

第30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]



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・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。

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

一番に思い浮かぶ 人でありたい



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
はた ち か よ
幡地 嘉代

ソリューションセールsteam

人材に関する課題なら、エデュカーレの
「人材総合プロデューサー」にお任せください
- 私たちは、幡地主宰「NEXT LEADERS CAMP」で日々研鑽を重ねています -

SC接客ロールプレイングコンテスト入賞実績

第29回実績

大賞 **1名** 全国大会
出場者数 **5名**
部門
準優勝 **1名** 支部大会
入賞者数 **33名**

これまでの実績総数

支部大会上位入賞者総数 **353名**
全国大会出場者総数 **82名**
全国大会上位入賞者総数(大賞含む) **30名**

接客ロール
プレイング
公開講座ご案内



ES向上のための
パーソナライズ研修



Z世代の
新“陣”研修



型にはまった接客 はいらない ネットに 負けない 売上を作る 人材育成研修



接客サービス エグゼクティブトップコーチ
関岡 英人

SC 接客ロールプレイングコンテスト
全国大会上位入賞者を研修する
サンクスドリームだからできる

ロープレ大会
上位の接客

買上率が高い
スタッフ育成

2023 年度 SC 接客ロールプレイングコンテスト 支部大会 実績一例

北海道大会 ▶ 優勝	東北大会 ▶ 準優勝	関東甲信越大会 ▶ 優勝 5日目	準優勝 4日目	準優勝 5日目
中部大会 ▶ 優勝 2日目	準優勝 1日目	近畿大会 ▶ 準優勝 1日目	準優勝 3日目	※その他 支部長賞・審査員特別賞 多数受賞

研修担当者さまはコチラに — 接客研修・人材育成 —



Thanks Dream. Inc
株式会社サンクスドリーム

03-5456-7917
info@thanks-dream.com



東京オフィス — 東京都渋谷区桜丘町 26-1 セルリアンタワー 15 階
本社 — 三重県桑名市長島町西外面 2011-3

thanks-dream.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

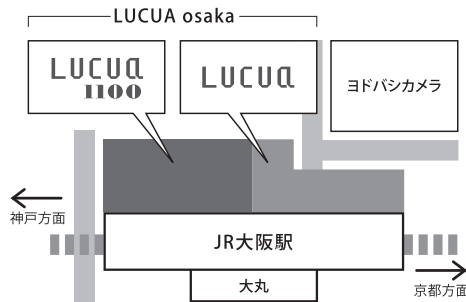
ファッションやトレンドに敏感な働く女性をメインターゲットに、「日常生活における手の届く贅沢」「高感度で洗練されたライフスタイル」を提案。“ここにしかない価値”を提供する、梅田地区でNo.1のファッションビルを展開します。

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。



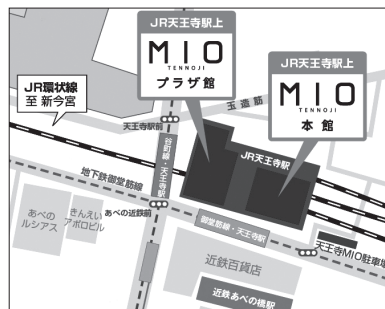
LUCUA
OSAKA



〒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/>

Growing Together

「Growing Together」というコンセプトのもと、地域に根差し、お客さまとともに育んでいく商業施設の新しいカタチを実現。

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。便利でお得な普段使いに加えて、スポーツ・エンターテインメントによる非日常の感動体験もご提供してまいります。



LaLa arena TOKYO-BAY
2024年5月29日開業!



