

## 第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト近畿大会

【10 月 19 日講評】

株式会社ディンプル

薮 陽子

近畿大会 2 日目に出場された競技者の皆様、お疲れ様でした。演技が終了するまでの期間、ずっと緊張が続いたことでしょう。また、緊急事態宣言の厳しい状況の中、練習する相手もままならなかったにもかかわらず素晴らしい演技を披露し、見ている側にも感動を与えて下さりありがとうございました。

《優勝 廣瀬亜沙美さん》

大会 2 日目、優勝された廣瀬亜沙美さん（ラグナムーン／エスト）おめでとうございます。廣瀬さんの接客で素晴らしかった点は、聞き上手であり、お客様との楽しい会話を弾ませながらも、メリハリのある接客ができたことです。通常なら、お話し好きを演じられたお客様役のペースに乗ってしまい雑談で終わってしまいそうなところを、自ら残り時間を見極め、プロらしいアドバイスで商品提案に持ち込んだスキルです。雑談を中断するのは、販売員にとって勇気のいるところですが、言葉遣いや声のトーンに変化をつけながら、自然に商品の話へ戻していく展開が素晴らしいと感じました。そして、どちらのワンピースにしようか迷われているシーンで、クロージングトークの材料が足りないと感じ取ると、すぐさま核心に迫った質問を 1 つ投げかけたところです。この質問によって納得力が増したことは言うまでもありません。購買心理の基本を理解し、臨機応変に応用へと繋いでいく対応は、見ている側も誇らしかったです。全国大会でも存分に力を発揮してください。期待しています。

《大会 2 日目 競技者の皆さま》

“マスク”着用という新しい接客スタイルにもかかわらず、マスク越しでも笑顔が伝わり、日頃の接客でも意識されているのが十分にわかる素晴らしい演技でした。そして、競技者の皆さまがお客様の“ニーズ”を引き出す重要性を理解し、会話を膨らませながらワンランクアップの接客を心掛けているのもわかりました。以前のように立て続けに質問をしてニーズ確認をする人は誰一人いませんでした。ただ、そのニーズを意識するあまり、お客様に商品を見てもらうタイミングがやや遅くなってしまっていることが気になりました。全ての回答を得てから商品提案をしたいと思う気持ちは理解できるのですが、迷わない程度の商品を、少しでも紹介しながら、ニーズを段階的に聴く方法もあるはずです。リアル店舗のお客様だって、その方がうれしいのではないのでしょうか。この大会に向け一生懸命に練習をしてこられた皆さんならできるはずです。今度はおもいきり自分のお店で練習の成果を発揮し、もっともっと接客を楽しんでください。

以上