第48回日本ショッピングセンター全国大会

第29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 Japan Council of Shopping Centers 一般社団法人 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・繊研新聞社・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。

70th
ADASTRIA

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　Curensology

ショップスタッフのサステナブルな働き方を実現する　ON&OFF ささえあう働く時間プロジェクト

「企業は人なり」
未来もそう言っている

グロースラボは、
お役に立つことがきっとある

個人が学びの意思を発芽させ
学び続ける意思を持つことが
企業の未来を創ります。
エデュカーレは、「個」の成長に着目し、
学ぶチカラを最大限に
サポートする研究開発部門
“グロースラボ”を立ち上げました。
未来につながる
新しい学びを発信し続けます。



株式会社エデュカーレ
代表取締役社長
一般社団法人EDIA
(人財育成機関)代表理事
幡地 嘉代

EDUCARE
EDIFICATION NAVIGATOR

The New Education

グロースラボとは

日本SC協会
ロールプレイング
実績

人気プログラム
プロモーション
動画配信中

幡地嘉代の
学びのコラム

テナント会運営
ハンドブック
販売開始

人材リソースト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



研修参加率の低さに悩む担当者さまへ

「ありがとう」をいただける接客はサンクスドリームへ

店頭接客の悩みはサンクスドリームの研修で解決を！

- ☑ お客様の反応が良くなるアプローチとは？
- ☑ 楽しく会話のキャッチボールをしたい
- ☑ クロージングで買上率を上げたい

上記３つの接客の悩みはすべて
近年のロープレ大会で審査項目として注目されている内容であり、
今年の上位入賞にも影響を与えた項目でした。
接客スタッフ育成はロープレ大会に精通している弊社にお任せください！
弊社の研修では、接客の苦手を克服できるよう短時間で分かりやすくお伝えします。

お問い合わせはお気軽にどうぞ

相談無料 ☎03-5456-7917（受付 9:00~18:00）
Thanks Dream.Inc
株式会社サンクスドリーム

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。





※画像はイメージです。

三井不動産グループ初の2業態複合型施設

三井ショッピングパーク ららぽーと門真
三井アウトレットパーク 大阪門真
2023年4月17日(月)グランドオープン!

三井ショッピングパーク
ららテラス HARUMI FLAG
2024年春 開業予定

三井不動産 MITSUI FUDOSAN
三井不動産商業マネジメント MITSUI FUDOSAN RETAIL MANAGEMENT

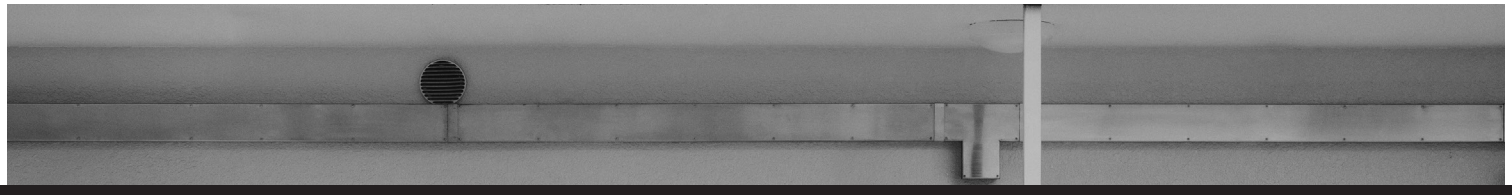
提供するのは、「時間」です。



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



三菱地所・サイモン株式会社　www.premiumoutlets.co.jp

すごいをシェアする

URBAN RESEARCH Co.,Ltd.

