

第 27 回 SC 接客ロープレコンテスト関東・甲信越大会

【12月8日講評】

株式会社サクセスロード経営研究所 岸本裕子

コンテストに出場された皆さま、終わった今、どのような新たな宝物を手にはしていますか？ 今回のファッション・物販部門は、新人奨励賞対象者(4名)から23年3か月のベテランの方まで出場されていました。お一人お一人が、それぞれの想いを胸に参加されたのではないのでしょうか？ 3か月延長になる中、モチベーションを保ち続け挑戦された皆さまに、心から敬意を表します。また、開催に向けて支えてくださった、ディベロッパー、本社、SC協会の皆さま、そしてショップの皆さまに深く感謝申し上げます。

伊藤二三さん優勝、瀧澤敦さん準優勝おめでとうございます。
上位お二人の素晴らしかった点は下記の通りです。

★優勝:伊藤 二三さん(ジズ)

接客をダンスに例えるならば「あくまでもお客さま主役。ダンス初心者のお客さまを優しくリードしてお客様を輝かせる」という自信に満ちた愛ある接客でした。

特に会話力が優れています。「間や前置き、要約確認」を有効に使った短い会話のキャッチボールによってお客さまの意向を十分引き出した上で、自信を持って専門知識を活かした提案をしてくださったので信頼できました。「じゃ！これだ！」という力強いお客さまの言葉を引き出したのは流石でした。接客のスタート時点でお客さまが発したキーワード(今回はブルーライト)を重視して、全国大会でも心地よい接客をされることを期待しています。

★準優勝:瀧澤 敦さん(アシックス ファクトリーアウトレット)

「ランニングを楽しんでいただきたい」という気持ちが伝わる接客でした。お客さまのニーズに合った商品を提案した上で、購入後の幸せな未来を映像化してお客さまと共有できていたのでお客さまがワクワクしていました。

特に優れていたのは質問力です。AorBの答えやすいクローズ質問や、意向を引き出すオープン質問を効果的に使って、購買目的や購買ポイントを順調に聞き出していました。

★上位入賞者の素晴らしかった共通点

- ① 「ブランドイメージの体現」というレベルを超え「アンバサダー(親善大使)」という印象を持ちました。装いや話し方、接客法等々、全てから、ブランドへの愛と誇り、それを伝えたいという強い意志を感じ、記憶に残りました。
- ② 自然な会話力が優れています。お客さまの様子や言葉をキャッチして、お客さまから発信された情報を効果的に使ってツーウェイで会話しています。特に共感的な相槌のバリエーションが豊富です。また要約確認も卓越しています。
- ③ ニーズ・ウォンツを理解するのは勿論のこと、その背景をも想像する力が優れています。
- ④ お客さまにとってメリットのあるパーソナルな説明や提案内容が専門的で信頼できます。

★全体講評:良かった点・成長している点

- ① マスクに負けずに元気な声と笑顔で接客してくださいました。
 - ② 若干「そうなんですね」「～じゃないですか」「大丈夫」「仰られていた(2重敬語)」「んんん」等、気になる言葉遣いはありませんでしたが、例年に比べ減少しています。
 - ③ 最適な商品を提案するためのニーズ確認力は、年々向上していると実感しました。
 - ④ ブランド情報(コンセプトやオリジナリティ等)を伝える力もついてきています。
- *皆さまの努力の賜物ですね。

★全体講評:更なる成長のために

「一期一会のパーソナルな接客ができているか」「専門家として信頼できるか」という点を更に意識しましょう。確実に全体の接客レベルは上がってきていますが、残念ながら「どのお客さまにも通用する一般的なトーク」や「用意した質問、練習したトークを型通りに展開している」という接客も散見されました。お客さま本位のパーソナルな接客をするためには、観察力や会話力、ニーズ理解力やその背景を想像する力、専門的な知識・情報力が必要です。一朝一夕では身につけませんので、日頃から研鑽しましょう。

出場された全員にチャームポイントがあり心惹かれました。さすがSCの代表です。このコンテストでの経験を、これからの皆さまの礎とするだけでなく、ぜひ他のメンバーにも伝え、お客さまと喜びを共有する接客の楽しさを一緒に広めていきましょう。今後の皆さまのご活躍を祈念しております。

以 上