

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6日講評】

株式会社三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ

西宮 ひと美先生

1. 上位入賞者理由

1 位 豊田沙織さん（エストネーション 銀座並木通りビル）

豊田さんに良く似合っていて、エストネーションの世界観を表現する洗練された身だしなみは、お客様から憧れられる存在だと想像します。豊田さんの強みは、接客マナー等の基本事項を身につけた上で、緊張の中でも力みのないナチュラルな接客ができることです。お客様の話を受け止め、それに呼応するように、「サスティナブル」というショップコンセプトをお伝えする力、またペーシング力の高さが強みです。ペーシングはお客様の話すスピードに合わせて話すことが代表的な技術ですが、もう1つお客様の心配や不安な点を接客に生かし、お客様の気分を害することなく接客を進めるという技術も含まれます。簡単に言うとお客様のペースを乱さないという技術です。この難易度高い技術を自然に行ない常に接客の中心にお客様が居る。という接客を見せて下さいました。全国大会では、さらに豊田さんのプロとしての強い存在感が求められます。時間管理をし、どの場面でそれをどのように発揮するか練習をなさってください。

2 位 山田まり絵さん（オデット エ オディール 渋谷ヒカリエ）

笑っている目元が印象的です。シックな配色で絶妙な色遣いを楽しむ身だしなみが素敵で、山田さんになら洋服も含めて靴の相談できる。と思いました。山田さんの強みの1つ目は、会話の自然な流れの中で質問したり、会話を進める力です。2つ目は白いブーツとベージュのブーツの比較検討において、試着をしていただきながら、コスメのお仕事をされているお客様に「コスメもブーツもパツと見の印象が大事では？」という共通認識の導入から「気持ちが上がったのは？（＝パツと見の印象）」と、お客様にそれを強調し訴求する技術の見事さです。それが自然で圧巻でした。

3位 阿部蘭さん（神棚の里 渋谷ヒカリエ）

制服の美しい着こなし、綺麗な立ち姿勢、アナウンサーのような声、上質な接客マナーを体現する阿部さんに視線も意識も引き付けられました。普段の暮らしでは身近に感じる事ができない商材について、豊富で確かな知識を十分に備えて、お客様の興味を引いたり、楽しませていることが強みです。また、そのような豊富な知識がありながらも目の前のお客様の「友達の影響で御朱印を貰っている」や住居のこと等の情報から逸脱することなく、商品を絞り込み提案するのが素晴らしいと思いました。

2. 全体総評

【良い点】

提案表現力が向上しています。自分の言葉でお客様に具体的に分かりやすく商品の魅力を伝える出場者が多い大会 3 日目でした。これまで語い力が課題でしたが、商品においては向上の確認ができました。

【改善点】

①一方、お客様の話を伺った後の受容の言葉については、まだまだ「そうですね」「そうだったんですね（過去形）」「あっ」「なるほど」「わかります」というような言葉が多く、相手が生身の人間であるお客様の話となると即座に対応しきれないという課題が残っています。重宝な言葉で誤魔化さずに、受け答えの語い力を豊富に持ちましょう。

②接客マナーや接客の基本スキルを身につけ、それを自然に使いこなし、その上で自分の接客を行う。という方が上位入賞した大会でした。しかし残念ながら入賞できなかった方たちは、接客ロールプレイング大会の6分間の流れを過去の出場者の事例から学んだりするフレームワークを理解したという段階であったのではないかと推察します。この理解から先が自分の接客ができるかどうか？のステージです。先述したように、語い力を増やす、機転を利かす、商品情報を習得する、主役はお客様という接客を念頭にこれからもお客様に支持される接客を目指してください。

※コロナ禍大変な状況の中でもこのようにモチベーション高く、大会に出場して下さった全員の皆様に深く感謝します。有難うございました。

以上。