(OUR BRANDS)

URBAN RESEARCH

URBAN RESEARCH DOORS

ROSSO URBAN RESEARCH

かぐれ

KBF

SENSE PLACES URBAN RESEARCH

Sonny Label URBAN RESEARCH

RØDE SKO

SMELLY

EKAL

LAATO

THE GOODLAND MARKET

URBAN RESEARCH Store

URBAN RESEARCH Make Store

URBAN RESEARCH warehouse

URBS URBAN RESEARCH BUYERS SELECT

(ONLINE STORE & MEDIA SITE)

UR ONLINE STORE URBAN RESEARCH

URBAN RESEARCH MEDIA

株式会社アーバンリサーチ　〒550-0003 大阪府大阪市西区京町堀1丁目6-4 アーバンリサーチビル 10F　www.urban-research.co.jp



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

AZURE CONSULTING

アジュールコンサルティング株式会社
〒231-0062　横浜市中区桜木町 1-101-1 クロスゲート7F
経営コンサルティング | 商業施設テナント人材教育 | DX デザイン

Azure Consulting Co., Ltd.
office　050-3629-1686 (IP)
https://azure-consulting.co.jp



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。

コロナ禍で私達を取り巻く環境も変化しました。お客様の心理や消費行動は現在も刻々と変化し続けています。
今、最も求められているのは、目の前のお客様に寄り添い、その想いをイメージする力。そしてプロとしてのソリューション力の向上です。
私達ヴィジョンリンクスは、接客に携わる個々のスタッフの想いを大きく育て、お客様満足を実現します。

【VLライブラリー】『小売りの“今”を支援する』動画シリーズです。短時間で効果的に学びたい皆様のニーズに応えます。“楽しく学んで、即実践!”がポイントです。全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。ダイジェスト動画を右のQRコードからご覧ください。

ダイジェスト動画はこちら

VISION LINKS
www.vision-links.com

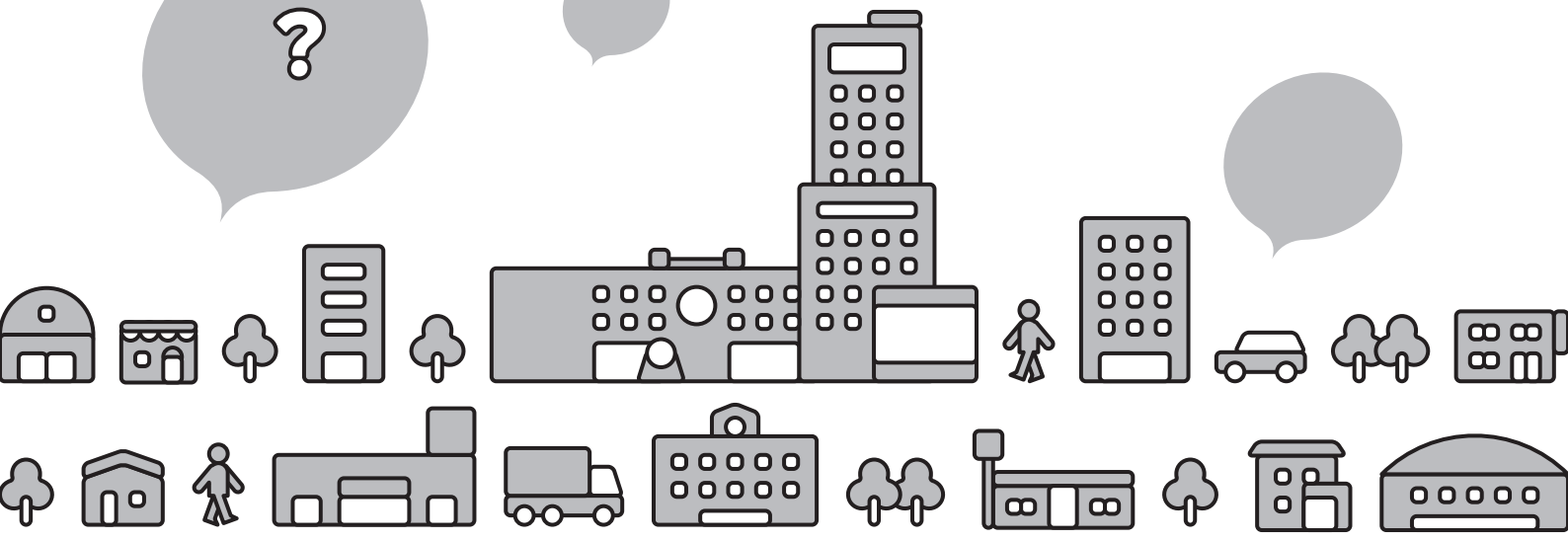
株式会社 ヴィジョンリンクス
〒162-0824 新宿区揚場町 2-12 セントラルコーポラス 602　TEL 03-3235-7008 / FAX 03-3235-7005　http://www.vision-links.com

