

第 27 回 S C 接客ロールプレイングコンテスト九州・沖縄大会  
【11 月 18 日 講評】  
SPACE・MANAGEMENT・KNOWHOW CO.,LTD  
的場みな子

第 27 回 S C 接客ロールプレイングコンテスト九州・沖縄大会 1 日目にご出場された競技者の皆様、そしてご関係者の皆様、大変お疲れ様でした。コロナ感染拡大に伴い予定されていた開催が延期になるなどコロナの影響を受けながらも、今回出場していただき、そしてこんな状況でも変わらずしっかりとお客様に向き合い接客されてきたご様子が感じられる素晴らしい接客をご披露下さり、拝見する側にとっても大変嬉しく感謝申し上げます。そして、年々出場される方々の接客レベルは高くなってきておりましたが、今回の大会の印象は、とてもレベルが高いと改めて感じました。

そして、今回入賞された皆様、改めて本当におめでとうございます。本日を振り返り、入賞された方々が共通して良かった点は次の 2 点でした。

- ①お客様に共感しながら自然な会話の中で、お客様から思いやニーズを上手く引き出しておられました。
- ②お客様が商品をお決めになる際、ニーズを理解した上での必要な情報提供やより良いアドバイスができていました。お勧めの理由が明確でした。

今回、優勝された永島様は、お客様から寄せられた言葉や思いをしっかりと受け止め、お客様のこと（気持ちやニーズ）を深く理解しようとするコミュニケーション・姿勢が特にとても素晴らしかったです。そして、その上でのお客様に合ったより良い商品のご提案・アドバイスは、お勧めする理由としてお客様にとって、とても心に響くものでした。

例えば、現在お使いの財布について、使い心地をお尋ねになる場面では、お客様の「ちょっと小さかったのかなあ」といったお言葉から「マチが少し小さかったですか？」とより具体的にしていられることで「領収書が多いから・・・」といったニーズの引き出し方がとっても自然な流れの中で行われていました。また、お客様が財布を選ぶ際に気にされている色の運氣については、お客様のお仕事柄、営業職として大事にされている「人間関係」といった部分も上手く引き出した上で、ピンクの財布は「人間関係を育む・・・」と素敵なお紹介となっていました。商品をご紹介されながら、お客様に選んで頂くようお考えを確認しつつ勧められたのもとっても良かったです。特に印象深かったのは、お客様が普段使いもしたいから・・・と迷われた際には、ピンクの財布を普段使

いとお勧めされながら、あしらってあるビージュは「丸いものには途切れない縁・・・」「人と人との関わりを強くする」と更にお客様のお仕事（営業職）にお勧めであることをお伝えされた場面は素晴らしかったです。最初に「ピンクが好き」とおしゃっておられたお客様にとって嬉しく気持ちが動く瞬間でしたね。

永嶋様は、コンテストという限られた時間の中であっても、本当にひとつひとつとても丁寧にお客様に接してヒヤリングされ、その中で伺ったニーズやこだわっておられる点などを全て踏まえ、お客様に喜んで頂けるご提案・アドバイスをされていました。きっと日々、そのようにお客様に向き合ってこられ、今があるように感じました。是非、来年の全国大会に向けて、いつも通り自信を持って、頑張ってください。

「皆様の接客」は専門店（リアル店舗）の大切な魅力です。お客様もそれを期待してお店に足を運んでおられることと思います。より沢山のお客様に「もう一度この人に接客してほしい」と思ってもらえるよう、この大会出場を機会に更なるスキルアップを目指していただければ幸いです。ありがとうございました。