

第28回

SC接客ロールプレイングコンテスト

Contest Guide

コンテストガイド

[主催]  **JCSC** 一般社団法人
Japan Council of Shopping Centers 日本ショッピングセンター協会

[後援] 経済産業省・国土交通省・農林水産省・横浜市
日本経済新聞社・織研新聞社・産業タイムズ社



SC接客マイスター

「SC接客マイスター」は(一社)日本ショッピングセンター協会が認定する資格制度です。
詳しくは本ガイドをご覧ください。

あしたもあさっても、
 きたくなる体験。
 一人ひとりの毎日に
 『もっと楽しい』を。



アダストリアは、スタッフもお客さまもワクワクできる時間を提供します。

GLOBAL WORK niko and ... LOWRYS FARM studio CLIP LEPSIM JEANASIS BAYFLOW
 RAGEBLUE Heather HARE PAGEBOY repipi armario LAKOLE apart by lowryS
 mysty woman Elura Andemiu ÅLAND BABYLONE BARNYARDSTORM Chaos Curenology

A D A S T R I A
 — Play fashion!



アダストリア独自のサービススキル認定制度「SSC」
 アダストリアグループでは、接客力と日々の行動において、
 他者への影響力のある販売スタッフを
 SSC(service skill certification)アドバイザーとして認定しています。

ショップスタッフのサステナブルな働き方を実現する



ささえあう
 働く時間
 プロジェクト



接客現場には活気が戻りつつあり

ネクストノーマルへの移行も本格化しています

多方面においてデジタル化が進む中でも

時代、そして

価値観の「変化」に対応し

付加価値を

創出するのは「人」。



企業は人なりー

人の力に敵うものはないー

企業の根幹となる「人」を元気にすることを使命に

エデュカールは歩み続けます

株式会社エデュカール 代表取締役

一般社団法人EDIA 代表理事

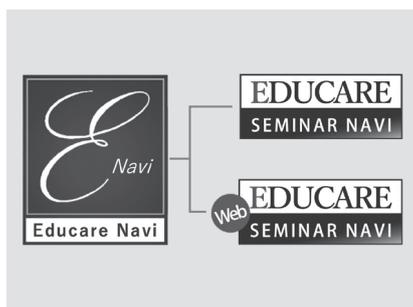
幡地 嘉代

講師歴 40年
指導実績 1500社以上
受講生数 延べ33万人超え

2022年 人的資源による成果の最大化をサポートする 人材リソースマネジメント事業部創設

NEW PROGRAM

エデュカーレナビにて業界の動向を捉えた
コンテンツを随時リリース



ホームページで毎月発信

▼総合人材教育会社としての提言



～働く人を元気にする～
幡地のライブ研修がスタート



▼マインドスキルを上げるお役立ち情報



接客ロールプレイング実績

エデュカーレのロールプレイングは記録と記憶に残る



人材リソースータルプロデュース CS/ESソリューション 株式会社 エデュカーレ
〒222-0033 横浜市港北区新横浜3-6-12 日総第12ビル8F
TEL:045-473-6751(代) FAX:045-473-6752

総合人材教育のエデュカーレ

詳しくはこちらから↓



現場を知っているからこそ できる教育がある

全国大会含む
上位入賞実績
多数有り!!

当社は派遣業や販売代行業など実際に働く現場を保有・運営しています。また、ロールプレイング大会の指導や審査の実績もあるため、現場で得たノウハウや経験を活かし、ロールプレイング大会を知る弊社だからこそ、eコマースに対抗できる人材の育成を可能にしました。

働く現場を
運営・保有
している強み



現場につながる
ロールプレイング
の実施



eコマースに
対抗できる
人材育成の実現

Thanks Dream. Inc
株式会社サンクスドリーム

出会いで人生が変わる

サンクスドリーム

検索

<https://thanks-dream.com>



●ロールプレイング大会支援事業

●教育研修事業

●店舗販売代行事業

●人材派遣事業

●人材育成事業

【東京オフィス】〒150-8512

東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー 15 階

TEL : 03-5456-7917 mail : info@thanks-dream.com

Growing Together

地域に根ざし、お客さまとともに育んでいく、商業施設の新しいカタチ。

「Growing Together」というコンセプトのもと、商業施設事業を推進しています。

ただ物を売る場所ではなく、豊かな時を過ごせる場所を提供するために。

目指しているのは、常にお客さまの声に耳を傾け、

何が求められているのかを敏感にとらえることで生まれる、

新しい体験や発見に満ちあふれた空間の創出。

日本全国の地域・コミュニティに合わせ、多種多様な商業施設を手がけています。

2022年にも新たな施設がオープンします



三井ショッピングパーク ららぽーと堺 2022年11月グランドオープン!

※画像はイメージです。

提供するの、「時間」です。



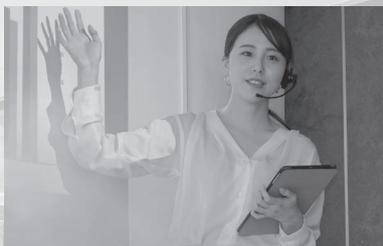
他のお買い物では得られない、感動できる「時間」を訪れるお客さまに提供すること。思いがけない出会いのサプライズ。普段の日常を忘れられる“開放感”。行けば何かあるはず、そう思えるたくさんの選択肢。行く前からずっとワクワクできて、帰って来た後も、きっと誰かと話したくなる。大切なのは、買ったものだけじゃない。充実した1日を過ごした「時間」も、私たちの提供するプレミアム。時間をかけて、ちょっと遠くから、今日訪れるお客さまに。できることは何かを常に考えながら、必要なサービスと求められる進化をし続けて行く。「出かけてよかったね」いつ訪れても、そう言ってもらえる場所であり続けるために。

[御殿場・りんくう・佐野・鳥栖・土岐・神戸三田・仙台泉・あみ・酒々井・ふかや花園]

