

第27回

SC接客ロールプレイングコンテスト

～笑顔でつなぐお客様との絆～

Contest Guide

コンテストガイド

[主催]



一般社団法人
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]

株式会社エデュカレ



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。

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。



九州初のららぽーと

三井ショッピングパーク ららぽーと福岡

2022年4月グランドオープン



なんでも聞ける! その場で買える!
MEETS SHOP ライブ 生配信ショッピング



ららぽーと、ラゾーナ川崎プラザ、
ダイバーシティ東京 プラザでは、
新しいお買物体験として
「MEETS SHOP」から
生配信ショッピングをお届けしています。

生配信中に“欲しい”と思った商品は、すぐに、
三井ショッピングパーク公式通販サイト
「&mall」にアクセスして、
簡単にご購入いただけます。

今すぐ
MEETS
SHOPを
チェック!



生配信(ライブ)ショッピング
「MEETS SHOP LIVE」

創業39年、1,500社のあらゆる業界のCSソリューション実績
エデュカーレの教育のチカラ、学びのカタチが、

接客現場の 未来を創ります

エデュカーレの
ロールプレイングは・・・

“記録”と“記憶”に残る。

上位入賞という実績の多さと、ただ勝たせるだけではない、
現場力アップに繋げる指導方法が誇りです

“その人らしさを最大限に
引き出す”指導方法

人を、現場を、元気にするプロデュース力

“業態に特化した”
指導内容

株式会社 エデュカーレ
代表取締役

はた ち か よ
幡地 嘉代

講師歴 39年
指導実績 1,500社以上
受講生数 延べ33万人超え



エデュカーレクラウド®は、新時代の現場の悩み、
課題に寄り添い解決へ導きます。

● 幡地嘉代の
Starting Now シリーズ
～心に 火をつける～

心震える幡地の指導がオンライン
セミナーにいいよ登場



● Total program
「F-O-C-U-S」
～テナント教育安心プラン2021～

社会情勢やディベロッパーの現状
に合わせたフレキシブル対応



● TAPII
～困難に打ち克ち、
事態を好転させよう～

経営のプロ集団が、業績回復、売上
向上を徹底サポート



● DXチャンネルI
～ライブコマース
マイクロナレッジ28～

売上と集客につなげる新しい販売
スキルを専門講師が徹底ナビ



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

<https://thanks-dream.com>

検索



●ロールプレイング大会支援事業

●教育研修事業

●店舗販売代行業業

●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

【本社】〒511-1143

三重県桑名市長島町西外面 2011-3 長島駅前 イトウビル 1 F

TEL: 0594-87-6990 FAX: 0594-87-6991

地域の皆様と共に、パルは開店40周年。

Smile!

いい日、いい友、いい暮らし。



パルは今年開店40周年。
これからも地域の皆様にとって、
「一番便利で、有利で、お得で、生活を豊かにする」
生活拠点のSCであり続けます。



パル地域貢献の取り組み



地域活動への協力



郷土芸能継承の支援



成人式中止に伴い記念写真
撮影スポットの設置



子どもの創造教育の取り組み

いい日、いい友、いい暮らし。

80の専門店と/EON



江釣子ショッピングセンター・パル

協同組合江釣子ショッピングセンター

理事長 高橋 祥元

〒024-0072 岩手県北上市北鬼柳19-68 江釣子SCパル

TEL.0197-65-2511 FAX.0197-65-2514

<http://www.ee-pal.com>

江釣子SCパル

検索

クリック!!

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

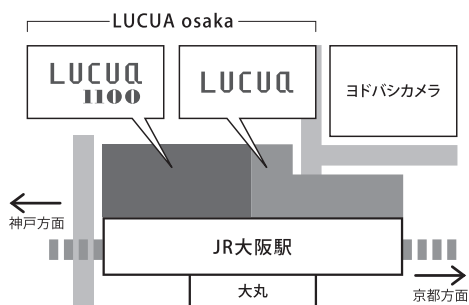
ファッションやトレンドに敏感な働く女性をメインターゲットに、「日常生活における手の届く贅沢」「高感度で洗練されたライフスタイル」を提案。“ここにしかない価値”を提供する、梅田地区でNo.1のファッションビルを展開します。

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たかい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。



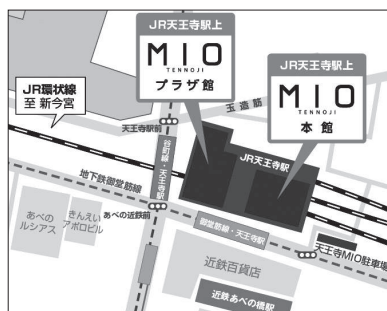
LUCUA
OSAKA



〒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/>



エキナカニーズに幅広く答える、魅力あふれるエキナカ空間を目指す。

株式会社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は「ecute」や「GRANSTA」等のエキナカ商業施設を展開する事業を行っています。各駅のロケーションや文化、地域性を考慮しながら、エキナカのさらなる魅力向上を目指します。また、パートナーとの連携を強化し、地元との共生、地域連携にも積極的に取り組んでいきます。

ecute

エキュート

www.ecute.jp

エキナカニーズに幅広く応える、魅力あふれるエキナカ空間をお客さまに提供します。

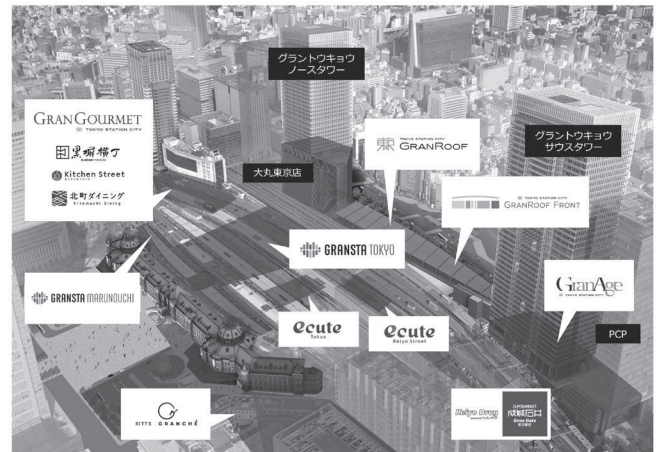
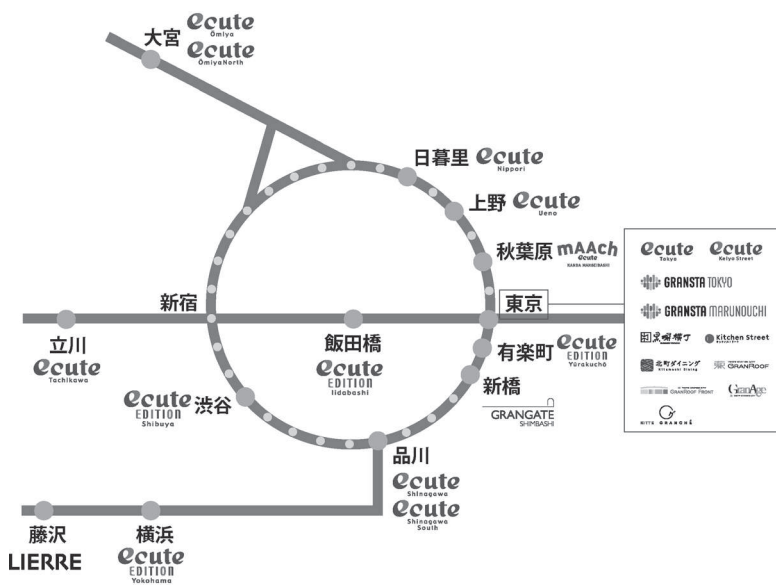


