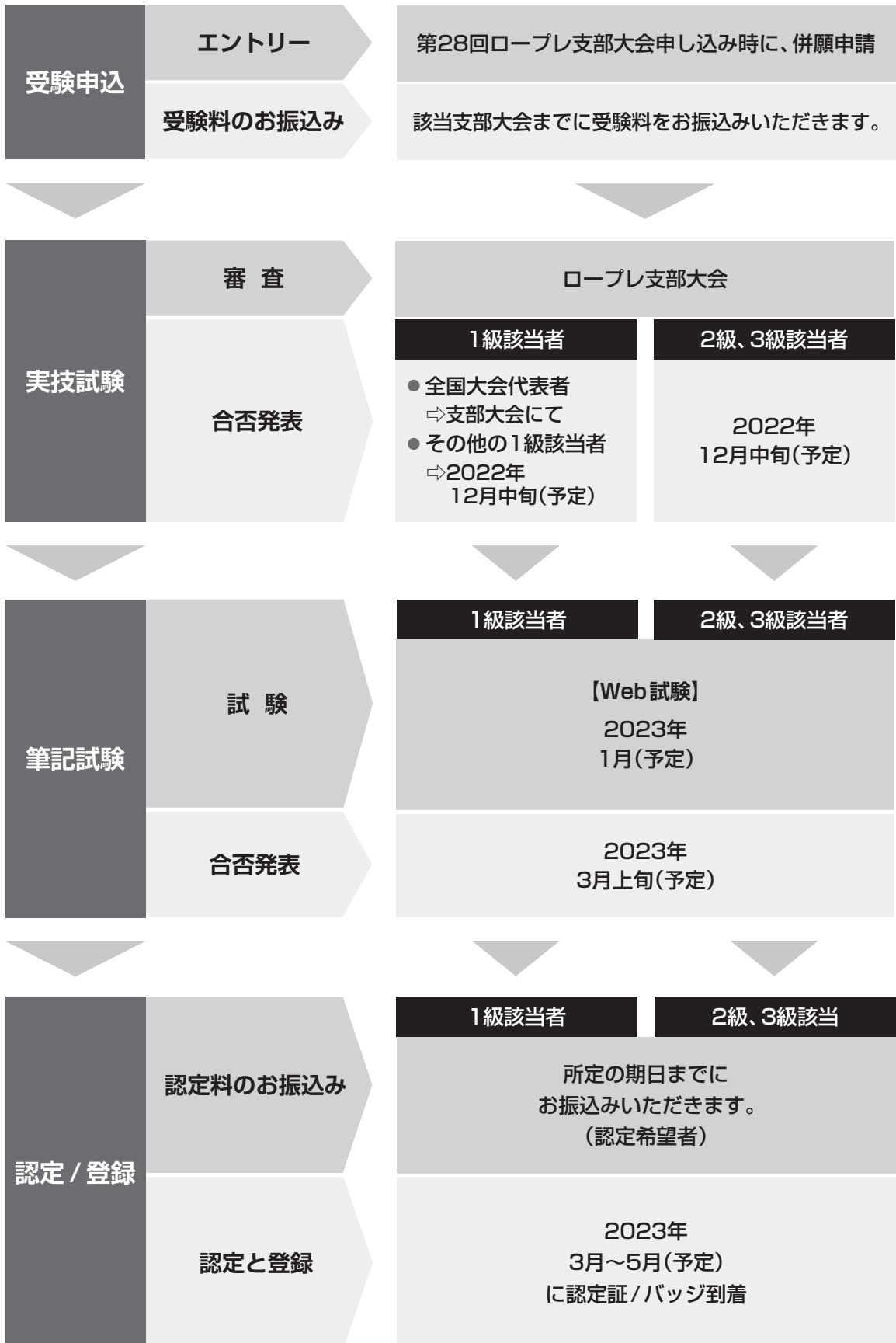
- 受験料11,000円(税込)
- 認定料11,000円(税込)

○各級の認定基準

	レベル	得点
1級	マイスターの定義を体現し、期待を超える接客でお客様に喜びをもたらすとともに、周囲に影響力を発揮できる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し80%以上および全国大会出場者
2級	マイスターの定義を実践し、専門的な知識や技術を駆使して、お客様の期待を満たす接客ができる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し70%以上80%未満
3級	マイスターの定義を理解し、知識や技術を活かし、お客様の期待に応え、誠意を尽くした接客ができる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し60%以上70%未満

SC 接客マイスター

2022年度



第27回

SC接客

ロールプレイングコンテスト

全国大会



DVD4枚組み

競技記録DVD 発売中!