次はどんな「まち」になろう？

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も、
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。



JR TOWER　APIA　STELLAR PLACE SAPPORO　JRタワーオフィスプラザさっぽろ OFFICE PLAZA SAPPORO

札幌駅総合開発株式会社 〒060-0005 札幌市中央区北5条西2丁目5番地 JRタワーオフィスプラザさっぽろ9階 TEL.011-209-5050 FAX.011-209-5051 www.jr-tower.com

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

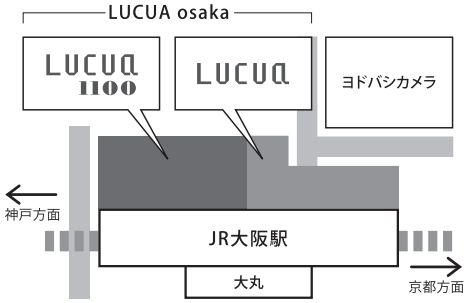
「もっと、ミオ。」今までのミオに「もっと。」をプラス。ミオスタッフ、テナントスタッフによるあたらしいMIOの取り組みの表明です。「もっと。」の気持ちを込めて全店・全員で盛り上げていきます。お客様に「もっと感動してもらう」「もっと笑ってもらう」「もっと好きになってもらう」私たちはそのようなミオを目指します。







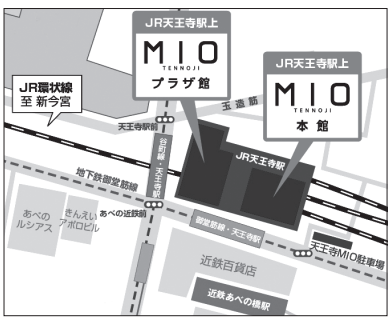
LUCUA osaka



〒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/

JR西日本SC開発株式会社

人材育成で サービス業の 未来を変える

Change People , Change Future!

弊社は、創業以来、
「Change People , Change Future! 人が変われば、未来が変わる」
という理念のもと、
サービス業の皆様に人財育成を通した企業成長の支援を行い続けてまいりました。
成長し続ける企業には「人を大切にし、育てる」という共通点があります。