GRANSTA

グランスタ

www.gransta.jp

「広がる東京時間」をコンセプトに、東京駅の新しい時間の過ごし方を
お客さまに提供します。



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 阪急かつば横丁 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 ベルフロア・かわにし ウィステ エビスタ西宮 香櫨館 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 ヴュール阪急三国 阪急池田プランマルシェ 宝南ショッप्ス 阪急伊丹リータ アパリーナ千船 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 茶町あるこ 茶屋町クリスタル 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

順不同

サービス業に特化

現場経験豊富な講師

3,500社・約88万人^{以上の}利用実績



講師は現場経験者。ポイントを押さえてるので即実践が可能です。
サービス業のみなさまの悩みに寄り添い解決してきた実績を通じて、調査データやノウハウを蓄積・
分析し、根拠を持ったご提案をいたします。

H&G

株式会社ホスピタリティ&グローイング・ジャパン
H&G Japan Co., Ltd.

東京都新宿区西新宿1-24-1 エステック情報ビル18F



H&G



0120-948-078 月曜～金曜
9:00～18:00



■ ニューノーマル時代に合わせた ニュースタイルの接客ロールプレイング ■

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



MEBIRATION

info@mebiration.co.jp <https://www.mebiration.co.jp>
TEL 03-5282-3908

2020.1.24
PACIFICO YOKOHAMA

DVD
VIDEO

25th



DVD 4枚組み

競技記録DVD 販売中!



第24回～第18回大会DVDも発売中!

価格	SC協会会員	¥8,800 (税込)
	一般価格	¥13,200 (税込)



本DVDは2020年1月24日(金)にパシフィコ横浜で開催された(第25回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会)の様態を収録したものです。食品・飲食・サービス部門10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のコンテストの一日の流れをご覧いただくことができ、関内予選会運営の参考にもなります。

ロールプレイングコンテストDVD

検索

JCSC
Japan Council of
Shopping Centers

一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

CONTENTS

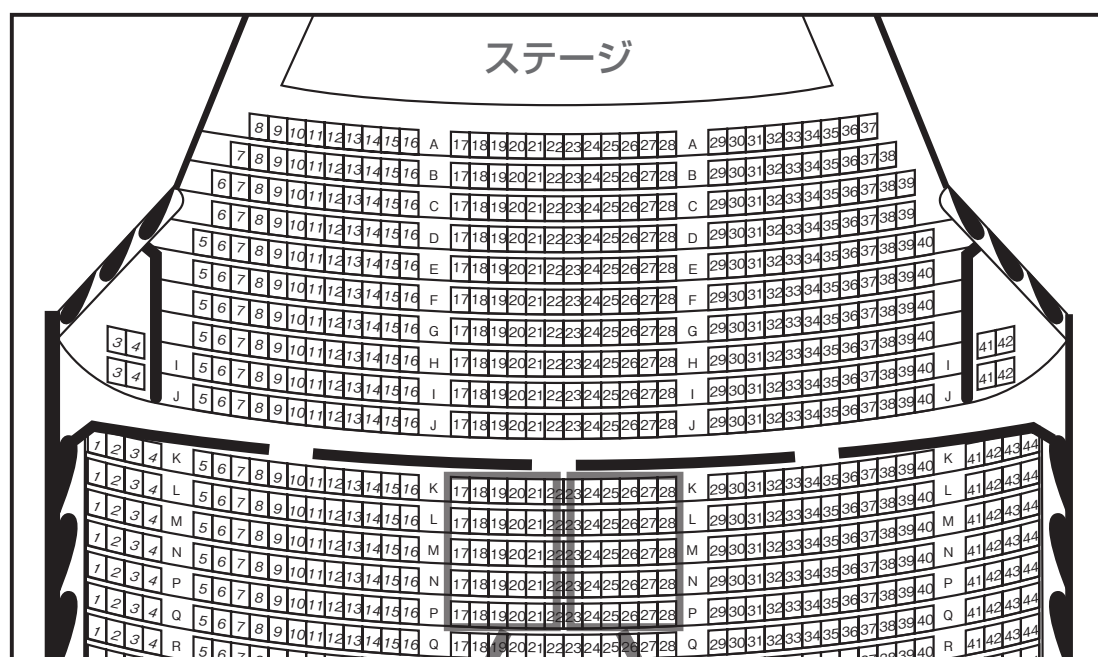
タイムスケジュール…………… 1	競技者一覧…………… 5
見学者の皆様へのお願い(応援および撮影について) …… 2	食品・飲食・サービス部門 競技者プロフィール…………… 6
“SC 接客日本一”が選ばれるまで…………… 3	ファッション・物販部門 競技者プロフィール…………… 8
① 競技方法について	審査員プロフィール…………… 13
② 審査について	SC 接客ロールプレイングコンテスト実行委員会 …… 13
③ 表彰について	協賛企業一覧…………… 14
歴代大賞受賞者…………… 4	第28回SC 接客ロールプレイングコンテスト 開催日程決定! …… 15

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。

下記指定の場所以外でのビデオ・写真撮影は
固くお断りいたします!!



