

## 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 9 日(木)講評】

株式会社ヴィジョンリンクス 及川 奈巳

関東甲信越支部大会 4 日目の本日は、35 名が出場されました。

出場された競技者の皆様、サポートされた SC 及びショップメンバーや本部の皆様、本当にお疲れ様でございました。コロナ禍が長引く中、昨年度の休止を経て、無観客開催など従来とは異なる環境での出場には、競技者ご本人と支える皆様の一層の勇気とともにご配慮が必要だったと存じます。皆様に心より敬意を表します。

### 【全体に共通する良かった点】

皆様、マスク着用でも驚くほど表情豊かで、聞きやすい声や話し方、お客様の言葉に対するうなずきやあいづち、表情の変化など「リアクション」の工夫をされていた点です。実際の店頭では戸惑われたり、苦勞されたりというスタッフの方の声も聞きますので、自店のお客様一人ひとりのお気持ちを捉えて、日々努力を重ねて接客をなさっていることが伺えました。審査項目ですと②表情・動作と⑤聴き方、⑥話し方になります。

### 【全体に共通する課題】

専門審査員の審査項目で、⑦ニーズの把握と、⑨提案力・アドバイス力です。

⑦ニーズ把握 のための質問はほとんどの出場スタッフの方がされていました。課題は、質問するタイミングが唐突だったり、お客様がとっさには答えにくい、例えば「どのようなご関係ですか」のような聞き方をされていたりしたことです。今初めて出会ったスタッフに対して、この場でお客様がすぐに答えるには躊躇する質問内容など、お客様が一瞬答えづらそうな表情をされる場面がありました。

⑨提案については、質問に対してお客様がお答えいただいた、要望やニーズを踏まえて商品を提案することの難しさが浮き彫りになりました。ついスタッフ側の一般的なおすすめに終始して、目の前のお客様の気持ちをつかめない場面が多く、勿体ないと感じました。リアル店舗だからこそ、目の前のお客様のスタイリング、雰囲気や様子を手掛かりにイメージしながら会話をすることで、お客様のニーズをより掘り下げて理解することができます。そして頂いたニーズはスルーせず、必ず提案の理由や根拠として言葉にして伝えましょう。

### 【上位受賞者について】

・優勝の、ステラタウン ジュエリーツツミの大嶋さんは、お母様の誕生日ギフトをお選びのお客様に、お母様の雰囲気を自然な会話の中で伺えています。プラチナとダイヤのネックレスを「世界で一番サステナブルな素材」と表現したことで、長くお使いいただけるギフトという提案につなげお客様の言葉の背景にある想いを表現し、ギフトの価値を高めていました。また、お客様のご予算内に収まったことがわかると、「それでしたら花束とケーキも一緒に贈れますね」と、お母様に贈られるシーンが目浮かぶようなアドバイスをし、贈るお客様の気持ちをさらに高めていました。

・準優勝のイオンモール羽生 ミスティウーマンの榎村さんは、気になっている人との食事のための洋服を選びたい、普段、スカートはあまり履かないお客様に、2 点のスカートを比較しながらそれぞれの魅力を伝えました。ブラウンのスカートで一部が黒いプリーツという印象的な商品について、ご要望に合う「いつものお客様らしさ」と魅力を表現し提案しました。お客様もこれなら挑戦できそうと納得して選ばれていました。

・3 位のららぽーと柏の葉 フランフランの高川さんは、テレワークをきっかけにリビングの

印象を変えたいお客様に、サンプルを紹介しながらの自然な会話のキャッチボールでした。部屋のソファの有無やカーテンの色などを質問してお好みの雰囲気をもとに具体的に把握することで、お客様も納得の楽しい提案につなげていました。

**【全国大会に向けて】**

全国大会に出場されるステラタウン ジュエリーツツミの大嶋さん、おめでとうございます。お客様にとって親しみやすく信頼できる大嶋さんの個性、お客様に納得いただける知識の豊富さや表現力の高さを活かしながら更なるチャレンジをされますことを期待します。今回の接客では商品の紹介はネックレス1点でしたが、複数紹介できると、お客様により選ぶ楽しみを感じて頂けます。関東甲信越支部の代表として全国大会で存分にスキルを発揮して頂きますよう、心より願っております。

**【最後に】**

コンテストで上位受賞された方を身近によく知る方々は、異口同音にコンテストでの接客は「普段の〇〇さんの接客と一緒に」と言われます。出場された皆様は、今回コンテスト出場とそこに至る過程で経験されたこと、学ばれたことを周囲のスタッフの皆様に伝えましょう。ショップやSCのスタッフ全員で日々の接客を通してさらに成長されることを心から応援しております。本日の審査を担当させて頂き、ありがとうございました。

以上