人財育成の大切さを多くの方に感じていただき、
サービス業の発展に微力ながら貢献できれば幸甚です。

- 講師は全員 元サービス業出身
- ロープレ大会 審査員も在籍
- 全国全業種対応



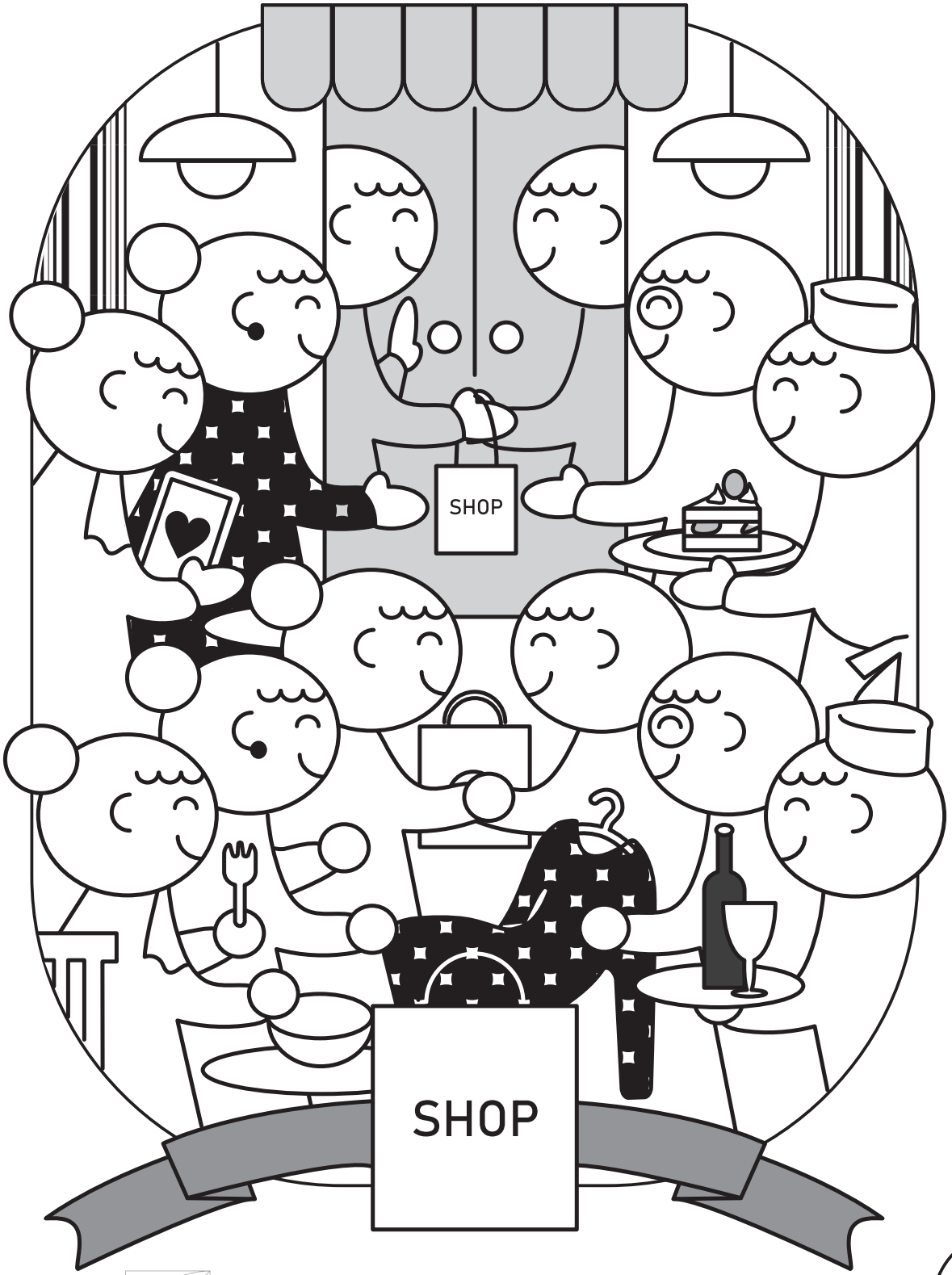
課題の抽出〜改善策の立案・実行、さらにフィードバックまで一貫してサポート！

- オンデマンド 動画研修
- テナント従業員様向け 集合型研修
- オンライン研修
- 臨店指導
- 覆面調査
- ロープレ対策

サービス業の皆さまの悩みに寄り添い、
解決してきた実績を通じて、
調査データやノウハウを蓄積・分析し、
根拠があるご提案をいたします。

H&G 株式会社ホスピタリティ＆グローイング・ジャパン
H&G Japan Co., Ltd.
東京都新宿区西新宿 1-24-1 エステック情報ビル 18F
0120-948-078 月曜〜金曜 9:00〜18:00