◆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(感染対策で定員は上限15名)を利用し、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。スムーズな入れ替えができるようご協力ください。

◆撮影について

- 競技中のビデオ・写真撮影は、こちらの応援席でお願いいたします。
- 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、ご自分の企業の競技者もしくはご自分のSCに所属する競技者以外の競技者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、お客様の目線を重視し以下の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ているか

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
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)
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)	

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	バサデココバイコンボハウス	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	ブリーズオブトーキョー	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	スターバ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	関東・甲信越
第16回	青木 優香	クイーンズスクエア横浜	ビームスボーイ	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	コデ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

※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～	川相 愛子	さんすて福山	ルビシア	中国・四国	(月) 11:00
2	12:18～	広瀬 幸菜	エスタ	回転寿司 北海道四季彩亭	北海道	(金) 18:00
3	12:26～	松山 俊介	三井ショッピングパーク ららぽーとTOKYO-BAY	ルビシア	関東・甲信越	(木) 18:00
4	12:34～	周 里奈	ビーンズ阿佐ヶ谷	カレー専門店 日乃屋	東京	(日) 12:00
5	12:42～	鈴木 友未	三井アウトレットパーク 仙台港	タリーズコーヒー	東北	(水) 16:00
6	12:50～	長谷川 絵理	小田急本厚木ミロード	赤坂柿山	関東・甲信越	(日) 10:00
7	12:58～	新屋敷 茉莉香	アミュプラザ小倉	ゴディバ	九州・沖縄	—
8	13:06～	廣澤 美紀	京都駅ビル専門店街 ザ・キューブ	京つけもの もり	近畿	(日) 16:00
9	13:14～	中村 有紀	渋谷ヒカリエ	ヨックモック	東京	(日) 11:00
10	13:22～	傍島 李沙	タカシマヤ ゲートタワーモール	タリーズコーヒー	中部	(金) 18:00

●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～	中村 陽平	ヴェルサウォーク西尾	ゾフ	中部	(月) 13:00
12	14:20～	里川 由貴	京都駅ビル専門店街 ザ・キューブ	ラッシュ	近畿	(水) 11:00
13	14:30～	成田 美幸	マルヤマ クラス	グリーンパークストピック	北海道	(水) 11:00
14	14:40～	前田 未来	三井アウトレットパーク 倉敷	ベーセーストック	中国・四国	(土) 14:00
15	14:50～	古賀 一輝	ヘップファイブ	レイジブルー	近畿	(金) 18:00
16	15:00～	皆川 芽生	錦糸町テルミナ	ルロウ グリーンレーベルリラクシング	東京	(金) 17:00
17	15:10～	大嶋 千春	ステラタウン	ジュエリーツツミ	関東・甲信越	(木) 15:00
18	15:20～	豊田 沙織	銀座並木通りビル	エストネーション セントラル	東京	(月) 12:00
19	15:30～	小林 奈古	京王聖蹟桜ヶ丘ショッピングセンター	ディーエイチシー直営店	東京	(金) 18:00
20	15:40～	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	(月) 16:00
21	16:05～	引屋敷 未知子	エスパル仙台	ファンケル	東北	(水) 18:00
22	16:15～	安澤 涼夏	アミュプラザ博多	コロンビアフットウェアスペシャルティ	九州・沖縄	—
23	16:25～	廣瀬 亜沙美	エスト	ラグナムーン	近畿	(金) 18:00
24	16:35～	渡邊 茉弥	パセーラ	ディーゼル	中国・四国	(金) 14:00
25	16:45～	佐藤 和恵	佐野プレミアム・アウトレット	シップス	関東・甲信越	(月) 11:00
26	16:55～	伊藤 二三	三井アウトレットパーク 木更津	ジーンズ	関東・甲信越	(土) 11:00
27	17:05～	永嶋 美里	アミュプラザ博多	サマンサタバサプチチョイス デジタルストア	九州・沖縄	—
28	17:15～	中島 正弘	三井ショッピングパーク ららぽーと湘南平塚	クロックス バイ ファム	関東・甲信越	(月) 13:00

※1 競技順は、2021年12月17日に開催しました「2021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



かわい あいこ
川相 愛子
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
14年9ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
とても緊張しますが、普段店頭で心がけている接客を、全国大会でも発揮できたらと思います。ここまでの道のりを支えてくださった方々に応えるためにも、精いっぱい頑張ります。

■普段の接客で心がけていること
「謙虚と尊敬」を基本姿勢に、お客様に気持ちよくお買物していただけるよう努めています。お茶という、お客様のライフスタイルに寄り添う商品を通して、お客様に豊かな気持ち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
山陽SC開発(株)
- SC所在地
広島県福山市三之丸町30-1
(福山駅構内)

■SCの特徴

JR福山駅直結。「スタイリッシュテラス」「ライフスタイルテラス」「フードテラス」「ビューティーテラス」のゾーンで構成し、福山のトレンド発信地として地域に密着し皆様に愛されるSC作りを目指しています。

No.2 食品・飲食・サービス部門



ひろせ ゆきな
広瀬 幸菜
北海道支部代表

所属SC
エスタ

店名
回転寿司 北海道四季彩亭

販売歴
10年2ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
北海道支部代表として、私がこの大会に参加させていただけること、大変光栄に思います。「北海道に来た際は是非来店したい」と思っていたかのような接客ができ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
お客様に「また北海道四季彩亭に来たい」、「またこのお店のスタッフに会いたい」と思っていたかのような、どんな時でも笑顔を忘れず、お客様に寄り添った接客を日々心がけています。

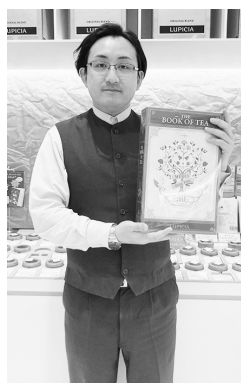
■SCの概要

- 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

■SCの特徴

札幌の玄関口に立地し、4つのSCから構成されるJRタワーの中で、エスタは衣食住遊のニーズに対応し、パワフルでエキサイティングなショッパが集結したSCです。

No.3 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
三井ショッピングパーク
ららぽーとTOKYO-BAY

店名
ルピシア

販売歴
5年

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
関東・甲信越地区大会の直後は反省点で頭の中がいっぱいでした。日々改善の商人道は忘れずに、全国大会では自分にできることをすべて余すところなく出しきりたいと思います。

■普段の接客で心がけていること
とにかくお客様が居心地の良い店内であることを心がけています。そして、お客様のことを知ろうとする思いを忘れないように、日々つとめています。

