

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト北海道大会

【10 月 15 日講評】

メビレーション株式会社

小松 直美 先生

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト北海道大会にご出場の 20 名の皆様から、新たな接客のありようを考えるキッカケをいただき、心から感動いたしました。自然体のおもてなし接客を見せてくださり、ありがとうございました。

大会日の10月15日は、日本全国で緊急事態宣言もまん延防止等重点措置も解除されてから 2 週間が過ぎた時期。競技者の皆様が「目の前のお客様に伝えたいことがある、思いの詰まった接客」が特に印象に残りました。

販売スキルの判断は、審査ポイントにもありますように、「競技者側の理由ではなく、お客様にとって重要なニーズを捉え、価値ある提案をされたか」で、お客様の反応に大きく差がついたといえます。

上位入賞者にはつぎの傾向がありました。

「自社、自店、この商品ならではの良さを、お客様から聞き取ったニーズに寄り添い、自然な会話の中で、お客様のベネフィットにつなげお伝えする」ことで、ご納得感をもたらした方が結果として入賞されています。

飲食部門で優勝された広瀬 幸菜さん(エスタ 回転寿司 北海道四季彩亭)

ファッション・物販部門で優勝された、成田 美幸さん(マルヤマクラス/グリーンパークストピック)おめでとうございます。お二人の特に優れたポイントを挙げさせていただきます。

広瀬 幸菜さん:特筆すべき素晴らしい点は情報提供・商品説明です。

お客様のさりげない言葉や服装から察し、「お仕事帰り、自分へのご褒美にちょっと贅沢したい気分」に寄り添うお酒とのコラボチョイスに「せっかくだから」とご納得いただき、美味しい食べ方説明に、お客様も「すごーい、新鮮！」と感嘆符が飛び出すほど、シズル感があふれていました。当店でもめったに入っていない希少価値のあるカニのお得情報に加え、ウチでさばいている独自の味付けといった自店のこだわり、魅力をお客様に伝えることができている。職場が近隣のお客様が再び、訪れる時は常連さんになってくれるだろうと予感させる上手いリードはお見事でした。

成田 美幸さん:お客様も感動されたでしょう、提案力・アドバイス力が素晴らしい！  
お客様のニーズを叶える提案にとどまらず、記憶に残る配慮ある提案が優れています。  
お客様の「義母と 2 人で 1 泊温泉旅行」といった仲良しな義母にご満足いただきリラックスできる洋服を選んでいいのかと悩ましいお客様へ、義父の好みでもあるきちんとした印象も併せ持つワンピースなら、撮った写真で伝わると添えたことで、お客様のお迷いは一気に解決となりました。一緒に行かないご家族を思いやるお洋服選びとなったアドバイスは見事な着地でございます。1 枚の写真から家族の温かい話題作りに一役を買っていただくワンピースは、その後も着回しができる思い出の 1 着になると思えた瞬間でした。

記憶にのこる、記録にのこる、どのような接客が求められるのか、ますます目が離せない時代です。寄り添う接客に磨きをかけてお客様へ感動をもたらしましょう！