※画像はイメージです。

三井アウトレットパーク マリンピア神戸
2024年11月 再開業予定



※画像はイメージです。

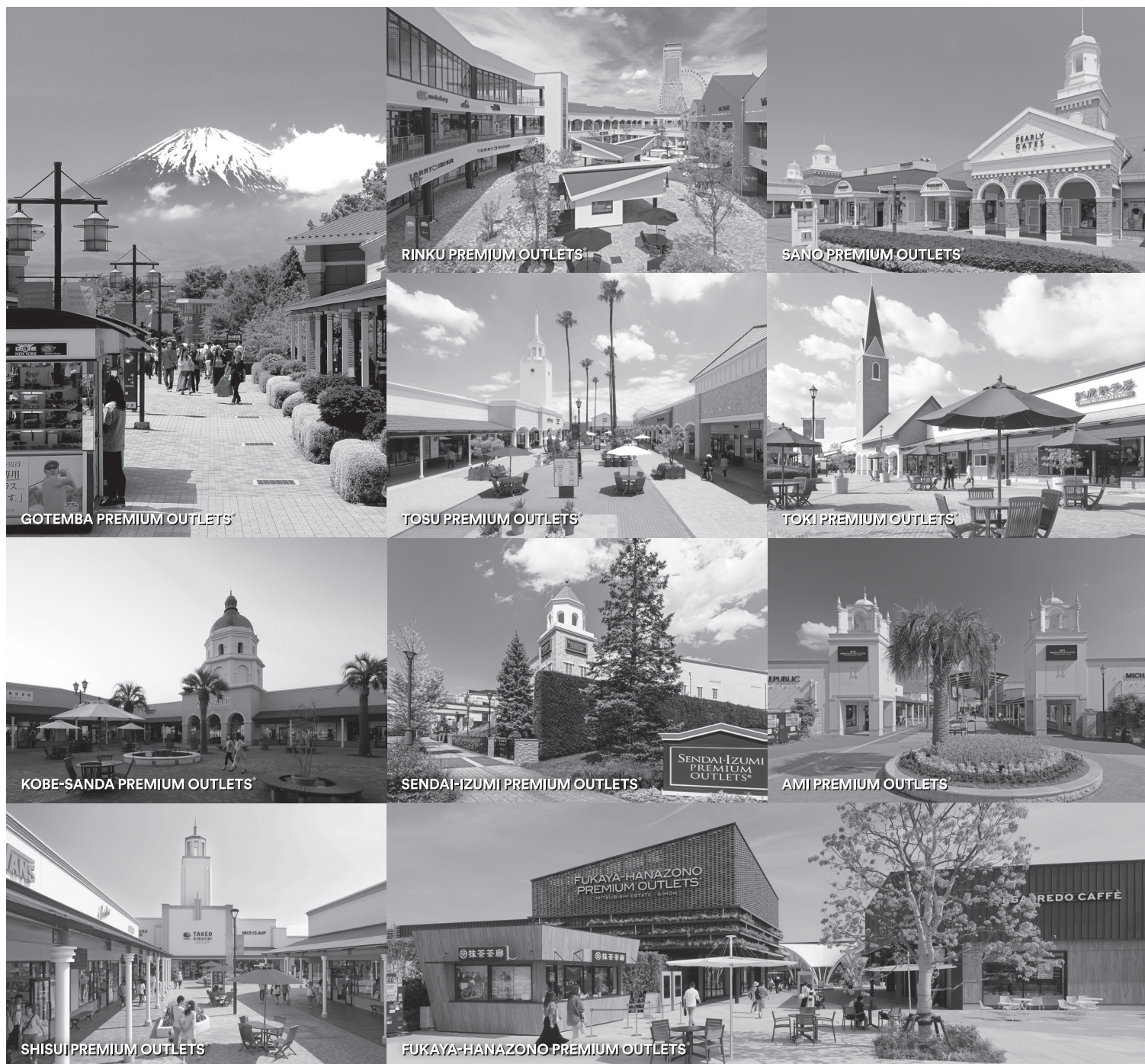
(仮称)三井ショッピングパーク
ららぽーと安城
2025年春 開業予定



※画像はイメージです。

(仮称)三井ショッピングパーク
ららテラス北綾瀬
2025年夏 開業予定

提供するのには、「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。

〈全国のプレミアム・アウトレット〉

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
 (静岡) (大阪) (栃木) (佐賀) (岐阜) (兵庫) (宮城) (茨城) (千葉) (埼玉)

