

第 27 回 S C 接客ロールプレイングコンテスト近畿大会

【10 月 20 日 講評】

株式会社アイマエンパシー

鈴木 千津子

第 27 回 S C 接客ロールプレイングコンテスト近畿大会 3 日目にご出場なされた皆様、ご関係者の皆様、お疲れ様でした。

このような厳しい状況下であるにもかかわらず、大会にご出場いただき素晴らしい接客をご披露してくださったことに、心より感謝申し上げます。

年々出場者の皆様の接客レベルが向上することに驚いておりますが、本年度もまた素晴らしい内容の接客を拝見することができました。緊張感のある会場で、力が思うように出せなかった方もいらっしゃるかもしれませんが、コンテスト出場に向けて取り組まれたご経験は、きっと皆様の財産になると確信しております。そしてそのような中で、見事入賞なされた皆様、改めましておめでとうございます。

本日の大会を振り返り、上位者の傾向として、以下の 2 点を挙げることができます。

- ① お客様に心地よく感じていただける接客を提供できている。
- ② お客様が商品選択をなさる際に、有益な情報提供やアドバイスなどを行い、プロとしてしっかりとサポートできている。

特に優勝された古賀さんに関しては、この 2 点共に優れ、お客様を理解しようとする姿勢も際立っていました。接客の流れもとてもスムーズでした。

まず、入店なされたお客様が興味を持たれた商品をお話の話題に和やかに会話を進めていたため、早いタイミングでお客様との心の距離が縮まったように感じました。

そして、その流れで来店目的（プレゼントの購入）を確認し、概要を理解した上で、比較検討できる商品を提示なされていたタイミングもとてもよかったです。

その後、プレゼントの相手について更に情報収集した上で、商品選択のアドバイスをし、お客様のご意向を確認することもできていました。

私が一番素晴らしいと感じたところは、購入商品を決定する場面での「喜んでくれるかな？」というお客様の言葉をしっかりと受け止め、プレゼントに際しての考えや思いを具体的に確認し共有した上で、「～なので 100%気に入っていただけると・・・」

と、納得度の高いアドバイスができていたところでした。選択に迷うお客様が安心して商品を購入できるよう、親身な関わり方ができていました。

古賀さんは、6 分間の最初から最後までお客様にしっかりと寄り添え、まさにパーソ

ナルな対応を自然に実践なさっていました。

全国大会出場に向け、今後もお客様一人一人にしっかりと向き合う接客を日々店舗で実践し続け、更に力を高めてください。

価値観が多様化していく中で、今まで以上にお客様が求めていることを察知し対応できるようにスキルアップしていく必要があります。

心地よい接客の提供やプロとしてのサポート力の向上に向けて、今回の大会出場を機に皆様それぞれが取り組むべき課題について考え、自己成長に繋げていただけると幸いです。店舗の代表、SCの代表として今後益々ご活躍なさることを楽しみにしております。