PREMIUM OUTLETS®
MITSUBISHI ESTATE・SIMON

Diversity & Inclusion

商業施設のダイバーシティ経営を推進



オンデマンド研修 400 テーマ学び放題 - サブスクリプション クラウド型 LMS -

SNS集客活用 | VMD/VP/POP | パーソナルカラー | 接客販売 | クレーム対応 | 食品衛生管理 | 計数管理 | 売上利益向上 | 業務遂行スキル
リーダーシップ | 店舗運営マネジメント | コミュニケーション | モチベーション | レジリエンス | 部下育成 | 人材採用定着 | ハラスメント
SDGs | 経営戦略論 | MBA マーケティング | 財務会計 | CSR | コンプライアンス | ビジネスマインド | ビジネスマナー | IoT・DX スキル





小売りの“今”を支援する

ヴィジョンリンクス



私たちは小売サービスの現場で培った経験やノウハウを活かし、実践的な取り組みで成果を創出します。

接客ロールプレイングにおいては、一人ひとりの個性を活かし可能性を上げ、接客が楽しくなる指導を心掛けています。自己成長に繋げるための気づきと日々の接客の振り返りを大切にチャレンジする背中を後押しします。

2020年度より新たな視点の動画配信をスタートさせました。コロナ禍で変化したお客様の消費行動やショップへの新たな期待に応えるための『小売りの“今”を支援する』シリーズです。短時間で楽しく学んで、即実践できる。スタッフのモチベーションアップに繋がるわかりやすい構成です。現在、マネジメント編と接客編を中心に約20本、順次更新しています。チームづくり、購買動機、顧客化、VMD等の視点で、売上アップを一緒に頑張りましょう！

ダイジェスト動画はこちら



VISION LINKS
www.vision-links.com

株式会社 ヴィジョンリンクス

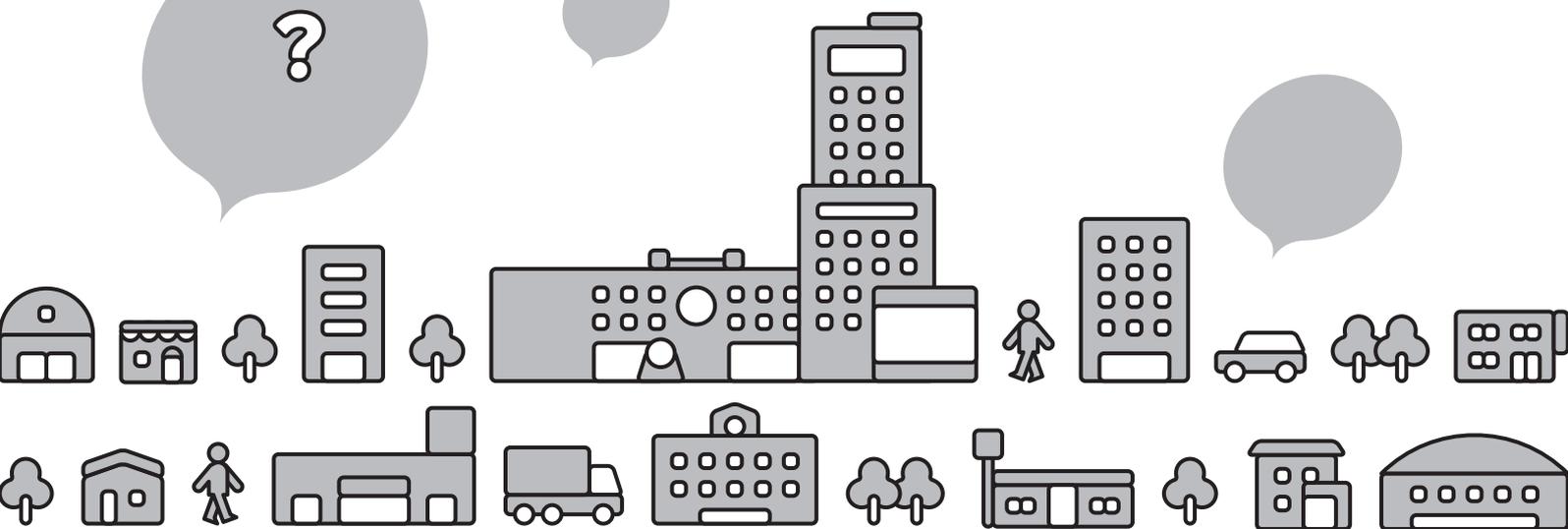
〒162-0824 新宿区揚場町 2-12 セントラルコーポラス 602 TEL 03-3235-7008 / FAX 03-3235-7005 <http://www.vision-links.com>

次はどんな「まち」になるう？

JRタワーという「まち」の使命は、
多様な「つながり」を生み出すことです。

新しいアイデアとは、新しい組み合わせ。
ひとつひとつは当たり前のもので、
つながりかたが斬新であれば
そこにフレッシュな価値が生まれるから。

変わりゆく時代、変わりゆく札幌駅とともに。
人、お店、地域、社会が自由自在につながる
いきいきとしたまちを目指していきます。



LUCUA OSAKA

MIO TENNOJI

ルクアイーレについて

『ギャップ、コントラスト、マリアージュ』をキーワードに、ちょっと見たことがない、異ジャンル同士の組み合わせを得意技として、様々な商品やSHOP同士のギャップ、コントラストを融合させた“新しい価値”を提案します。

ルクアについて

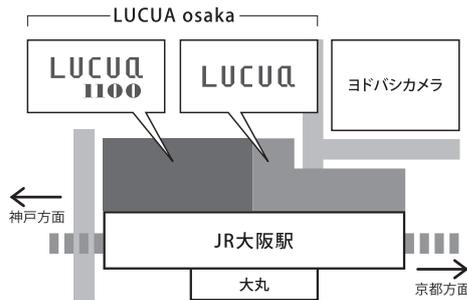
ファッションやトレンドに敏感な働く女性をメインターゲットに、「日常生活における手の届く贅沢」「高感度で洗練されたライフスタイル」を提案。“ここにしかない価値”を提供する、梅田地区でNo.1のファッションビルを展開します。