地元にも、新しいつながりを。



スーパーマーケットとして、いくつもの時代の壁を超えてきた私たちに、

もう一度、超える時がきました。

ネットやデジタル化によって、街はどんどん進化しています。

だけど、人と人の「つながり」、地元の「つながり」は、ちゃんと進化しているのでしょうか。

おじいちゃんも、おばあちゃんも、若者も、子育て世代も、みんながちゃんとつながっている。

それが、地元のやさしさであり、強さだから。

私たちは、モノを買う以上の新しい体験で、地元みんなのつながりを進化させます。

お買い物がなくとも、お店にふらりと来てほしい。

新しいコミュニティなんていうと堅苦しいけど、

地元のみんなでおしゃべりをしたり、一緒に街のことを考えて、

新しいドキドキやワクワクを生み出していく。

中国・四国・兵庫。地元を想う仲間と、お客さまとも一緒に、みんなでつながっていく。

私たちの新しい挑戦は、もうはじまっています。



株式会社フジ

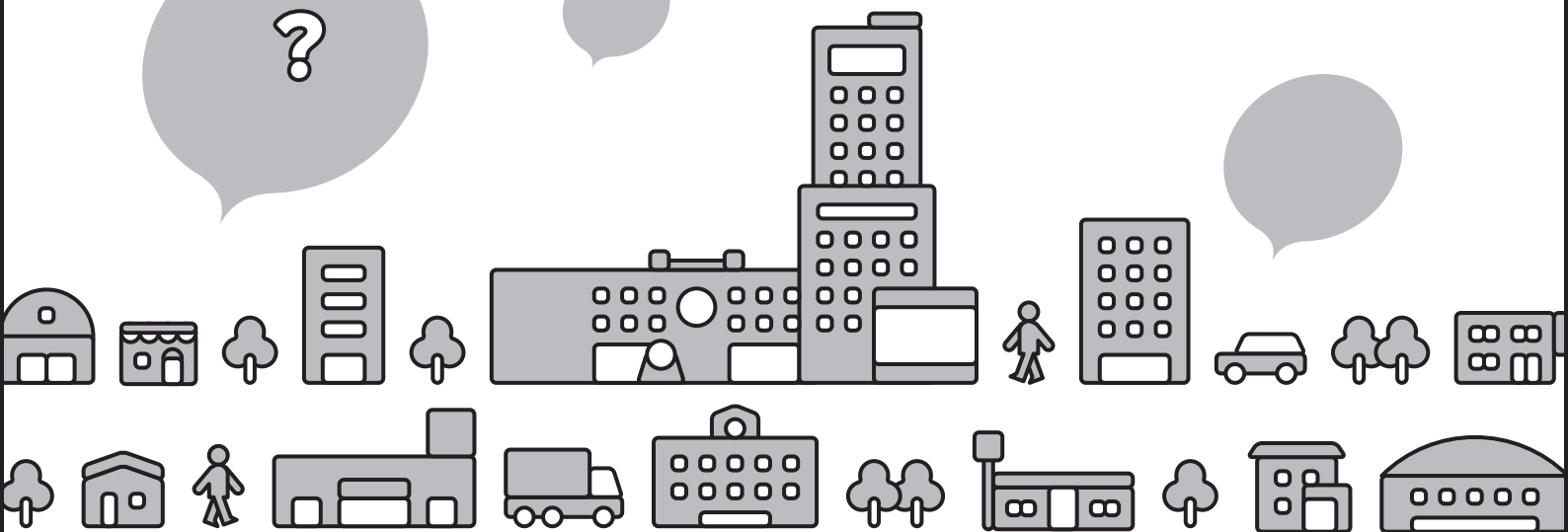
〈本社所在地〉〒732-0814 広島県広島市南区段原南1-3-52

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、
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。



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。

阪急阪神東宝グループ



阪急阪神ビルマネジメント株式会社

本社

〒530-0012 大阪市北区芝田1丁目1番4号 阪急ターミナルビル(総合受付13階)
TEL.06-6372-7900(大代表)

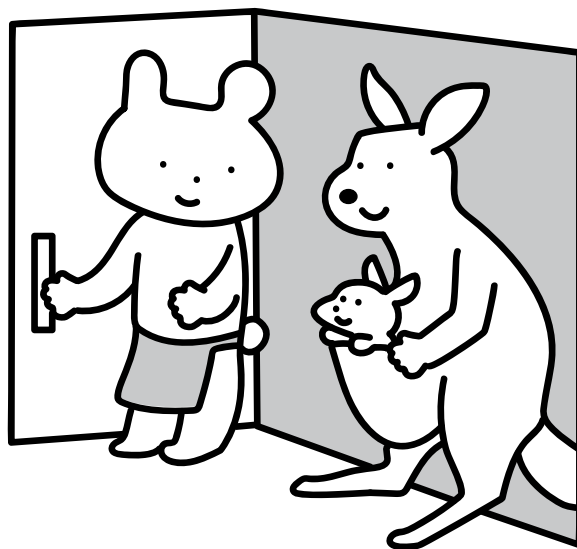
東京

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1丁目2番1号 日土地内幸町ビル 10階
TEL.03-6206-7820(代表)