第25回～第20回大会も発売中!



※第26回大会は開催を中止しました

価格

SC協会会員 ¥8,800(税込)

一般価格 ¥13,200(税込)

本DVDは、2022年1月28日(金)パシフィコ横浜で開催された「第27回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会」の様相を収録したものです。食品・飲食・サービス部門9名、ファッション・物販部門18名の競技に加え、開会式から表彰式までコンテストの1日の流れをご覧いただくことができ、館内予選会運営の参考ににもなります。



一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

ロールプレイングコンテスト DVD |

検索

SCテナントスタッフハンドブック

「テナント必携ハンドブック」改訂版

SC・テナント教育担当者、
お店の店長・販売員の方々の

必携書!

“おもてなし力”向上に、この一冊。



“おもてなし力”向上が、SC発展の核心です。SCでお客様に接するスタッフに、これだけは知っておいて欲しい基礎知識を一冊にまとめました。どこのSCでも通用するスタンダードな内容です。SC内のテナントスタッフ教育、専門店内の教育用テキストとして最適です。

SCテナントスタッフハンドブック

販売価格 ●会員 1冊 3,300円(税込)
●一般 1冊 5,500円(税込)
※30冊以上ご購入の場合は5%引き
※50冊以上ご購入の場合は10%引き

◆「SC接客マイスター」推薦図書◆

2015年度よりテナントスタッフのステータス向上を目的とした新資格「SC接客マイスター」がスタートしました。

SCのテナントスタッフの“おもてなし力”“接客スキル”向上がSC発展のカギを握っています。競合対策としても有効です。

テナントスタッフの新たな仕事力向上の目標として、「テナントスタッフハンドブック」で学習し、積極的に資格取得にチャレンジしてください。

◆「SC経営士試験」参考図書◆

2016年度より「SC経営士試験」の参考図書となりました。

内容

はじめに

第1章 SCとは何でしょうか？

1. SCとは
2. SC発展の歴史
3. 日本のSCの現状と課題

第2章 ディベロッパーとテナント

1. ディベロッパーとは
2. SCにおけるテナント
3. ディベロッパーとテナントの関係

第3章 SCにおけるテナントの役割と 具体的業務

1. SCにおけるテナントの活動
2. SCテナント店長の役割とリーダーシップ
3. 店長の仕事とは
4. 店長の課題
 - 店長の悩み Q&A
5. テナントスタッフの基本姿勢

第4章 CS(顧客満足)の実現

1. 接客サービスの取り組み
 2. 飲食・食品店の接客
 3. トラブル・クレームへの対応
- 「SC接客ロールプレイングコンテスト」への参加

第5章 SC・テナントのリスク管理

1. 地震・津波・風水害など災害への対応
2. 事故・事件への対応
3. 個人情報の取り扱いと対応

(サイズ:A4判/頁数:144)

FAX: 03-5615-8539 SCテナントスタッフハンドブック係

年 月 日

SCテナントスタッフハンドブック 申込書

お申込冊数	※お申込冊数をご記入ください。 冊 (30冊以上ご購入の場合は5%引き、50冊以上ご購入の場合は10%引き)		
ご住所	〒		
貴社名・ 団体名			部署/役職
ご氏名			
TEL.			FAX.
e-mail			
※見積書や納品書が必要な場合はご記入ください。 ※請求書の宛先が上記貴社名と異なる場合(例 ○○○テナント会)は下記に企業名・団体名をご記入ください。			

会員の皆様には、お申込み後にハンドブックと併せて、請求書を同封させていただきますので、ハンドブック到着後にご入金ください。
一般の皆様は、ご入金確認後にハンドブックを送付させていただきます。