SMILE SMILE



～また、行きたいと思うこと～

～また、会いたいと思う人～

メビレーション株式会社
info@mebiration.co.jp https://www.mebiration.co.jp
MEBiRATiON















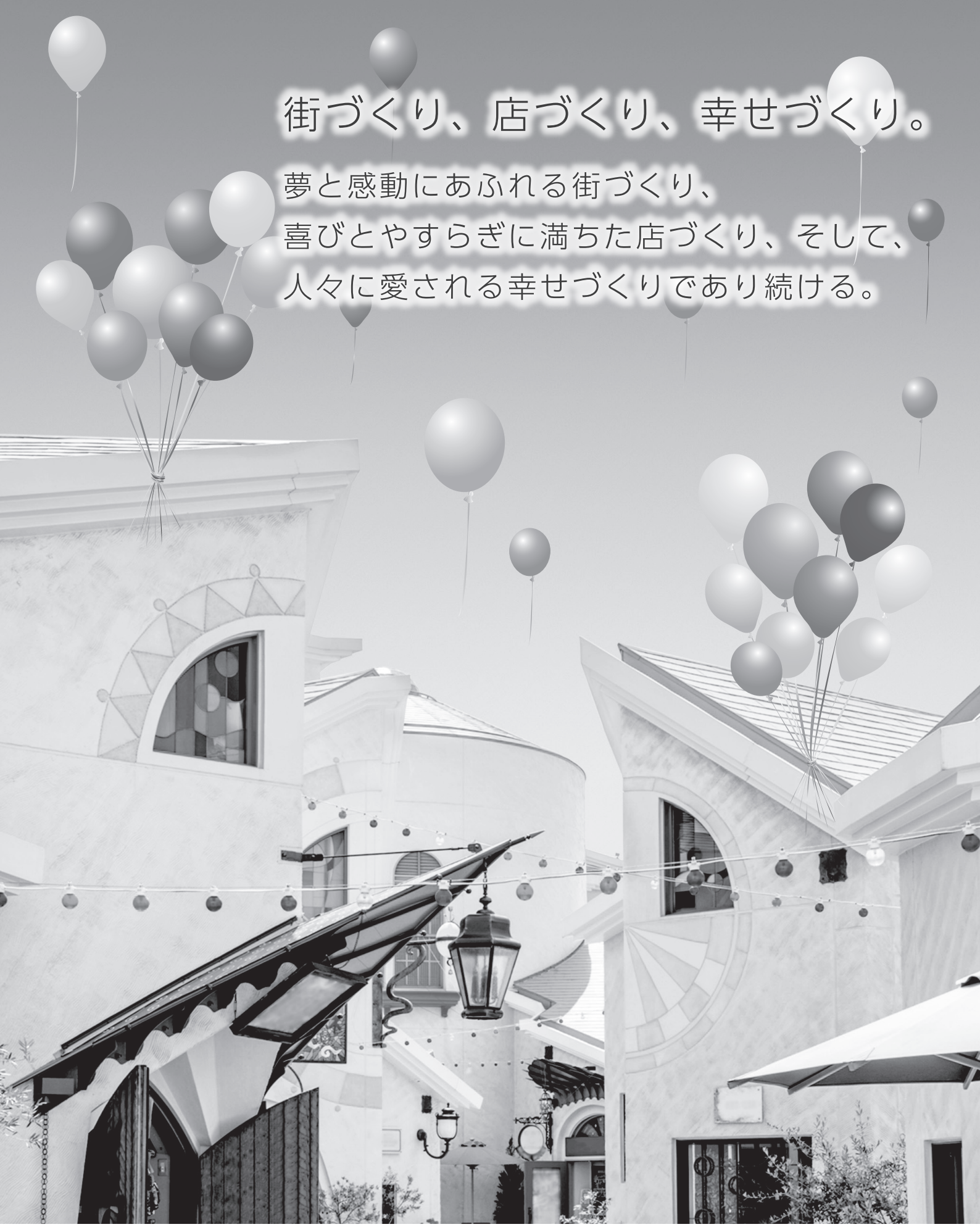


お客様と地域の皆様に新しい価値を…いつまでも、しなやかに

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

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



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

“暮らしやすい”をデザインする



大阪府富田林市



大阪府和泉市



兵庫県神戸市

KUL

Kansai Urban Living Service Corporation



奈良県広陵町／香芝市



兵庫県西宮市



大阪府大阪市

お客様の“今”に向き合い お客様が必要とする価値を提供し 未来に向かって成長します

お客様に寄り添い 地域の賑わいを創造することを通じて豊かな生活を築きます

安心安全で居心地のよい お客様に愛される場所づくりに努めます

KUL 株式会社 関西都市居住サービス Kansai Urban Living Service Corporation 代表取締役社長 中瀬 弘実
〒541-0053 大阪市中央区本町二丁目１番６号 堺筋本町センタービル 12 階 TEL：06-6271-5050 https://www.kul.co.jp/

「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開発・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ことで、
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いと考えています。


ピオレ姫路


ピオレ明石


テテ名谷
（2023年6月第1期オープン）



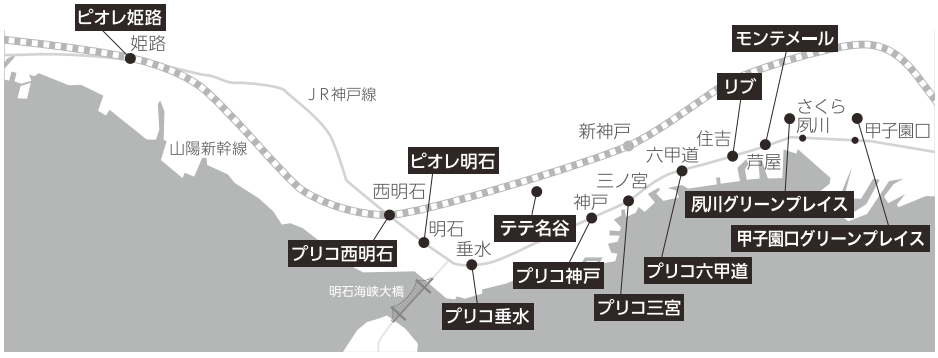
モンテメール


リブ


プリコ神戸



夙川グリーンプレイス



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開発・運営を担う基幹会社です。