<https://www.hhbm.hankyu-hanshin.co.jp/>



しなやかさ
もっとな
は



共に創ろう。また来たいお店。

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

MEBiRATiON



HPはこちら



アトレ恵比寿



アトレ目黒



アトレ竹芝



アトレ大井町



アトレ大森



アトレ川崎



アトレ吉祥寺



プレイアトレ土浦

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

“暮らしやすい”をデザインする

KUL

私たちが最も大切に考えるお客様は、地域の皆さまです。
お客様が、“今”望んでいること、困っていることに応え、
人々が交流する場を創造することで、より豊かな暮らしへ。
地域に根差した私たちだからできることを最大限に活かして、
これからもお客様、テナント、パートナー企業様と共に
地域の一員として成長していきます。

KULの行う地域への取り組み



神戸市立北神図書館 (エコール・リラ)



キッチンカーニバル (エコール・ロゼ)



公開市民講座 (エコール・マミ)



いずみ商工フェスタ (エコール・いずみ)

KUL 株式会社 関西都市居住サービス Kansai Urban Living Service Corporation
〒541-0053 大阪市中央区本町四丁目3番9号 本町サンケイビル19階 TEL: 06-6245-5050 <https://www.kul.co.jp/>



2024年11月、社名を ケイ・ユー・エル (株)KUL (Kansai Urban Living Service Corporation) に変更いたします

神戸新聞会館 ミント神戸



About Us

神戸新聞会館について

兵庫最大の交通結節点、三宮駅前に位置する神戸新聞会館 ミント神戸

地下街「M-KITCHEN(エムキッチン)」に接する地下1階、そして2階から8階まではファッションなどの物販や飲食店の商業ゾーン「M-INT KOBE」。9階はシネマコンプレックス、13階から17階の上層部は法人事務所や医療機関などのオフィスゾーン。18階(屋上)には、多目的スペース「ミントテラス」や近年愛好者が増えているスポーツライミング施設があります。

また、ビル西側壁面に「ミントビジョン」、地下1階の阪神電鉄神戸三宮駅の東改札横には「クモイ(9moi)ビジョン」、大型LED ビジョン2基の設置は関西最大級の規模。1階には神戸市の三宮バスターミナルがあり、情報発信の拠点であるミント神戸は、待ち合わせのスポットとして定着しています。



m-int KOBE について

海 (Marine) と山 (Mountain) に囲まれ、待ち合わせ (Meeting) にぴったりな駅前の好立地に、情報発信企業の神戸新聞グループ (Media-mix) がプロデュース。映画 (Movie) や食 (Meal)、流行 (Mode) のテナントも含め、ビルのさまざまな特色を象徴する「M」を集大成 (INT egrate) した、との意が込められています。ビル名称となった「ミント」には、「ハッカ」「新鮮な」「源泉」などの語義があり、外壁タイルの鮮やかなミントグリーン色とイメージを合わせ、爽快感、新鮮さを大切にし、神戸市民の方々に広く親しんでいただけるよう、覚えやすさや言いやすさにも配慮をしました。2026年10月には開業20周年を迎えます。

「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と考えています。

ピオレ姫路



夙川グリーンプレイス



高槻グリーンプレイス
2025年春開業予定



ピオレ明石



モンテメール



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



毎日をもっと楽しく

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 Mobarra

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)イクスピアリ
- * (株)エデューカーレ
- * (株)Thanks Dream
- * JR西日本SC開発(株)
- * (株)フジ
- * 札幌駅総合開発(株)
- * 阪急阪神ビルマネジメント(株)
- * (株)アトレ
- (株)ヴィジョンリンクス
- * (株)関西都市居住サービス
- * (株)神戸新聞会館
- * JR西日本アーバン開発(株)
- 秋田ステーションビル(株)
- (株)小田急SCディベロップメント
- (株)オンワード樺山
- カタクラ(片倉工業株式会社)
- 金沢ターミナル開発(株)
- キュービーネット(株)
- (株)小西造型
- (株)サンシャインシティ
- 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イト(株)
- (株)JR東日本パーソナルサービス
- (株)JR横浜湘南シティクリエイイト
- 四国旅客鉄道(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
- (株)センチュリーアンドカンパニー
- 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)
- * メビレーション(株)
- JR西日本大阪開発(株)
- (株)ジェイアール東日本都市開発
- ダイアナ(株)
- * (株)千葉ステーションビル
- (株)トリドールホールディングス
- (株)相鉄ビルマネジメント
- (株)高島屋
- (株)ダブリュ・アイ・システム
- 中国SC開発(株)
- (株)TTC
- 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
- (一社)日本能率協会
- (株)阪急商業開発
- (株)バンダイナムコアミューズメント
- (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)
- (株)ユアエルム京成
- (株)有隣堂
- 横浜新都市センター(株)
- (株)ルピシア

