

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7日講評】

株式会社シンキング

今村 満子先生

東京大会 4 日目に出場された競技者の皆様、大会当日までサポートされた各店舗スタッフの皆様、そしてデベロッパーの皆様、お疲れ様でした。緊急事態宣言など厳しい環境の中で本大会へご出場いただき、心から感謝申し上げます。

大会 4 日目は、販売歴 20 年以上のベテランから 4 カ月の新人まで、総勢 24 名の方々が熱戦を繰り広げて、どなたも食欲・購買意欲を掻き立てられる、素晴らしい接客でした。

見事優勝され、全国大会への切符を手にした周里奈さん（カレー専門店日乃屋／ビーンズ阿佐ヶ谷）おめでとうございます！ 1 月の全国大会へ向けて、更にスキルを磨き、素晴らしい接客でお客様を魅了してください。

周さんの接客が特に素晴らしかった点として下記の 3 点を挙げます。

1. 表情・話し方

マスク着用でも豊かな表情が見て取れました。声もハキハキと大きく、弾むような話し方にリズム感がありました。

2. 共感力・表現力

昭和のカレー、「味変（あじへん）」などお客様の心に響く表現と、お客様の気分共感したユーモアを交えた会話の中での接客が出来ていました。

3. 提案力・アドバイス力

神田カレーグランプリの話でお客様の興味を引いて、ニーズを伺い、商品のこだわり、味や食感を分かりやすく説明しました。また、ご家庭でのアレンジまで、楽しみ方の提案が出来ていました。

<上位の方の傾向と良かった点>

①「味変」や「やみつき」などキーワードを取り入れて、商品提案に変化をつけていました。② SNS に乗せたいという今時のお客様を楽しい会話で盛り上げていました。③ 手強いお客様にも最後まで丁寧に提案をして、商品をお勧めしました。販売歴の浅い出場者も堂々と接客をして、頼もしかったです。

<下位の方の傾向と気になった点>

①豊富な商品知識を披露するあまり、お客様のニーズ確認が足りず一方的な説明になっていました。②お客様の気持ちを汲み取った言葉や会話の応答がなく、会話が弾みませんでした。③詳しく説明しようとして、お客様に美味しさやワクワク感が伝わりにくかったです。

参加者の皆様には、専門審査員がフィードバックコメントを作成します。店舗の皆様と共有いただき、今後の接客改善に役立てて頂けると幸いです。

コロナ禍で業界を取り巻く環境が大きく変化しましたが、接客の重要性がよりハッキリしたのではないのでしょうか。人にしか出来ないこと、対面だから出来る接客で、お客様の「ありがとう」「また、来ます」の声を頂きましょう。皆様にはその力があります。

今後の更なるご活躍をお祈り申し上げます。

以上。