天王寺ミオについて

「もっと、ミオ。」今までのミオに「もっと。」をプラス。ミオスタッフ、テナントスタッフによるあたらしいMIOの取り組みの表明です。「もっと。」の気持ちを込めて全店・全員で盛り上げていきます。お客様に「もっと感動してもらう」「もっと笑ってもらう」「もっと好きになってもらう」私たちはそのようなミオを目指します。



LUCUA
OSAKA



〒530-8558 大阪市北区梅田3-1-3
TEL.06-6151-1111 (大代表)

<https://www.lucua.jp>

MIO
TENNOJI



【本館】

〒543-0055 大阪市天王寺区悲田院町10-39

【プラザ館】

〒543-0055 大阪市天王寺区悲田院町10-48

TEL.06-6770-1000 (大代表)

<https://www.tennoji-mio.co.jp/>

阪急阪神ビルマネジメント株式会社



ビルマネジメントの 新しいステージへ。

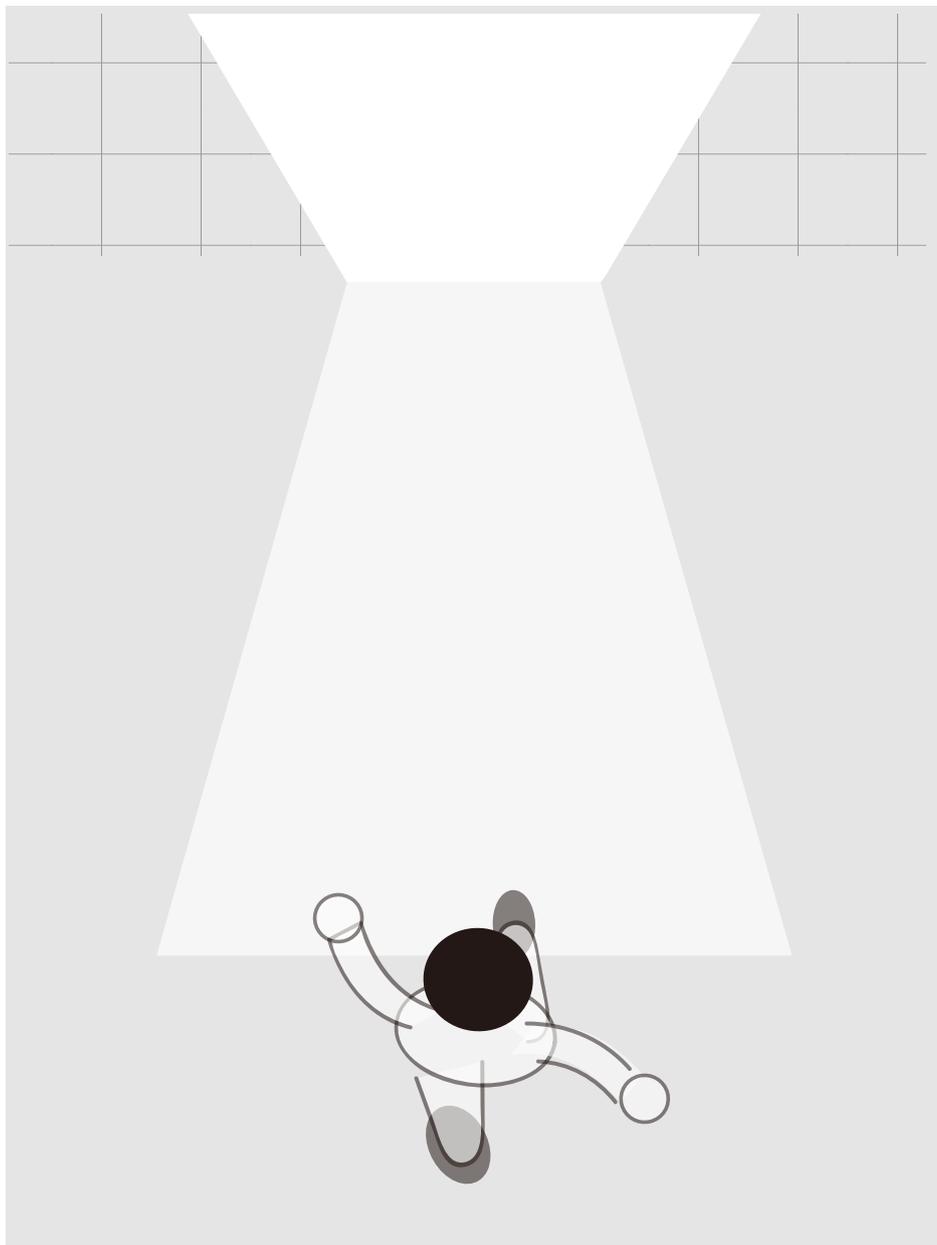
変わりゆく街とともに、
常に最適なトータルマネジメントを
提案いたします。

阪急阪神ビルマネジメント株式会社 管理商業施設一覧

HEP FIVE HEP NAVIO ナビオ ダイニング アプローチタウン ギャザ阪急 阪急三番街 NU chayamachi NU chayamachiプラス D.D.HOUSE 阪急17番街
 阪急32番街 空庭Dining 阪急かつば横丁 阪急サン広場地下通り商店街 ハービス PLAZA ハービス PLAZA ENT ラグザスクエア ロサヴィア エミル高槻
 ミュー阪急桂 G・コレクション 阪急宝塚 ベルフロア・かわにし ウィステ エビスタ西宮 香榭館 エキーマ今津 阪急西宮ガーデンズ デュー阪急山田
 コトクロス阪急河原町 上新庄阪急プラザ 阪急グリーンプラザ 園田阪急プラザ ティオ阪急豊中 ティオ阪急岡町 ティオ阪急首根 ヴュール阪急三国
 阪急池田プランマルシェ 宝南ショッप्ス 阪急伊丹リータ アパリーナ千船 野田アプラ 大物グリーンプラザ 甲子園アルカス 阪神ファミリーショップ青木
 福島阪神クレセントビル ヨッテ杭瀬 千船阪神ビル レージュ大石 武庫川ショッピングセンター 出屋敷アプラ(出屋敷アマトラ横丁) 元町鯉川阪神ビル
 アキバ・トリム ファッションクルーズニューポートひたちなか クレフィ三宮 茶屋町あるこ 茶屋町クリスタル Gビル梅田01(アーバンテラス茶屋町)
 クリスタ長堀 ベアーズB棟 グランフロント大阪ショップ&レストラン EKIZO神戸三宮 甲子園プラス

順不同

ニユースタイルの 接客へ。



「ニューノーマル時代に合わせた、ニユースタイルの接客を」