(お申し込み回数・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24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10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(水)・31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／11月5日(火)～8日(金)、11日(月)・12日(火) ◆会場／IMAホール(光が丘IMA)

▶東京地区(東京)

◆開催日程／9月30日(月)～10月4日(金) ◆会場／ムーブホール(サンポップマチャ)

▶中部(富山、石川、岐阜、愛知、三重、静岡)

◆開催日程／9月11日(水)～13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15日(火)～18日(金) ◆会場／ホテル京阪京橋グランデ

▶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21日(木)・22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26日(木)・27日(金) ◆会場／西鉄ホール(ソラリアステージ)

※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】 2025年1月24日(金) (第49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)。また支部大会の様子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49回日本ショッピングセンター全国大会

■会期／2025年1月22日(水)～24日(金)

■会場／パシフィコ横浜

●SCビジネスフェア 2025

●第30回SC接客ロールプレイングコンテスト
全国大会

■会期／2025年1月22日(水)～24日(金)

■会期／2025年1月24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	第30回記念大会賞	1名(賞状、記念品)	
	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)シンキング	(株)フィールデザイン
(株)ヴィジョンリンクス	(株)Super Market Design	(株)ボスコラーニング
(株)STC	(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)エデュカーレ	(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)
(株)Thanks Dream	(株)日本コンサルタントグループ	

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

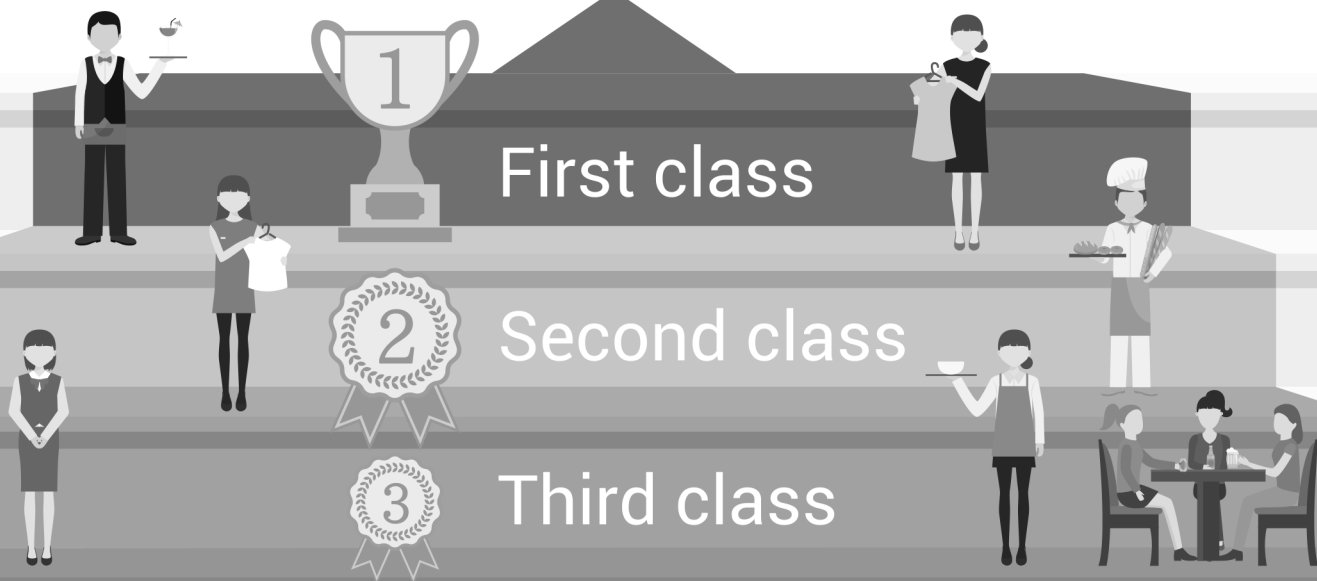
審査項目			ポイント	評価										
印象	ブランドイメージの体現	1	ブランドイメージの体現	●身だしなみや、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	2	表情・動作	●お客様に合わせて、表情・動作が豊かに接客できているか ●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		3	言葉遣い	●美しい言葉遣いができているか ●店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか ・敬語、接客用語は適切に使えているか ・気になる口癖はないか	10	9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