■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

ららぽーと第一号店およびフラグシップに位置づけられ、ららぽーとの中で最大の店舗面積を持つSCです。店舗数は約440店舗とSCの中では国内最大の規模であり、年間約2500万人が訪れています。

No.4 食品・飲食・サービス部門



しゅう りな
周 里奈
東京地区代表

所属SC
ビーンズ阿佐ヶ谷

店名
カレー専門店 日乃屋

販売歴
7年7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たとは、いまだ夢心地気分です。すべて会社、SC、職場の仲間達のお力添えがあっての私なので、感謝の気持ちを一番に自分にしかできない、皆様を笑顔にできる接客を心がけたいです。

■普段の接客で心がけていること
お店の空気感が良いなと思っていただけるように、お客様のニーズに合わせた店内の空気作り、あとはもちろん笑顔と元気で接客、そこからのリピートに繋げられるような接客を心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)ジェイアール東日本都市開発
- SC所在地
東京都杉並区阿佐谷南3-58-1

■SCの特徴

JR阿佐ヶ谷駅に隣接した駅ビルとして、『Communitas Avenue〜くらしを豊かにする商店街〜』をコンセプトに、地域に根差しながら、ちょっと上質な生活をご提案できるSCを目指しています。

No.5 食品・飲食・サービス部門



すずき ともみ
鈴木 友未
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
タリーズコーヒー

販売歴
1年8ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
大変驚きました。このような結果をいただけたのも応援して下さった施設の方、お店の仲間が居たからです。皆様への感謝の気持ちを胸に精一杯頑張ります。

■普段の接客で心がけていること
お客様が「ここに来てよかった」と思ってくださいるように常にアンテナをはって、今お客様が望んでいることは何かを考えながら接客をしています。

■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
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の観覧車があります。

No.6 食品・飲食・サービス部門



はせがわ えり
長谷川 絵理
関東・甲信越地区代表

所属SC
小田急本厚木ミロード

店名
赤坂柿山

販売歴
11年7ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
たくさんの方に応援していただき、この場所に来ることができました。感謝の気持ちを胸に、ベストを尽くしたいと思います。

■普段の接客で心がけていること
店舗へ足を運んでくださったお客様に「来てよかった!」と思っていただけるように、おもてなしの心を大事にして明るく笑顔の接客を心がけています。

■SCの概要
●ディベロッパー名
(株)小田急SCディベロップメント
●SC所在地
神奈川県厚木市泉町1-1

■SCの特徴
本厚木駅直結の、ショッピングやサービスを満喫できる4つの建物からなり、約180店の専門店があります。さまざまなお客様とそのニーズに応える商業&コミュニティ空間として、安心感と快適性を提供します。

No.7 食品・飲食・サービス部門



しんやしき まりか
新屋敷 茉梨香
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
2年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
結果を受け胸が高鳴りました。2019年度大会の出場から自身の成長を感じられたことも嬉しく思っています。全国大会に向け今から緊張していますが、協力して下さった皆様に吉報をお届けできるよう精一杯頑張りたいです。

■普段の接客で心がけていること
どんな状況でも明るい声色や歓迎する気持ちを込めた笑顔を意識しています。また、お客様の思いに寄り添えるよう、心地よくお買い物していただけるよう、お客様の反応をしっかり見ることを心がけています。

■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小倉に位置する駅ビル。衣食住にわたる総合的な品そろえを行い、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.8 食品・飲食・サービス部門



ひろさわ みき
廣澤 美紀
近畿支部代表

所属SC
京都駅ビル専門店街
ザ・キューブ

店名
京つけもの もり

販売歴
2年3ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
驚きました! 山あり谷ありでしたがみんなに応援、助けていただきここまで来れたことに感謝です。緊張はもちろんです、笑顔で普段と同じ自分らしい接客で楽しみたいと思います!

■普段の接客で心がけていること
自分らしくお客様との会話を楽しみ、気持ち良く買い物していただき、「もりで良い買い物できた」「また来たい」と思っていていただいて笑顔で帰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)京都駅観光デパート
●SC所在地
京都府京都市下京区烏丸通
塩小路下ル東塩小路町901

■SCの特徴
ザ・キューブは、ファッションや飲食、おみやげなど多様な店そろえを展開しています。JR京都駅直結の好立地を活かし、駅をご利用の通勤通学のお客様から京都にお越しの観光客まで、幅広いニーズにお応えします。

No.9 食品・飲食・サービス部門



なかむら ゆき
中村 有紀
東京地区代表

所属SC
渋谷ヒカリエ

店名
ヨックモック

販売歴
9年7ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
大変驚きましたが、とても嬉しかったです。これまでたくさんの方にアドバイスをいただき応援していただきました。その思いを感謝の気持ちに変えてすべて出しきれるように頑張ります。

■普段の接客で心がけていること
お客様一人ひとりに合わせた接客はもちろん、常に寄り添い先様のことを共に考え商品提案を行うよう心がけています。また、マスク越しでも伝わる笑顔で安心感を与えることができるようにしています。

■SCの概要
●ディベロッパー名
東急(株)
●SC所在地
東京都渋谷区渋谷2-21-1

■SCの特徴
オフィス、文化施設、商業施設が一体となった新しい発想の高層複合施設。商業の中心となるシンクスは約230店舗で構成され、売場を気軽に散策し、新しいモノと出会い、発見する楽しみを提案しています。

No.10 食品・飲食・サービス部門



そばしま りさ
傍島 李沙
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
タリーズコーヒー

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
このような大きな大会に出場でき光栄です！支えてくださっている店舗スタッフや館の皆様への感謝を胸に、ご覧になる方々に「帰りにタリーズへ寄ろう」と思っていただけのようなパフォーマンスを目指します！

■普段の接客で心がけていること
お客様一人ひとりにベストが尽くせるよう、目線や仕草などノンバーバルな部分を見逃さないよう心がけています。そして、いつでも安心していただけるよう、マスクでも伝わる笑顔で日々お客様をお迎えしています。

■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
名古屋駅に直結した商業施設。「毎秒、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・楽しさでお客様が気持ち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.11 ファッション物販部門



なかむら ようへい
中村 陽平
中部支部代表

所属SC
ヴェルサウォーク西尾

店名
ゾフ

販売歴
10年8ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
とても嬉しいです！応援して下さった皆様の期待に応えられるよう、全力で自分らしくパフォーマンスします！

■普段の接客で心がけていること
会話を大切に、お客様が一日中快適にお使いいただけるメガネを想像してベストな1本を提案することを心がけています。この人にメガネを選んでほしい、と思っていただける販売員を目指しています。