JR神戸線を中心に姫路市から西宮市までの事業エリアにおいて、12ヶ所のショッピングセンターを管理運営しています。

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 ■テテ名谷 ■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 29 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）

湘南ステーションビル株式会社 〒254-0807 神奈川県平塚市代官町 1 番 1 号 https://www.lusca.co.jp/ TEL.0463-22-0236（代表）



私たちは、お客さま・地域に愛される商業施設を目指します

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 Mobara

四街道駅ビル

株式会社千葉ステーションビル
〒260-0031　千葉県千葉市中央区新千葉 1-7-2ペリエ+plusビル
TEL：043-301-3118（代）

ペリエ公式HP

ペリエオンライン

協賛企業一覧

下記の企業様よりご協賛をいただきました。ありがとうございました。

＊(株)アダストリア
＊(株)エデュカーレ
＊(株)Thanks Dream

＊三井不動産(株)
＊三井不動産商業マネジメント(株)
＊三菱地所・サイモン(株)

＊(株)アーバンリサーチ
＊アジュールコンサルティング(株)
＊(株)ヴィジョンリンクス
＊札幌駅総合開発(株)

＊JR西日本SC開発(株)
＊(株)ホスピタリティ＆グローイング・ジャパン
＊メビレーション(株)

＊(株)アトレ
＊(株)イクスピアリ
＊(株)関西都市居住サービス
＊JR西日本アーバン開発(株)
JR西日本大阪開発(株)
(株)ジェイアール東日本都市開発

＊湘南ステーションビル(株)
ダイアナ(株)
＊(株)千葉ステーションビル
日本ピーマック(株)
(一社)日本カラリスト協会

(株)オンワード樫山
片倉工業(株)
金沢ターミナル開発(株)
キュービーネット(株)
(株)クリエイティブアルファ
(株)札幌副都心開発公社
山陽ＳＣ開発(株)
ＪＲ西日本京都ＳＣ開発(株)
ＪＲ東日本新潟シティクリエイト(株)
(株)JTB
四国旅客鉄道(株)
静鉄プロパティマネジメント(株)
(株)ステーションビルＭＩＤＯＲＩ
(株)成城石井
(株)西武リアルティソリューションズ
仙台ターミナルビル(株)
(株)相鉄ビルマネジメント
(株)髙島屋