リアル店舗の魅力は、接客を通してつくり出す「双方向コミュニケーション」にあります。
お客さまが、あなたに出会うことで
思いもしなかった商品や体験と出会い、未来に出会うようなお買い物。

もう一度会いたい、だからあのお店へ。
そんなニユースタイルの接客を。

MEBIRATION

メビレーション株式会社

東京都千代田区神田錦町 2-5-9 神田カトランビル 2F
tel:03-5282-3908
e-mail:info@mebiration.co.jp
https://www.mebiration.co.jp



メビレーションのロールプレイング

- デジタルとリアル融合・選べる参加方法
- 「いつでもどこでも」スマホ、タブレットでのeラーニング
- 参集型のセミナー

お客様と地域の皆様に
新しい価値を
…いつまでも、しなやかに



アトレ川崎



アトレ恵比寿西館



アトレ吉祥寺



Breeze 南山

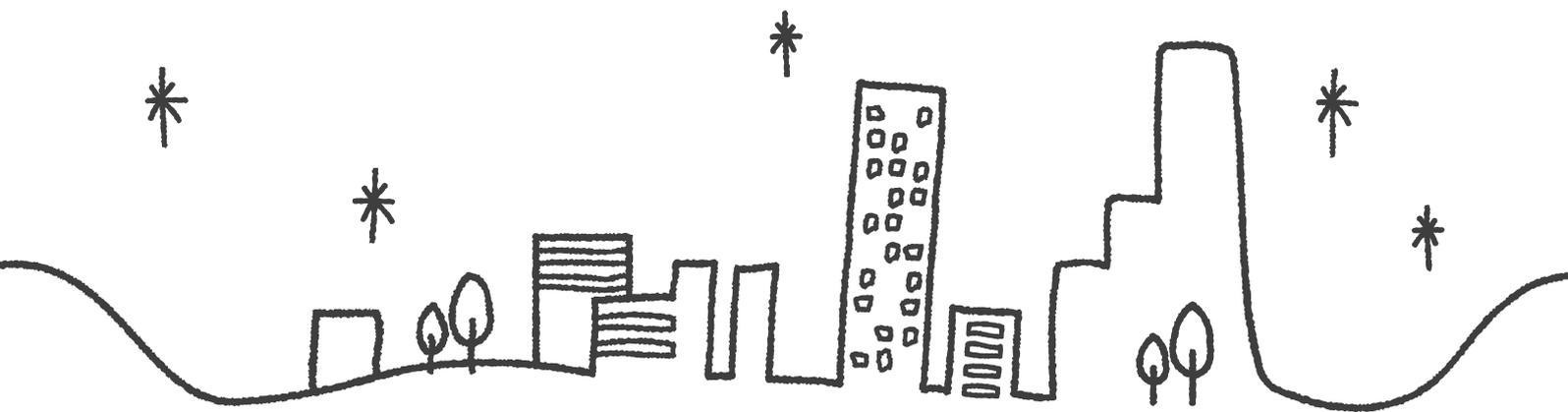


プレイアトレ土浦



アトレ竹芝

© Nacása & Partners Inc.FUTA Moriishi



アトレ恵比寿 アトレ目黒 アトレ五反田 アトレ品川 アトレ竹芝 アトレ大井町 アトレ大森
アトレ川崎 アトレ大船 アトレ四谷 アトレ信濃町 アトレ吉祥寺 アトレ上野 アトレ浦和
アトレ松戸 アトレ取手 アトレ秋葉原 アトレ亀戸 アトレ新浦安 アトレヴィ大塚 アトレヴィ巣鴨
アトレヴィ田端 アトレヴィ東中野 アトレヴィ三鷹 プレイアトレ土浦 Breeze 南山 atré

株式会社 アトレ

〒150-0013 東京都渋谷区恵比寿4-1-18 恵比寿ネオナート6F URL:www.atre.co.jp

街づくり、店づくり、幸せづくり。

夢と感動にあふれる街づくり、
喜びとやすらぎに満ちた店づくり、そして、
人々に愛される幸せづくりであり続ける。



いつもの向こうへ



IKSPIARI
AT TOKYO DISNEY RESORT

JR 京葉線・武蔵野線 舞浜駅下車すぐ

イクスピアリ

検索

www.ikspiari.com

☎047-305-2525

「街」と「人」を育む。

JR西日本アーバン開発株式会社は、JR西日本グループとして、ショッピングセンターの運営を通じて、地域の活性化に取り組んでいます。駅を通過点としてとらえるのではなく、さまざまなモノやコトが集まる魅力的な場所にする事で、人々の暮らしに潤いを与え、街と人との関係をより良いものに育てていきたい。そんな思いから、地域の特性やお客さまの志向、時代の流れをしっかりと把握し、新しい価値や生活の豊かさを提案していきたくて考えています。



