

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト中国・四国大会

【11 月 25 日 講評】

株式会社 STC

樋間 勢津

第 27 回接客ロールプレイングコンテスト中国・四国大会にご出場の皆様お疲れ様でした。当たり前だった日常が一変し、人の動きも止まり、接客する際の衛生面への気遣いもあり、大変な日々だったと思います。その中でもコンテストに向けて、施設や本社、店舗のスタッフのサポートも受けながら頑張ってくられた皆様の意気込みと熱意が笑顔や勉強された商品説明から伝わってきました。緊張感でうまくいかなかったこともあったかもしれませんが、この経験は今後の皆様の現場での仕事に必ず活かされることでしょう。振り返りも兼ねて、店舗で他のスタッフの方ともこの貴重な経験を共有されることも店舗全体のレベルアップにも効果的です。

【飲食 食品 サービス部門】

上位入賞者の良かった点は下記の通りです。

1. 清潔感のある親しみやすい第一印象

マスクで顔半分が隠れてしまう昨今、親近感を感じさせる目元の笑顔は不可欠です。加えておでこがある程度見えることも表情を明るく見せてくれます。手入れされた制服や足元まできちんとされているとこの業態では特に必要な清潔感が感じられてよかったです。

2. 明るい声での対応

最初のあいさつから商品説明時、お客様とのやり取りの際の明るい声での対応は印象に残ります。マスクをしていても滑舌良く話されている方の声はよく通ります。

3. 印象に残る商品説明

メニューやサービスの説明で事実をわかりやすく伝えていらっしゃることに加えて、イメージが湧くような五感に訴えるような言葉での説明が効果的です。思わず食べたくなる、思わず試したくなるような説明できている方が上位にはいらっしゃいました。

4. 会話力と提案力

お客様の話をきちんと聴く姿勢が感じられました。その上でお客様の要望に沿った提案をされていました。

優勝されたルピシアの川相さんは「清潔感のある身だしなみ」「姿勢の良さに指先まで意識されているきれいな所作」「明るい笑顔で聞き取りやすい声」「興味をひく商品説明」がとても好印象でした。自信をもって対応されているのが伝わりました。

【全体印象】

出場者は経験豊富な方も多く、今回上位入賞を果たした皆様は経験からくる安定感がありました。お客様の目を見ての笑顔での対応、お客様の話を聴いた上での商品提案や自信もって説明されているところが大きなポイントでした。

全体的に良かったのは商品については勉強されてきているところです。訊かれたことにはきちんと丁寧に答えていらっしゃいました。

【気になった点】

お客様との会話で訊かれたら答えるという流れになり、ニーズチェックが十分にできないまま終わってしまうことがありました。答えるだけでなく、そこから質問につなげられるとお客様の来店目的や好みがわかり、最後の提案に活かされたでしょう。自分が勧めたいものに誘導するのではなく、お客様に合わせた対応ができると良いでしょう。そのためには普段からお客様を観察し、お客様の言葉をしっかりと聴くことを意識されるといいでしょう。

【物販部門】

上位入賞者ができていた点は下記の通りです。

1. 目を合わせての明るい笑顔

最初のあいさつからその後の対応もお客様の目を見て笑顔を決やさず対応されていました。目が合った時から笑顔がだせること、会話の途中でも笑顔が消えないことも好印象でした。

2. 会話力

ハキハキした話し方、お客様を見ての褒め言葉がタイミングよく出ていました。聴き方ではお客様の言葉をしっかりと聴き、その言葉を踏まえてニーズチェックを行い、お客様との間で双方向の会話が展開されていたのが上位入賞の大きなポイントでした。

3. 商品知識

用意された商品についてしっかりと勉強されてきているのがわかりました。特徴やこだわりなどをきちんと伝えていらっしゃいました。試着なども早いタイミングでお勧めされることで、商品の良さを実感としても伝えることができていました。

優勝されたペーセーストックの前田さんはお客様の話に共感しながら聴き、目的に合った提案をしっかりとされていました。動画撮影に使うというお客様のニーズにもレフ版効果があるなど具体的な理由での提案をされるなどお客様に寄り添う対応が印象的でした。

【全体印象】

全体に目を合わせての笑顔がよく見られました。お客様との会話を楽しみながら対応されているのが緊張感の中でも伝わりました。商品についてもきちんと伝えていらっしゃいました。お客様が興味を持たれた商品のことを細かに説明されていました。販売意欲が伝わりました。

【気になった点】

商品知識があるのはわかるのですが、訊かれたことを説明することで終わってしまうこともありました。説明の後でもお客様の来店目的や用途、好みなど訊いてみるとニーズチェックになり、そこから商品提案ができると良いでしょう。商品説明に気を取られてか、緊張感か、お客様の言葉を聞き逃していることもありました。迷うお客様に気づくこと、共感することができるお客様に寄り添った対応になるでしょう。

これからも皆様の明るく前向きな対応は積極的な販売姿勢として店舗でも共有していただきたいと思えます。その上でお客様一人ずつに合わせた対応ができるように、言葉をしっかり聴いた上でのお勧めができるようにしてください。