中国SC開発(株)
東神開発(株)
西日本鉄道(株)
ニッケ・タウンパートナーズ(株)
(株)日本コンサルタントグループ
(株)阪急商業開発
(株)バンダイナムコアミューズメント
Ｂ－Ｒサーティワンアイスクリーム(株)
(株)フォルマ
福岡地下街開発(株)
(株)丸広百貨店
メーカーズシャツ鎌倉(株)
盛岡ターミナルビル(株)
八重洲地下街(株)
横浜新都市センター(株)
(株)横浜ステーシヨンビル
(株)リーガルコーポレーション
リテックス・ジャパン(株)

(お申し込み口数・企業名50音順)
＊印のついている企業は、広告を掲載しております。

ご協賛につきましては現在も募集しております(1口5万円)。なお、2口以上申し込まれますと、来年1月26日(金)に開催する全国大会の「Contest Guide」に協賛広告(A4全面)が掲載いただけます(5口以上はカラー広告掲載可)。

開催スケジュール

▶北海道（北海道）

◆開催日程／10月12日（木）　◆会場／新さっぽろアークシティホテル

▶東北（青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島）

◆開催日程／10月30日（月）・31日（火）　◆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／11月27日（月）～30日（木）、12月1日（金）・4日（月）　◆会場／ IMAホール（光が丘IMA）

▶東京地区（東京）

◆開催日程／10月2日（月）～6日（金）　◆会場／ムーブホール（サンポップマチヤ）

▶中部（富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡）

◆開催日程／9月20日（水）～22日（金）　◆会場／ JRゲートタワーカンファレンス

▶近畿（福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山）

◆開催日程／10月17日（火）～20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16日（木）・17日（金）　◆会場／おかやま未来ホール（イオンモール岡山）

▶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（木）・29日（金）　◆会場／ JR九州ホール（JR博多シティ）

※各大会は参加者数に応じて開催日数が変更になる場合があります。

【全国大会 日程と会場】 2024年1月26日（金）（第48回日本SC全国大会3日目）／パシフィコ横浜

【見学について】 どなたでも無料で見学可能で入退場自由です。人数制限はございません。応援・撮影には注意事項がございます（別途ご案内）。また支部大会の模様はオンラインでライブ配信する予定です。詳細は協会WEBサイトでご案内します。

第48回日本ショッピングセンター全国大会

■会期／2024年1月24日（水）～26日（金）　■会場／パシフィコ横浜

●SCビジネスフェア 2024

■会期／2024年1月24日（水）～26日（金）

●第29回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会

■会期／2024年1月26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・アンダーウエ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、1,500m^{2}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1,500m^{2}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	300点（3名分）
	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	300点（2名分）
												600点（5名分）

