

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト中部大会

【11 月 10 日講評】

株式会社 Thanks Dream

関岡 英人 先生

第 27 回 SC 接客ロールプレイングコンテスト中部大会 1 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藤井謙士郎さん（タケオキクチ 土岐プレミアムアウトレット）優勝おめでとございます。

藤井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. 商品・ブランドの魅力を伝える力

藤井さん自身が VMD と感じてしまうくらいのお洒落なスーツの着こなしは、視覚効果で販売に繋がるくらいのオーラ（自信）を感じることができました。

女性のお客様にも安心感を与える素敵な笑顔と表現力、そして何よりブランドの魅力を伝え商品価値を上げる説得力が素晴らしかったです。

2. 会話力と共感力

お客様のお悩みや会話に対し、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たと思われまます。

男性物の買い物に対して不安を感じているお客様とも質問会話だけでなく、日常会話や共感会話を交えながら、うなずきや、相づち、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たと感じました。

3. ワクワク提案

今回の目的以外の着こなしパターンや、洋服一つで人を変えられる力がある事を具体的に教えて頂き大切なご主人様をキラキラに輝かせる提案力が光っていました。

早くこの商品をプレゼントして喜ばせたい！素敵と言われたい！というようなイメージが湧くワクワク接客が素晴らしかったです！

全体総評【良い点】

言葉使い（そうなんですね、なるほどの多様）が改善されていると感じました。

また、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。

【改善点】

お客様との会話力アップ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。

最期に中部の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