■SCの概要
●ディベロッパー名
ユニー(株)
●SC所在地
愛知県西尾市高島町3-23-9

■SCの特徴
名鉄西尾駅の東側に隣接した施設です。アピタ西尾店とアパレル店舗を中心に74の専門店で構成され、飲食・教室・クリニック等、幅広いニーズに対応。週末には多くのお客様で笑顔と活気が溢れています。

No.12 ファッション物販部門



りかわ ゆき
里川 由貴
近畿支部代表

所属SC
京都駅ビル専門店街
ザ・キューブ

店名
ラッシュ

販売歴
17年3ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
夢の大舞台に立たせていただけること、とても嬉しいです。そして、自分以上に周りの人達が喜んでくださいました。応援してくださっている人達のためにも、いつも通り自分らしく、思いっきり楽しみたいと思います。

■普段の接客で心がけていること
常にお客様の心に寄り添うことを心がけています。お客様が「なんだか幸せな気持ちになった」「いい気分になった」と感じていただけるよう、心に残るような言葉を贈れるように接客しています。

■SCの概要
●ディベロッパー名
(株)京都駅観光デパート
●SC所在地
京都府京都市下京区烏丸通
塩小路下ル東塩小路町901

■SCの特徴
ザ・キューブは、ファッションや飲食、おみやげなど多様な店ぞろえを展開しています。JR京都駅直結の好立地を活かし、駅をご利用の通勤通学のお客様から京都にお越しの観光客まで、幅広いニーズにお応えします。

No.13 ファッション物販部門



なりた みゆき
成田 美幸
北海道支部代表

所属SC
マルヤマ クラス

店名
グリーンパークストピック

販売歴
15年9ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

まさか! という気持ちです。人生2回目の全国大会、もう2度とないチャンスだと思います。出場を喜んでくださった皆様のためにも、悔いが残らないように接客を楽しみたいと思います。

■普段の接客で心がけていること

コロナ禍だからこそお買物の時間で楽しく笑っていただきたい! と思いながら日々接客しています。安いから、だけでなく+αの価値を感じていただき「また会いに来たよ」と言ってくださるお客様を増やすことが目標です。

■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
北海道札幌市中央区南一条西27-1-1

■SCの特徴

地下鉄円山公園駅直結のマルヤマクラスは、食品、スポーツクラブをはじめバラエティ豊かな約80店舗で構成。豊かな自然と歴史ある風土に包まれた円山地区を楽しむ人々に上質で健やかなライフスタイルを提供します。

No.14 ファッション物販部門



まえた みき
前田 未来
中国・四国支部代表

所属SC
三井アウトレットパーク倉敷

店名
ベースストック

販売歴
10年1ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

信じられない気持ちでいっぱいでした。嬉しさと同時に全国大会への不安もありましたが、せっかくいただいた機会なので、普段どおりお客様に楽しい時間をお過ごしいただけるよう、頑張りたいと思います。

■普段の接客で心がけていること

一人ひとりのニーズをしっかりイメージし、リアルの良さである店頭接客だからこそお買物の楽しさを届けられる接客を心掛けています。『買って満足』ではなく、その先に生活に彩りを添える商品選びを意識しています。

■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
岡山県倉敷市寿町12-3

■SCの特徴

中国地方最大級のアウトレット。緑と水に囲まれた自然豊かな環境で、倉敷IC、倉敷駅からほど近く、アクセス抜群! 幅広いジャンルの店舗が揃っており、どなたでもごゆっくりショッピングを楽しんでいただけます。

No.15 ファッション物販部門



こが かずき
古賀 一輝
近畿支部代表

所属SC
ヘップファイブ

店名
レイジブルー

販売歴
5年4ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

ロープレの教科書として映像で見ていた舞台に自分が立てると思うと、身震いがするほどワクワクしています。いつも接客させていただいているお客様のおかげでココに来られたので、いつも通り「自分らしく」頑張ります!

■普段の接客で心がけていること

「お客様の気持ちを汲み取ること」を心がけ、お客様一人ひとりに合う接客=答えを探し続けることを入社時から大事にしてきました。お客様だけではなく、部下に模範を示せる販売員で居続けることが理想です。

■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
大阪府大阪市北区角田町5-15

■SCの特徴

大阪・梅田周辺を一望できる観覧車でおなじみの、アミューズメントとエンタテインメントを兼ね備えたファッションビル。関西の流行発信地にふさわしいブランドショップなど、若者から絶大な支持を集めております。

No.16 ファッション物販部門



みなかわ なえ
皆川 芽生
東京地区代表

所属SC
錦糸町テルミナ

店名
ルロウ グリーンレーベル
リラクシング

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

いつも私を支えてくださっている皆様、そしてお客様に感謝をしながら全国大会に挑みます。今回で4度目の挑戦となるので、成長した姿を皆様にぜひ見ていただきたいです。

■普段の接客で心がけていること

『いつ来ても皆川さんに会うと楽しくオシャレなコーディネートも教えてもらえるんだよね』と言っていただけの接客を目指しています。キラキラした毎日をお洋服を通してお客様と一緒に過ごせることが私の幸せです。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)錦糸町ステーションビル
- SC所在地
東京都墨田区江東橋3-14-5

■SCの特徴

JR 錦糸町駅に隣接し3つの館を運営しています。これら3館で日々の暮らしを豊かにする、バラエティに富んだショップやサービスをそろえ、お客様の多様な生活シーンにお気に入りの場を提供します。

No.17 ファッション物販部門



おしま ちはる
大嶋 千春
関東・甲信越地区代表

所属SC
ステラタウン

店名
ジュエリーツツミ

販売歴
13年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
栄誉あるステージに立たせていただけることをとても光栄に思っています。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
お客様に美と夢と満足をお届けするために、日々接客技術の向上に努めています。「ダイヤモンドと共に歩む人生」をご提案できるよう、心をこめたご提案を心がけています。

■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
埼玉県さいたま市北区宮原町1-854-1

■SCの特徴
土呂駅から専用シャトルバスで約3分の地域に根差した商業施設。ファッションを中心に個性豊かな110の専門店があり、物販のほかに飲食・クリニック・イベントスペース等、幅広いニーズに対応。週末は特にファミリーのお客様で賑わいます。

No.18 ファッション物販部門



とよた さおり
豊田 沙織
東京地区代表

所属SC
銀座並木通りビル

店名
エストネーションセントラル

販売歴
10年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
今までの接客が評価していただけて嬉しかったです。全国大会でも緊張すると思いますが、一生懸命お話を聞き、着た時にどんな気持ちになるかお話をきたらと思います。