専門審査員

（企業名50音順・敬称略）

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

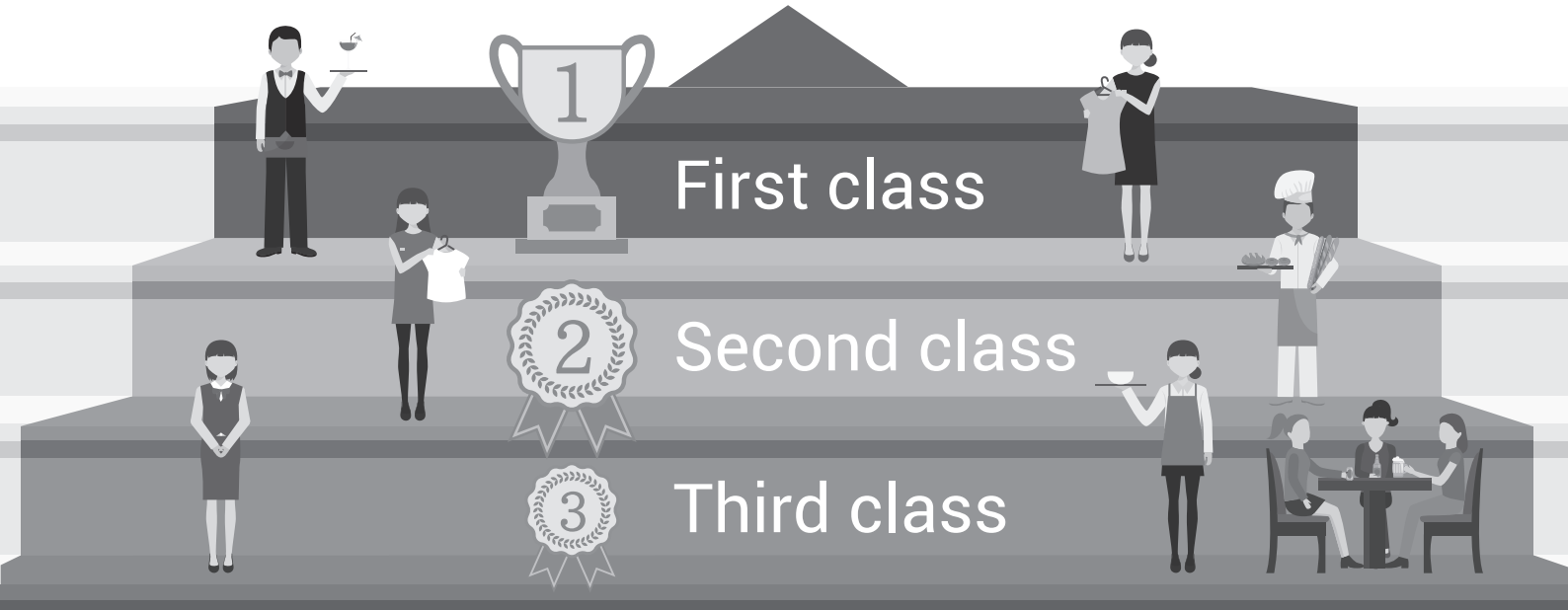
審査項目				ポイント	評価									
印　象	ブランドイメージの体現	1	ブランドイメージの体現	●身だしなみや、立ち居振る舞い（姿勢、歩き方、商品の扱い方）によって、ブランドイメージを体現することができているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	2	表情・動作	●お客様に合わせて、表情・動作が豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		3	言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ●店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	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ているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	2	表情・動作	●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

JCSC
Japan Council of Shopping Centers

2023年度
SC接客マイスター



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

※第28回大会分の販売はございません。
別途、映像を無償公開しております。
SC協会HP内「出版物」より閲覧いただけます。



DVD
4枚組み

SC 接客マイスター

○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

SC 接客マイスター

受験申込から認定・登録までの流れ

		2023年度
受験申込	エントリー	第29回ロープレ支部大会申し込み時に、併願申請
	受験料のお振込み	該当支部大会までに受験料をお振込みいただきます。
実技試験	審　査	ロープレ支部大会
	合否発表	1級該当者：●全国大会代表者 ⇨支部大会にて ●その他の1級該当者 ⇨2023年 12月中旬(予定) 2級、3級該当者：2023年 12月中旬(予定)
筆記試験	試　験	1級該当者／2級、3級該当者：【Web試験】 2024年 1月(予定)
	合否発表	2024年 3月上旬(予定)
認定 / 登録	認定料のお振込み	1級該当者／2級、3級該当：所定の期日までに お振込みいただきます。 (認定希望者)
	認定と登録	2024年 3月～5月(予定) に認定証 / バッジ到着

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。

※コンテストに関する内容（開催スケジュール・競技方法・審査方法等）は、
止むを得ない事情等により変更・中止になる場合があります。
最新情報は協会WEBサイトをご確認ください。