弊社は、JR西日本グループにおけるショッピングセンターの運営・開発を担う基幹会社です。

JR神戸線の甲子園口駅から姫路駅の間、約75kmにわたる事業エリアにおいて、11ヶ所のショッピングセンターを管理運営しております。

JR西日本アーバン開発株式会社

〒658-0051 神戸市東灘区住吉本町1丁目2番1号
TEL.078-843-4650 FAX.078-843-4688
<http://www.jrw-urban.co.jp>

- 甲子園口グリーンプレイス ■夙川グリーンプレイス ■モンテメール(JR芦屋駅) ■リブ(JR住吉駅)
- プリコ六甲道 ■プリコ三宮 ■プリコ神戸 ■プリコ垂水 ■プリコ西明石 ■ピオレ明石 ■ピオレ姫路

ラスカは

「お客さまの気持ちに寄り添い一歩先を考えて行動する」

接客を目指し、さまざまな取り組みを行っています。

LUSCA

第28回 SC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会出場者



経営理念

豊かな暮らしと新たな価値を
創造します。

行動指針

Localism	地域主義	事業活動を通して地域の発展に貢献します
Usefulness	顧客起点	お客さまの心豊かな暮らしをサポートします
Sustainability	社会的責任	法令遵守や環境保全に努め信頼を獲得します
Challenge	チャレンジ精神	人材を育成し新たな価値の創造に挑戦します
Associate	共存共栄	お取引先や地元と協力をして共に発展します

LUSCA



ラスカ茅ヶ崎 (JR茅ヶ崎駅)



ラスカ平塚 (JR平塚駅)



ラスカ小田原 (JR小田原駅)



ラスカ熱海 (JR熱海駅)



株式会社千葉ステーションビルは
千葉県内に10店舗の商業施設を運営しています。

PERIE

千葉・稲毛・西千葉・津田沼・西船橋
検見川浜・稲毛海岸・海浜幕張

Arcade Mobarra

四街道駅ビル

ペリエのいいもの 千葉のいいもの

PERIE Online

JRE MALL 店

ペリエ公式オンラインストア



株式会社 千葉ステーションビル

TEL.043-301-3118(代)

〒260-0031 千葉市中央区新千葉 1-7-2 ペリエ+plusビル

開催スケジュール

▶北海道(北海道)

◆開催日程／10月12日(水) ◆会場／新さっぽろアーキシティホテル

▶東北(青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)

◆開催日程／10月26日(水)・27日(木) ◆会場／ホテルメトロポリタン仙台

▶関東・甲信越地区(茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、山梨、長野)

◆開催日程／9月1日(木)・2日(金)、9月5日(月)～8日(木) ◆会場／IMAホール(光が丘IMA)

▶東京地区(東京)

◆開催日程／10月3日(月)～7日(金) ◆会場／ムーブホール(ムーブ町屋)

▶中部(富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡)

◆開催日程／11月16日(水)～18日(金) ◆会場／名古屋市中心企業振興会館メインホール

▶近畿(福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山)

◆開催日程／10月18日(火)～21日(金) ◆会場／ホテル京阪京橋

▶中国・四国(鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知)

◆開催日程／11月9日(水)～11日(金) ◆会場／さん太ホール(山陽新聞本社ビル)

▶九州・沖縄(福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)

◆開催日程／9月28日(水)・29日(木) ◆会場／JR九州ホール(JR博多シティ)

【全国大会 日程と会場】 2023年1月27日(金) (第47回日本SC全国大会3日目) / パシフィコ横浜

【見学について】 2022年度は、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底したうえで、有観客での開催を予定しております(どなた様でも無料で見学可能です)。各種感染防止対策にご協力をお願いします。また今回、支部大会の様様をライブ配信する予定です。詳細は協会ホームページをご確認ください。
※内容は変更・中止となる場合もありますのでご了承ください

第47回日本ショッピングセンター全国大会

■会期／2023年1月25日(水)～27日(金) ■会場／パシフィコ横浜

- SCビジネスフェア 2023
- シンポジウム・セミナー

■会期／2023年1月25日(水)～27日(金)

- 第28回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会

■会期／2023年1月27日(金)

ロールプレイングコンテストとは

(一社)日本ショッピングセンター協会では、ショッピングセンター(SC)業界の一層の発展を願い、SC内店舗で働くテナント従業員の方々の資質向上を図り、お客様にいつまでも支持され、愛されるSCづくりを目指して、1995年度から毎年「SC接客ロールプレイングコンテスト」を実施しています。全国7支部(北海道、東北、関東・甲信越、中部、近畿、中国・四国、九州・沖縄)において8つの大会(関東・甲信越支部は東京地区、関東・甲信越地区2大会)を開催。ファッション・物販部門、食品・飲食・サービス部門の2部門に分かれて競技を行い、各日で多くの優秀な方々を表彰するとともに、最も優秀だった競技者1名が支部代表として選抜され、全国大会に出場していただきます。

毎年1月下旬、日本ショッピングセンター全国大会の大きなイベントの一つとして、「SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会」を開催します。ファッション・物販と食品・飲食・サービスの両部門を総合して、栄えある「大賞」＝「SC接客日本一」を決定します。大賞受賞者には経済産業大臣賞も贈られる予定です。また、部門ごとに上位2名が部門優勝・準優勝に選ばれ、そのほか両部門の中から審査員長賞1名が選ばれます。

競技方法

お客様役の俳優を相手に、所定の競技時間内にお迎えからお見送りまで接客のロールプレイングを行います。ファッション・物販・食品の方は自店の商品を、飲食の方はメニュー・食器類を、サービス関連の方はカタログ・パンフレット類を使用し、あらかじめ競技者の方に申告していただいた「お客様役がお店に立ち寄る曜日・時間」の設定のなか、競技を行います。競技の途中でも時間になりましたら終了となります。※競技日および競技順は競技者多数のため、事前に協会事務局において厳正なる抽選により決めさせていただきました。

