

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト関東・甲信越支部大会

【12 月 6 日 講評】

株式会社トリビュート 稲葉麻美

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト関東・甲信越支部大会 1 日目に出場された皆様、大変お疲れ様でした。競技者の方々を、長きに亘って応援、サポートされていた皆様も、お疲れ様でした。

今年はコロナの影響で、関東・甲信越支部大会は、延期を余儀なくされました。支部大会当日まで、高いモチベーションを保ち続けるのも、難しかったこととお察しします。また、練習時間を捻出するのが困難だった方もいらっしゃるでしょう。

しかし、ご出場された皆様は、持てるお力を遺憾なく発揮され、好感度抜群の接客を見せてくださり、そのひたむきなお姿に胸を打たれました。

優勝された、三井ショッピングパークららぽーと湘南平塚 クロックス バイ ファムの中島正弘様、おめでとうございます。中島さんの素晴らしかった点を挙げてみます。

まず、終始柔和な表情で対応してくださり、温厚なお人柄が滲み出るような接客を見せてくださいました。また、深みのある良いお声で、マスクを着けていても聞き取りやすい、明瞭な話し方をしてくださった点も、大変感じが良かったと思います。マスクを外せない今だからこそ、“笑顔”と“声の印象”の重要性が、一層高まっていることを改めて感じました。

“クロックスは夏に活躍するアイテム”というイメージを覆すようなアプローチで、お客様の関心をグッと高めてくれて、声の掛け方も秀逸でした。

続けて「鎌倉でグランピング」というお客様のお話を、実に楽しそうに聞いてくれて、テンポ良く会話を弾ませてくれました。持ち前の会話力の高さが表れていたと感じます。

お客様の使用場面をしっかり理解した上で提案してくれたことで、お薦めされた商品によって、キャンプがますます楽しくなるイメージが共有できたことも、素晴らしいと感じました。そして、“自店商品ならではの特徴”を、存分にアピールされていたことも印象的でした。

中島さんのみならず、入賞された方は、皆様、会話力・コミュニケーション力の高さが光っていました。

お客様と楽しいひとときを共有しようというマインドをお持ちであるのみならず、それを可能にするコミュニケーションスキルを併せ持っていた点が、心に残りました。

コロナの影響で、お客様は、オンラインでお買い物をされる機会も増えていることでしょう。しかし、だからこそ、リアルな体験に一層価値を感じるというお客様もいらっしゃいます。スタッフが親身になって“我が事のように一緒に考えてくれる”ことを、喜んでくださるお客様も確実にいます。

“目移りして迷ってしまう”“相談に乗ってほしい”というお客様のお役に立つためには、お客様をより深く理解できるよう努めましょう。

今回、お客様がニーズを伝えようとした時、“スタッフのリアクションが薄い”“掘り下げて聞いてくれない”等の要因で、お客様が詳しく話せないという場面も見受けられたのは少々残念でした。

皆様が、お客様お一人おひとりに関心を持って接して下さったら、質問を重ねなくても、お客様はたくさんの情報を伝えてくださるのではないのでしょうか。

一人ひとりのお客様を知り、喜ばれる提案をしようと心掛けて下さったら、皆様は「頼りがいのある相談相手」として、ますます信頼されることでしょう。

惜しくも入賞を逃された方も、館の代表に選ばれ、ご自身の接客を見つめ直して努力を重ねられたことで、多くのものを得られたことでしょう。ぜひその成果を、お客様のために発揮してくださいませ。

皆様の今後の一層のご活躍を、心よりお祈りしております。