■普段の接客で心がけていること
元気な挨拶と笑顔でお客様をお迎えし、当店がオフプライスショップに変わったことを知ってもらえるようにしています。お得なお買物を楽しんでもらい、また来たいと思っていただけるような接客を心がけています。

■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
東京都中央区銀座2-3-6

■SCの特徴
銀座二丁目の並木通りに面し、大人の女性をターゲットにしたショップが揃うSCです。1F、2Fのスペシャリティストアを中心に、ヒーリングサロン・ネイルサロンなど、大人の女性が安らげるライフスタイルスペースです。

No.19 ファッション物販部門



こばやし なこ
小林 奈古
東京地区代表

所属SC
京王聖蹟桜ヶ丘
ショッピングセンター

店名
ディーエイチシー直営店

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
結果を知り、今まで支えてくださった方へ感謝の気持ちでいっぱいになりました。大変貴重な機会をいただきましたので、結果で恩返しできるようベストを尽くしたいと思います。

■普段の接客で心がけていること
お客様に「また来たい」と思っていたけるよう最高の笑顔でお出迎えするよう心がけています。さらに、お客様第一で行動し、お客様に寄り添うような接客を心がけています。

■SCの概要
●ディベロッパー名
京王電鉄(株)
●SC所在地
東京都多摩市関戸1-10-1

■SCの特徴
京王線聖蹟桜ヶ丘駅直結・総店舗数140店を誇る、京王電鉄が運営する中では最大規模のSCです。夢と笑顔に会える街【せいせき】をコンセプトに1986年開業。地域のシンボルとして街と共に育ってまいりました。

No.20 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
5年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い
前回大会が中止となったことで改めて接客を磨く機会や自身の成長を感じられる場としてのロープレ大会の重要性を実感しました。今まで積み重ねてきた努力の成果が出せるように頑張ります。

■普段の接客で心がけていること
タケオキクチの魅力を最大限にお伝えすることです。そしてタケオキクチの洋服によって一人ひとりのお客様がより素敵に輝けるような提案を心がけています。

■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一日中ショッピングをお楽しみいただけます。

No.21 ファッション物販部門



ひきやしき みちこ
引屋敷 未知子
東北支部代表

所属SC
エスパル仙台

店名
ファンケル

販売歴
20年4ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

販売職に長く携わって参りましたが、初参加で全国大会出場の機会を得られて、驚きとともに大変光栄です。この経験も自身が成長するチャンスと捉え、多くを学び、大いに楽しみたいと思います。

■普段の接客で心がけていること

目の前のお客様に寄り添い、ファンケルの商品で美と健康をサポートすること、またお客様の生活シーンに合わせてお役立ていただけるよう、商品の使い方を分かりやすくお伝えすることを心がけています。

■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
宮城県仙台市青葉区中央1-1-1

■SCの特徴

仙台駅隣接のSC。「お客さまにスタイリッシュなライフスタイルを提案するエスパル」をストアコンセプトに掲げて約320店舗が営業中。東北の玄関口として、宮城をはじめとする東北のさらなる魅力発信を目指します。

No.22 ファッション物販部門



あんざわ すずか
安澤 涼夏
九州・沖縄支部代表

所属SC
アミュプラザ博多

店名
コロニアフットウェア
スペシャルティ

販売歴
6年1ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

応援してくださった方々のおかげで代表に選ばれ、とても嬉しいです。販売員としての私を育ててくださったすべての方に感謝しています。全国大会では緊張も楽しみながら、いつもどおりの自分を出しきりたいと思います！

■普段の接客で心がけていること

お客様に楽しんでいただきたいと日々努めています。逆に私が元気をもらうことばかりです。今の時代にわざわざお店まで足を運んでくださる意味を日々考え、一人ひとりのお客様との時間を大切にしています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)JR博多シティ
- SC所在地
福岡県福岡市博多区博多駅中央街1-1

■SCの特徴

高感度ファッション、サービス、日本最大級のレストランゾーン等、個性的な200以上の専門店が集まる、JR博多駅直結のSC。男女を問わず、あらゆる年代、あらゆるライフスタイルに新しい発見を提案します。

No.23 ファッション物販部門



ひろせ あさみ
廣瀬 亜沙美
近畿支部代表

所属SC
エスト

店名
ラグナムーン

販売歴
8年1ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

大変嬉しかったです。今までお世話になった方々への感謝の気持ちを忘れず、近畿地区・会社を代表し、精一杯頑張ります。

■普段の接客で心がけていること

お客様にご満足いただけるようなご提案と、今までご自身では選ばなかったような洋服でも「お客様らしく」着ていただけるバランスをご提案できるように心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
JR西日本大阪開発(株)
- SC所在地
大阪府大阪市北区角田町3-25

■SCの特徴

「個性的で“ここにしかない”ファッションを提供」がコンセプト。梅田ではエストにしかないお店が約70%とMDの独自性が強みです。飲食店も含め全94店舗で構成。常に新しさを発信できるSCを目指しています。

No.24 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
5年9ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

中国・四国支部大会で二度涙を飲み、三度目の正直でやっと掴んだ代表の座です。この日まで全身全霊をかけて応援し続けてくださった方々と、当日来場されるすべての方々の記憶に残る8日間をお届けいたします。

■普段の接客で心がけていること

「こういう店員さんに会えたかったの!」と思っていただける接客を心がけています。個人対個人だからこそ体感できるワクワクやドキドキを楽しんでいただき、お客様にとってその日一番の笑顔が創り出せるよう努めています。

■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
広島県広島市中区基町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.25 ファッション物販部門



さとう かずえ
佐藤 和恵
関東・甲信越地区代表

所属SC
佐野プレミアム・アウトレット

店名
シブス

販売歴
11年

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

日々支えてくれている家族や店舗スタッフ、周りの方々への感謝の気持ちと共に、良い結果を報告できたことをとても嬉しく思っています。全国大会での緊張も楽しめるように、技術を磨き、当日を迎えたいと思います。

■普段の接客で心がけていること

お客様に、シブスでのショッピングをお楽しみいただき笑顔になっていただくこと。お買物のひとときが、お客様にとって楽しい思い出として記憶に残る時間となるように、心を込めて接客するよう努めています。