	ファッション・物販部門	食品・飲食・サービス部門		
		食品	飲食	サービス
持参商品(点数)	自店の商品(5点) 色・サイズ違いなども1点と数えます。 ※レディース・アンダーウェアおよびスーツ等上下で、セット販売が前提のものは、セットで1点と数えます。(上下バラ売りなし)	自店の商品(5点) 味・サイズ違いなども1点と数えます。	メニュー・食器類	カタログ・パンフレットなど
競技時間(予鈴)	6分(4分)	5分(4分)		
競技内容	お迎えからお見送りまで接客ロールプレイング(模擬演技)を行います。 ※ただし、競技の途中でも時間になりましたら終了となります。			
お客様役	1名 ※お客様は一見客です。			
お客様がお店に立ち寄る曜日と時間	競技者の方に、ご希望の曜日・時間を申告していただきます。			

参加資格

- 全国のSCに出店している物販、飲食、サービス等すべての業種のテナント従業員の方が参加可能です(パート・アルバイトの方も可)。
※なお、SCとは次の要件を満たすものをいい、これに合致しない施設からのエントリーはお断りすることがありますのでご了承ください。
 - ①小売業の店舗面積は、1,500m²以上であること。
 - ②キーテナントを除くテナントが10店舗以上含まれていること。
 - ③キーテナントがある場合、その面積がSC面積の80%程度を超えないこと。ただし、その他テナントのうち小売業の店舗面積が1,500m²以上である場合には、この限りではない。
 - ④テナント会(商店会)等があり、広告宣伝、共同催事等の共同活動を行っていること。
- 1SCからの参加可能な人数は下記の通り全国一律となりますのでご注意ください。
SC内で選抜していただき、SCディベロッパー企業の方からお申し込みください。過去開催された支部大会において支部代表に選出された方も参加可能です。ただし、全国大会において大賞を受賞された方は殿堂入りとなり参加できません。

店舗数	テナント数150店以上	テナント数150店未満
参加枠	3名	2名

表彰制度

開催日ごとに、また部門(ファッション・物販と食品・飲食・サービス)別に上位3名の方を優勝、準優勝、3位として表彰します。その内、優勝の1名が支部代表者として全国大会にご出場いただき、準優勝の方が次点となります。その他、特別賞として開催日ごとに支部長賞、新人奨励賞(部門別、販売従事歴1年以内の方を対象)、審査員特別賞を設け表彰します(特別賞は該当者なしの場合もあります)。

		賞(副賞)	
		ファッション・物販部門	食品・飲食・サービス部門
優勝(支部代表)		1名(賞状、記念品、賞金)	1名(賞状、記念品、賞金)
準優勝(次点)		1名(賞状、記念品)	1名(賞状、記念品)
第3位		1名(賞状、記念品)	1名(賞状、記念品)
特別賞 ※	支部長賞	1名(賞状、記念品)	
	新人奨励賞	1名(賞状、記念品)	1名(賞状、記念品)
	審査員特別賞	4名(賞状、記念品)	

審査について

時代の変遷による価値観の変化、お客様のニーズの多様化に対応し、自分たちの仕事に誇りと強いプロ意識を持ち、お客様の「期待のその先」を提供できるテナントスタッフを、コンテストを通じて育成していきたいとSC協会では考えております。

審査員は、一般審査員3名、専門審査員(接客を指導・教育しているコンサルタント)2名の計5名で構成します。一般審査員はお客様の代表としてお客様視点で、専門審査員は接客のプロフェッショナルとして、厳しい目線で専門性を重視し、審査します。審査員5名の合計得点を基準に審議し、表彰者を決定します。

各項目の配点は以下の通りです。

	ブランドイメージの体現	表情・動作	言葉遣い	挨拶・お声掛け	聴き方	話し方	お客様理解度		商品説明		1名計	合計
	一般審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	10点		10点		100点
	ブランドイメージの体現	表情・動作	言葉遣い	挨拶・お声掛け	聴き方	話し方	ニーズの把握	情報提供・商品説明	提案力・アドバイス力	ファンづくり	1名計	合計
	専門審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	20点	20点	20点	10点	150点
												600点 (5名分)

専門審査員

(企業名50音順・敬称略)

(株)アイマエンバシー	(株)Thanks Dream	(株)日本コンサルタントグループ
(株)ヴィジョンリンクス	(株)シンキング	(株)フィールデザイン
(株)STC	SPACE MANAGEMENT KNOWHOW CO.,LTD	(株)ボスコラーニング
(株)エデュカール	(株)センチュリーアンドカンパニー	(株)ホスピタリティ&グローイング・ジャパン
(株)オフィス杉原	(株)ディンプル	(株)三越伊勢丹ヒューマンソリューションズ
(株)クリエイティブアルファ	(株)デライト・マインド	メビレーション(株)
kocori	東急ビジネスサポート(株)	リテックス・ジャパン(株)
(株)サクセスロード経営研究所	(有)トヨエダコンサルティング	ワンスアラウンド(株)

