

## 第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト中部大会

【12 月 7 日講評】

株式会社 Thanks Dream 関岡英人

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト関東甲信越大会 2 日目に出場された競技者の皆様デベロッパーの皆様、本当にお疲れ様でした。

本年はコロナ禍の大会という事もあり例年とは大きく違う大会となりましたが、そのような中でも参加を決断して頂き素敵な接客を披露してくれましたショップの皆様、練習にお付き合い頂いたデベロッパーのご担当者様、そして感染対策を含め試行錯誤をしながら今回の大会を開催して下さった SC 協会の皆様、本当にありがとうございました。

心から感謝をお伝えさせていただきます。

そして、見事、全国大会の切符を手にした

佐藤和恵さん(佐野プレミアムアウトレット シップス)優勝おめでとうございます。

佐藤さんの接客が特に素晴らしかった点として次の3点をご紹介しますので参加者様の振り返りに繋げて頂ければ幸いです。

### 1. お客様に安心感を与える表現力

常に明るい笑顔で身振り手振りを交えながら会話する表現力はお客様の笑顔や不安要素をプラスに変える力があると感じました。

マスク越しでも伝わる表現力！素晴らしかったです。

### 2. 会話力と共感力

お客様の目的(ハンドメイドショップ OPEN)に対する、お悩みや希望に対しても、質問会話だけでなく、日常会話や共感会話を交え、うなずき、相づちの間を効果的にとり傾聴を心がけていたこともお客様との距離を縮める事に成功していました。

さりげなく発した言葉に対しても受け流すこと無く寄り添う言葉を添えていたことは、お客様に安心感を与えただけでなく、今回の目的以外の1歩先にあるニーズの引き出しに繋げることができていました。

### 3. お客様の想像を上回る提案力とワクワク接客

お客様と会話のキャッチボールから背景やニーズの引き出しが出来ていたことで提案する商品のイメージ提案に繋がりお客様の購買意欲 UP を引き寄せていました。

また、お客様の気持ちを先回りしたリード提案もできており、この洋服を身にまとうことの+α 提案もできていましたし付加価値を感じる提案力であったと思います。

そして、何より同じ女性だから分かる不安点をワクワクに変換できる提案力がありネットでは味わえないプロの提案でお客様のワクワク度を高め購入に繋げていました。

### 全体総評【良い点】

マスク越しの笑顔や表現力はコロナ禍の現場で鍛えられていることもあり、お客様を不快にさせない意識をされていてとても良かったです。

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方々も多いとも感じましたし語い力も UP してきていると思います。

### 【改善点】

言葉使いの癖が改善されていないと感じました。

「あっ、そう なんですわ」「なるほど」というような言葉の癖を連発される方も多かったです。あまり多用すると気持ちがこもっていない返事と誤解される可能性もありますので現場接客でも意識をしてみてください。

次にお客様との会話力を含めニーズの引き出しが弱いと感じました。

目的確認だけでなく、お客様と会話のキャッチボールを行い情報収集(ニーズの引き出し)を行いながら不安解消トークや根拠ある提案を意識してみてください。

また、EC にはないワクワク提案をお願いいたします。

実際のイメージや不安解消に向けたワクワクする接客トークでお客様の心がウキウキする具体的な提案を意識していただきご来店されたお客様を笑顔にするぞ！という意識と行動をお願いいたします。

最期に関東甲信越の SC を支えるみなさまの日ごろからの頑張りが垣間見え、胸が熱くなる大会でありました。

今後の更なるご活躍をお祈り申し上げます。

ありがとうございました。

以上