■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
栃木県佐野市越名町2058

■SCの特徴

アメリカ東海岸の都市をイメージした緑豊かで開放的な環境の中に、ラグジュアリーブランドから生活雑貨まで、約180店舗の幅広いブランドラインナップが魅力の関東屈指のアウトレットセンターです。

No.26 ファッション物販部門



いとう ふみ
伊藤 二三
関東・甲信越地区代表

所属SC
三井アウトレットパーク
木更津

店名
ジーンズ

販売歴
23年4ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

地区大会では全く悔いが残らないほど楽しむことができました。この気持ちがまだまだ続くことにワクワクが止まりません。この接客の楽しさ、そして最高の時間を皆様に届けたいと思います。

■普段の接客で心がけていること

時は金なり!! お客様の貴重なお時間を頂戴しているので、「楽しい買い物できた」と思ってもらえる最高のひとときをお届けする。そのような接客を心がけています。

■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
千葉県木更津市金田東3-1-1

■SCの特徴

東京都心や羽田空港、神奈川県などの首都圏からもアクセス良好で、開放感を感じていただける空間づくり・施設運営を行なっています。三井アウトレットパークの旗艦店を担う、日本最大級の大型アウトレットモールです。

No.27 ファッション物販部門



ながしま みさと
永嶋 美里
九州・沖縄支部代表

所属SC
アミュプラザ博多

店名
サマンサタバサプチチョイス
デジタルストア

販売歴
10年10ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

念願の舞台に立つことができ、大変嬉しく思います。それもお客さんの方々のご協力と応援があったからです。頑張った分は必ず結果に反映する! 自分を信じて、いつも通りの接客を行い大賞を勝ち取ります。

■普段の接客で心がけていること

お客様に頼っていただける販売員になれるように、お客様から寄せられたお言葉からお客様の思いや考えを知り、その上でお客様の思いをのせたご提案を行うことで、ご購入後の使用シーンまで想像できるように心がけています。

■SCの概要

- ディベロッパー名
(株)JR博多シティ
- SC所在地
福岡県福岡市博多区博多駅中央街1-1

■SCの特徴

高感度ファッション、サービス、日本最大級のレストランゾーン等、個性豊かな200以上の専門店が集まる、JR博多駅直結のSC。男女を問わず、あらゆる年代、あらゆるライフスタイルに新しい発見を提案します。

No.28 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
三井ショッピングパーク
ららぽーと湘南平塚

店名
クロックス バイ ファム

販売歴
6年8ヶ月

■代表に選ばれた感想・全国大会への想い

全国大会という大舞台に立たせていただけたことがとても嬉しいです。日々支えていただいている皆様への感謝を忘れず、演技を通してクロックスの楽しさ・快適さをより多くの方々に感じていただけるよう楽しみます!

■普段の接客で心がけていること

体が大きいので一歩下がって丁寧で安心感のある接客を心がけています。お客様がワクワクするような未来と一緒に想像しながら楽しく会話することで「この人から買いたい!」と思ってもらえる接客が理想です。

■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
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。

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)エムシイエス 代表取締役

BIA(公益社団法人日本ブライダル文化振興協会)主催 The Master of Bridal Coordinator 初代ブライダルマスター。ブライダルやホテル業界にて人材育成に携わり、著書多数。東洋大学国際観光学修士。



熊谷 伸子

文化学園大学 服装学部 准教授

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。10歳男女双子の母。



樫澤 翔

(株)シブス 渋谷店 副店長 兼 販売管理部

アルバイト入社後、池袋店、有楽町店、たまプラーザ店、銀座店を経て現在はSHIPS渋谷店に在籍。2018年度SC接客ロールプレイングコンテストにおいて大賞及び経済産業大臣賞を受賞。同コンテストにてSC接客マイスター1級を獲得。これまでの経験を生かして人材育成とお客満足のため、さらなる接客力向上に努める。



原口 響

文化学園大学 服装学部 ファッション社会学科 3年

身体に特徴のある方の服装をテーマにゼミ活動を行い、現在は、全ての人に寄り添ったファッションとはどんなものなのか?について興味を持っています。



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】

松井 久子 (株)阪急商業開発

【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

佐藤 壽康 静鉄プロパティマネジメント(株)

高梨 佐知子

小原 能和

上村 将道

谷村 穂奈美

吉居 武史

深澤 祐三子

関根 信一

澤原 真佐代

佐藤 昭宏

(株)西武プロパティーズ

仙台ターミナルビル(株)

中国SC開発(株)

三菱地所・サイモン(株)

(株)かねまつ

(株)成城石井

ダイアナ(株)

(株)玉屋

B-Rサーティワンアイスクリーム(株)

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)エデュカーレ
- * (株)Thanks Dream
- * (株)エクスピアリ
- * (株)ヴィジョンリンクス
- (株)関西都市居住サービス
- (株)サンシャインシティ
- JR西日本アーバン開発(株)
- * JR西日本大阪開発(株)
- (株)アイマエンパシー
- 小田急SCディベロップメント(株)
- 片倉工業(株) コクーンシティ
- 金沢ターミナル開発(株)
- (株)かねまつ
- (株)銀座マギー
- (株)錦糸町ステーションビル
- (株)クリエイティブアルファ
- JR東日本新潟シティクリエイト(株)
- 湘南ステーションビル(株)
- (株)ステーションビルMIDORI
- (株)成城石井
- * 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)
- * 阪急阪神ビルマネジメント(株)
- * (株)ホスピタリティ&グローイング・ジャパン
- * メビレーション(株)
- (株)ジェイアール東日本都市開発
- 静鉄プロパティマネジメント(株)
- * (株)新都市ライフホールディングス
- * ダイアナ(株)
- (株)千葉ステーションビル
- (株)フジ
- (株)西武プロパティーズ
- (株)デライト・マインド
- 東神開発(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
- (株)阪急商業開発
- B-Rサーティワンアイスクリーム(株)
- (株)ビームス
- 福岡地下街開発(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)ドライコーポレーション

※ホール内消毒設備ご提供

(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。

◆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(水)	サンピアザ劇場	8月29日(月)	9月16日(金)
東北大会 (青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)	10月26日(水)・27日(木)	ホテルメトロポリタン仙台	9月12日(月)	9月30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)	9月1日(木)・2日(金) 9月5日(月)～8日(木)	IMA ホール (光が丘 IMA)	7月19日(火)	8月8日(月)
東京大会 (東京)	10月3日(月)～7日(金)	ムーブホール (ムーブ町屋)	8月18日(木)	9月7日(水)
中部大会 (富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡)	11月16日(水)～18日(金)	名古屋市中企業振興会館 メインホール	10月3日(月)	10月21日(金)
近畿大会 (福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山)	10月18日(火)～21日(金)	ホテル京阪京橋	9月5日(月)	9月22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9日(水)～11日(金)	さん太ホール (山陽新聞本社ビル)	9月26日(月)	10月14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(水)・29日(木)	JR九州ホール (JR博多シティ)	8月15日(月)	9月2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あることをご了承ください。

