

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト東京大会

【10 月 8 日講評】

メビレーション株式会社

錦織 亜紀先生

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト東京大会 最終日 飲食・食品・サービス部門にご出場された競技者のみなさま、素敵な接客を見せてくださりありがとうございます！

審査員からは「大変レベルの高い大会」「飲食部門では、コロナ禍において思うように接客ができなかったり、ご苦労をされた点もあるでしょうに、生き生きとお客さまを楽しませる接客をされていて、感動」など、みなさまの接客に敬意を表したお声が挙がりました。

審査のポイントとなりました点は、予め用意されたシナリオではなく、ライブ感あふれる接客であったか。例えば、目の前のお客さまへのちょっとした嬉しい気遣いや、お客さまによりご満足いただける提案のためのヒアリング（お客さまのためのヒアリング）、想像を掻き立てる提案や説明でイメージを共有する、など即興性ある「ライブ接客」で「お客さまにとっての良い時間」を共有できたかどうかです。

見事、優勝された 中村有紀さん（ヨックモック/渋谷ヒカリエ）おめでとうございます！ 中村さんの接客が、特に素晴らしかった点として次の3点を挙げたいと思います。

1. 言葉遣い・話し方

お客さまを敬う丁寧な言葉遣いが好印象、会話の中で共感・受け止めのボキャブラリーも豊富、洗練された言葉で会話自体が心地よかったです。

2. 商品・ブランドの魅力を伝える力

美味しさの表現に臨場感あり、思わず食べてみたい！と思ってしまう言い回しでした。手短な説明でもお客さまの興味を惹き、想像を掻き立てる表現が脳裏から離れません！

3. 想像力

ニーズ理解が素晴らしかったです。単に来店目的やお客さまの状況をお聴きするだけでなく、どのようなシーンで召し上がるのか？何の後に召し上がるの

か？するとどのようなものであると喜ばしいか？などを会話の中でお客さまとともに想像しながら一緒に考えていらっしやいました。お客さまを想像すること＝お客さまの未来を明るくすることでした。

中村さんの接客には、今店頭にいらっしやるお客さまが「あったらいいな」と思われるであろうことが網羅されています。出掛けにくいご時世だからこそ、出かけたからには「心地よい時間」「ちょっとした特別感」が欲しいですし、SNSなどもより身近で欠かせないものになったからこそ「人に伝えたくくなるような五感を刺激する商品との出会い」が印象深い出来事となるでしょう。さらには、お客さまの想像を掻き立てるお買い物やお食事・サービス時間は、遠出ができない今となっては、「ショップがエンターテインメント」「出かける楽しみの場」今よりもお店を使うことでお客さまの日常が彩られランクアップする、そんな素敵な出会いの場になりそうです。

もちろん、全ての競技者のみなさまに素晴らしい点があり、どのお店にも行ってみたいとなりました！！東京の SC を支えるみなさまの日ごろからの頑張りが垣間見え、胸が熱くなりました。今後の更なるご活躍をお祈り申し上げます。ありがとうございました。

以上。