SC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会 審査票

専門審査員

審査項目			ポイント	評価										
印象	ブランドイメージの体現	1	ブランドイメージの体現	●身だしなみ(正しいマスクの着用)や、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現することができるか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	2	表情・動作	●マスクを着用していても、お客様に合わせて、表情・動作が豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		3	言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ●店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	4	挨拶・お声掛け	●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか ●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
コミュニケーション力	聴き方	5	聴き方	●感じの良い聴き方ができているか ・うなずきや多様なあいづちがあり話しやすいか ●共感的な聴き方ができているか ・お客様の言葉を聞き流さず受け止めているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	6	話し方	●感じの良い話し方ができているか ・滑舌が良いか・聞き取りやすい声の音量か ・適切なスピードだったか ●声の表現力が高いか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
販売スキル	ニーズの把握	7	ニーズの把握	●お客様のニーズを引き出すことができているか ●お客様をよく観察して、ニーズを把握できているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	情報提供	8	情報提供・商品説明	●お客様にメリットのある情報を提供できているか ●商品・ブランドの魅力をお客様に伝えることができているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	提案力	9	提案力・アドバイス力	●お客様の興味や関心事を捉え、提案やアドバイスができているか ●お客様の重要なニーズを捉え、お客様にとって価値ある提案をして購買決定を促しているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	ファンづくり	10	ファンづくり	●ファンづくりにつながる働きかけをしているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

一般審査員

審査項目			ポイント	評価										
印象	ブランドイメージの体現	1	ブランドイメージの体現	●身だしなみ(正しいマスクの着用)や、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現することができるか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	2	表情・動作	●マスクを着用していても、お客様に合わせて、表情・動作が豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		3	言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ●店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	4	挨拶・お声掛け	●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか ●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
コミュニケーション力	聴き方	5	聴き方	●感じの良い聴き方ができているか ・うなずきや多様なあいづちがあり話しやすいか ●共感的な聴き方ができているか ・お客様の言葉を聞き流さず受け止めているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	6	話し方	●感じの良い話し方ができているか ・滑舌が良いか・聞き取りやすい声の音量か ・適切なスピードだったか ●声の表現力が高いか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
販売スキル	お客様理解度	7	お客様理解度	●ご要望や気持ちを自ら理解しようとしているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	商品説明	8	商品説明	●購買意欲が高まる説明・アドバイスができているか ・一方的ではなく、目の前のお客様に合わせているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1



2022年度

SC 接客 マイスター



First class



Second class



Third class



詳細は当協会のホームページをご覧ください。

www.jcsc.or.jp/sc_education/meister

一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

DVD 絶賛発売中

SC 接客ロールプレイングコンテスト
全国大会競技記録 DVD



DVD
4枚組み

○SC 接客マイスター制度とは

SC 接客マイスターは(一社)日本ショッピングセンター協会が認定する資格制度で、SC 業界で働くテナントスタッフのステータスの向上を目的に、2015年度に創設されました。

SC 接客マイスターになるためには、当協会が実施するSC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会に出場し、実技試験を受けることが基本となります。認定後は、認定証とバッジをお渡しします。

○SC 接客マイスターの定義

SC 接客マイスターは、

1. SCの一員として自覚を持ち、接客の仕事への誇りを胸に、自店とSCを愛します。
2. 目の前のお客様のニーズを捉え、“お客様のための提案”をして、お客様と喜びを共有します。
3. お客様とコミュニケーションをとり、信頼関係を築き、私と、自店、SCのファンをつくります。

○受験資格

全国のSCに出店している物販、飲食、サービス等すべての業種のテナント従業員
(パート・アルバイト、会員外も可)

○試験内容

- 実技試験と筆記試験を行います。
- 実技試験の結果が判明した後に筆記試験を実施します。

実技試験:SC 接客ロールプレイングコンテスト支部大会(1級、2級、3級)

SC 接客ロールプレイングコンテストについては、http://www.jcsc.or.jp/sc_convention/roleplaying/

筆記試験:演習問題・小論文のWeb 試験

【推薦図書】

- SCテナントスタッフハンドブック
- ロープレDVD(競技記録)

○受講料・認定料

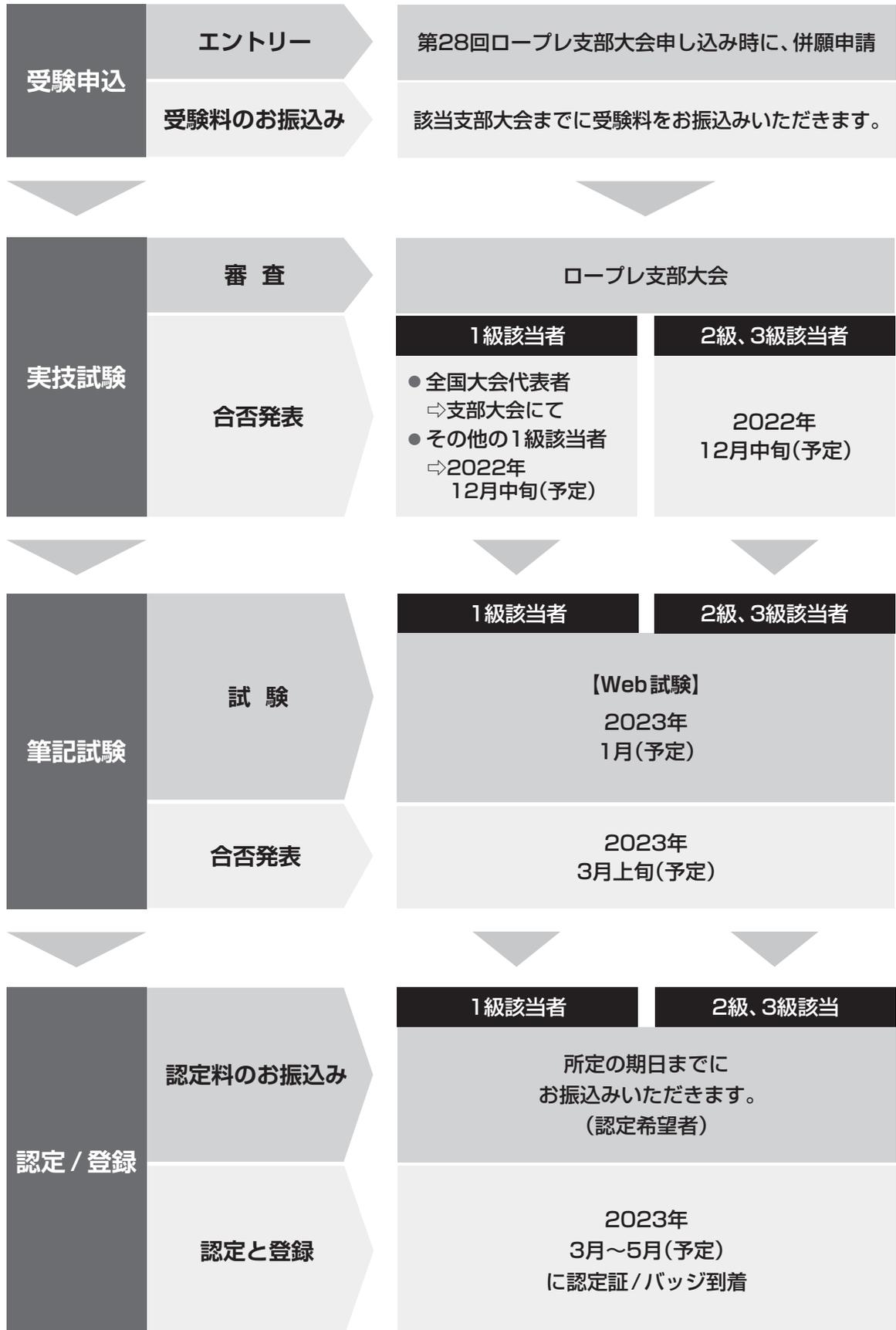
- 受験料11,000円(税込)
- 認定料11,000円(税込)