<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。

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)

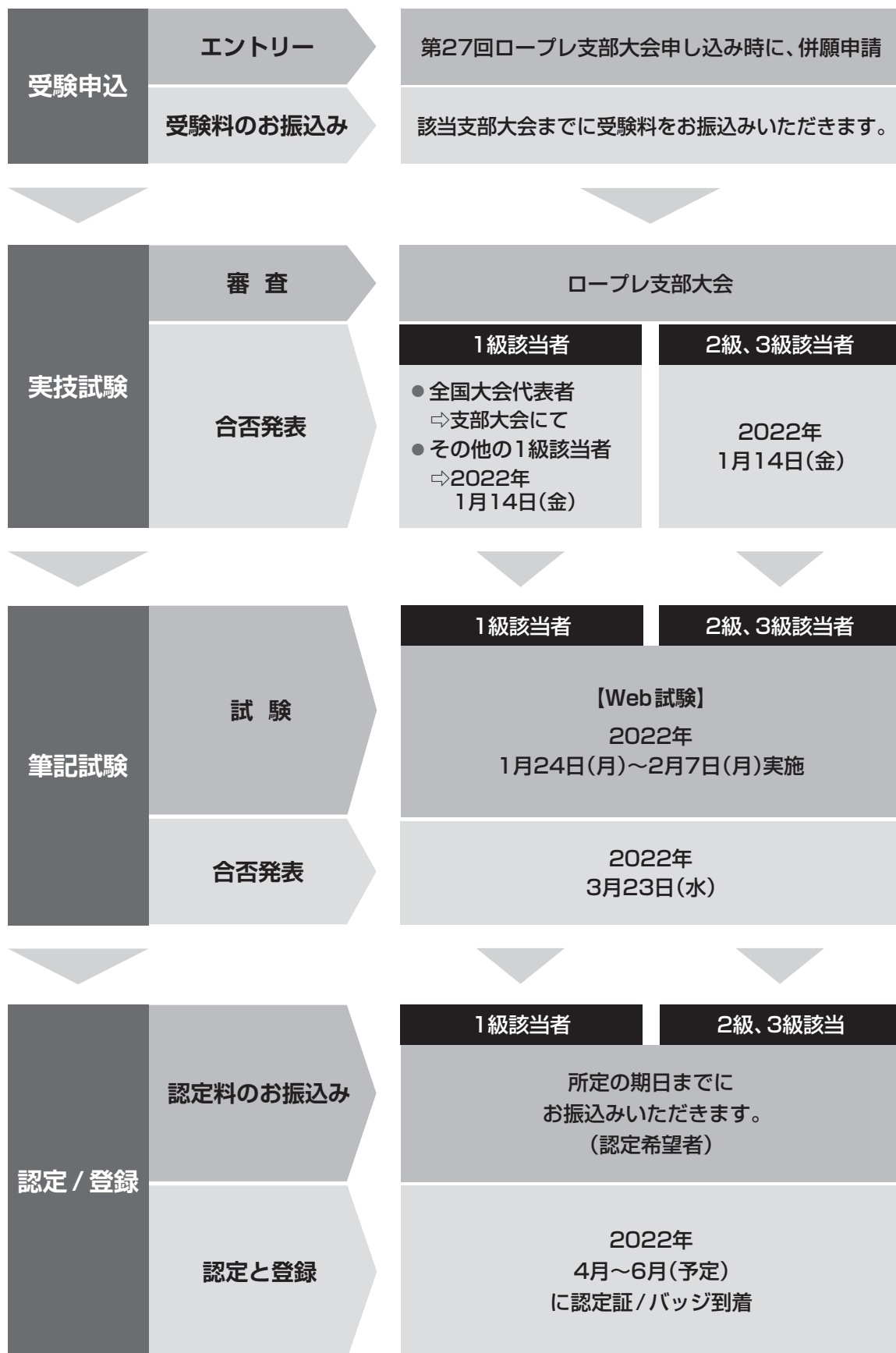
○各級の認定基準

	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

2021 年度

受験申込から認定・登録までの流れ



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。

街づくり、店づくり、幸せづくり。

夢と感動にあふれる街づくり、
喜びとやすらぎに満ちた店づくり、そして、
人々に愛される幸せづくりであり続ける。

いつもの向こうへ



IKSPIARI
AT TOKYO DISNEY RESORT

JR 京葉線・武蔵野線 舞浜駅下車すぐ

イクスピアリ

検索

www.ikspiari.com
☎047-305-2525

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



J R 西日本大阪開発(株)

大阪市北区角田町 3-25 TEL：06-6376-8001

光が丘IMA

HELLO! COLORFUL DAYS.

わたしの毎日に、
あたらしい彩りを。

いつもを彩る。くらし華やぐ。
今日会えるのは、何色のわたし？



多彩なライフスタイルに応える専門店



街の文化の発信地「IMAホール」



広々としたオープンスペース「光の広場」

光が丘IMA
公式キャラクター
いま
IMAにゃん



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 <https://www.ima-hikarigaoka.jp/>
TEL.03-3976-2100 光が丘IMA



株式会社 新都市ライフホールディングス



D IANA
S H O E S & B A G

www.dianashoes.com

GINZA Main store 6-9-6 Ginza, Chuo-ku Tokyo TEL.03-3573-4005 Customer Support ☎0120-40-4192 (9:30~17:45 except Saturday and Sunday)



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、売上アップを一緒に頑張りましょう！

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>



GOTEMBA PREMIUM OUTLETS



SANO PREMIUM OUTLETS



TOSU PREMIUM OUTLETS



RINKU PREMIUM OUTLETS



TOKI PREMIUM OUTLETS



KOBE-SANDA PREMIUM OUTLETS



SENDAI-IZUMI PREMIUM OUTLETS



AMI PREMIUM OUTLETS



SHISUI PREMIUM OUTLETS



FUKAYA-HANAZONO PREMIUM OUTLETS

2022年 秋
オープン

SIGNAGE

PREMIUM OUTLETS®

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