2024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

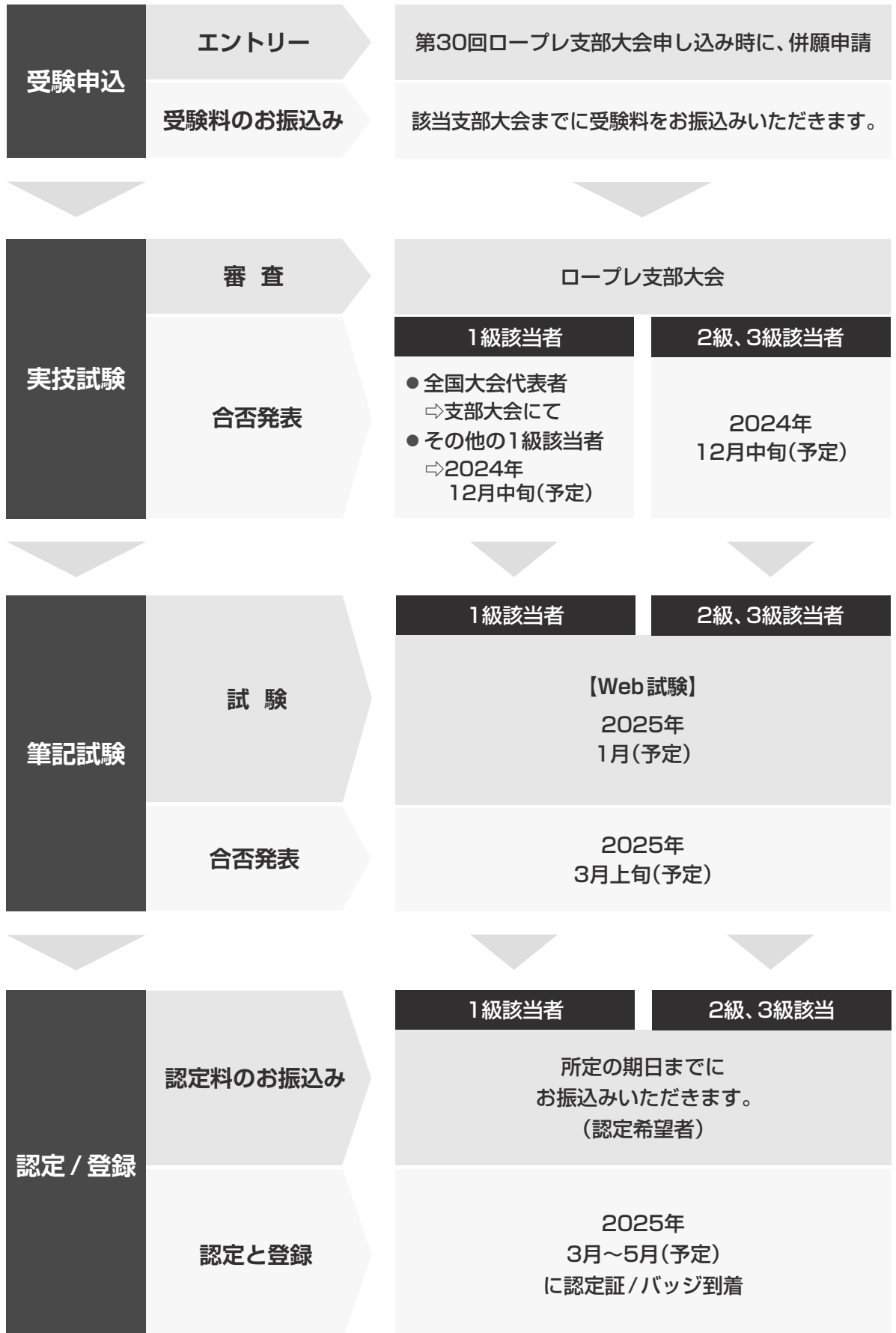
- 受験料11,000円(税込)
- 認定料11,000円(税込)

○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

2024 年度

受験申込から認定・登録までの流れ



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。