○各級の認定基準

	レベル	得点
1級	マイスターの定義を体現し、期待を超える接客でお客様に喜びをもたらすとともに、周囲に影響力を発揮できる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し80%以上および全国大会出場者
2級	マイスターの定義を実践し、専門的な知識や技術を駆使して、お客様の期待を満たす接客ができる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し70%以上80%未満
3級	マイスターの定義を理解し、知識や技術を活かし、お客様の期待に応え、誠意を尽くした接客ができる人	ロールプレイングコンテスト支部大会において、専門審査員2名の得点合計が満点に対し60%以上70%未満

2022年度

受験申込から認定・登録までの流れ



第27回

SC接客

ロールプレイングコンテスト

全国大会



DVD4枚組み

競技記録DVD 発売中!



第25回～第20回大会も発売中!



※第26回大会は開催を中止しました

本DVDは、2022年1月28日(金)パシフィコ横浜で開催された「第27回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会」の様相を収録したものです。食品・飲食・サービス部門9名、ファッション・物販部門18名の競技に加え、開会式から表彰式までコンテストの1日の流れをご覧いただくことができ、館内予選会運営の参考ににもなります。



一般社団法人
日本ショッピングセンター協会

ロールプレイングコンテスト DVD | [検索](#)

SCテナントスタッフハンドブック

「テナント必携ハンドブック」改訂版

SC・テナント教育担当者、
お店の店長・販売員の方々の

必携書！

“おもてなし力”向上に、この一冊。



“おもてなし力”向上が、SC発展の核心です。SCでお客様に接するスタッフに、これだけは知っておいて欲しい基礎知識を一冊にまとめました。どこのSCでも通用するスタンダードな内容です。SC内のテナントスタッフ教育、専門店内の教育用テキストとして最適です。

SCテナントスタッフハンドブック

販売価格 ●会員 1冊 3,300円(税込)
●一般 1冊 5,500円(税込)
※30冊以上ご購入の場合は5%引き
※50冊以上ご購入の場合は10%引き

◆「SC接客マイスター」推薦図書◆

2015年度よりテナントスタッフのステータス向上を目的とした新資格「SC接客マイスター」がスタートしました。

SCのテナントスタッフの“おもてなし力”“接客スキル”向上がSC発展のカギを握っています。競合対策としても有効です。

テナントスタッフの新たな仕事力向上の目標として、「テナントスタッフハンドブック」で学習し、積極的に資格取得にチャレンジしてください。

◆「SC経営士試験」参考図書◆

2016年度より「SC経営士試験」の参考図書となりました。

内容

はじめに

第1章 SCとは何でしょうか？

1. SCとは
2. SC発展の歴史
3. 日本のSCの現状と課題

第2章 ディベロッパーとテナント

1. ディベロッパーとは
2. SCにおけるテナント
3. ディベロッパーとテナントの関係

第3章 SCにおけるテナントの役割と 具体的業務

1. SCにおけるテナントの活動
2. SCテナント店長の役割とリーダーシップ
3. 店長の仕事とは
4. 店長の課題
 - 店長の悩み Q&A
5. テナントスタッフの基本姿勢

第4章 CS（顧客満足）の実現

1. 接客サービスの取り組み
 2. 飲食・食品店の接客
 3. トラブル・クレームへの対応
- 「SC接客ロールプレイングコンテスト」への参加

第5章 SC・テナントのリスク管理

1. 地震・津波・風水害など災害への対応
2. 事故・事件への対応
3. 個人情報の取り扱いと対応

(サイズ：A4判/頁数：144)

FAX：03-5615-8539 SCテナントスタッフハンドブック係

年 月 日

SCテナントスタッフハンドブック 申込書

お申込冊数	※お申込冊数をご記入ください。 冊 (30冊以上ご購入の場合は5%引き、50冊以上ご購入の場合は10%引き)		
ご住所	〒		
貴社名・ 団体名			部署/役職
ご氏名			
TEL.			FAX.
e-mail			
※見積書や納品書が必要な場合はご記入ください。 ※請求書の宛先が上記貴社名と異なる場合(例 ○○○テナント会)は下記に企業名・団体名をご記入ください。			

会員の皆様には、お申込み後にハンドブックと併せて、請求書を同封させていただきますので、ハンドブック到着後にご入金ください。
一般の皆様は、ご入金確認後にハンドブックを送付させていただきます。

