

本年
本格始動！

“チーム力”で優勝を勝ち取る！ 『PARCO ショップ対抗！接客ロールプレイングコンテスト』 開催のご案内

この度、株式会社パルコ（東京都渋谷区、以下パルコ）では、渋谷で初めての実施となる『パルコ ショップ対抗 接客ロールプレイングコンテスト』を開催いたします。パルコは、2011年コーポレートメッセージとして“LOVE HUMAN,MESSAGE”を掲げており、様々な場面において『人』を応援しています。ショップスタッフ教育面では、毎年、年6～10回のスタッフ育成研修を実施してきましたが、本年は“チーム力UP”と接客におけるニーズの引き出し力UP“を目的とし、これまでの研修に加え新たにロールプレイングコンテストを実施します。

パルコのロールプレイングコンテストは、店長がスタッフ指導者となり、店長以外のスタッフを出場させることでショップが一体となり、優勝を勝ち取る“チーム力UP”につながる新たなスタイルのコンテストです。

本年度は渋谷店（8/24・25）を皮切りに主要都市6店舗（渋谷、名古屋、仙台、千葉、福岡、広島）にて随時開催を予定しています。つきましてはご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、是非ご取材賜りますようお願い申し上げます。



↑（仙台店）事前研修の様子



↑（渋谷店）事前研修の様子

パルコのロールプレイングコンテストは、1人のスターを生み出すものではなく、

売場の“チーム力UP”を目指しています！！

～お客様はチーム（売場）でお迎えする。お客様の要望はチーム（売場）でお応えする。～

〈チーム力UPへの取組（パルコのロールプレイングコンテスト特徴）〉

- 『全ショップにロールプレイングスキルを習得してもらうため、事前ロールプレイング研修を実施』
- 『店長は売場（チーム）の監督になり、部下指導に専念するため、出場は“スタッフ”に限定』
- 『コンテスト前の予選では、専門スタッフがお客様となり売場のチーム力を基準に“覆面審査”を行い、出場エントリー109店舗より出場対象40店舗を選出（渋谷店）』
- 『チーム力を競うため、1回戦、2回戦、決勝戦と同一スタッフではなく、複数のスタッフ出場を推進』
- 『副賞は報奨金だけでなく、駅看板や館内DPスペースで“自店ブランドを宣伝できる権利”も獲得』

【渋谷パルコ ショップ対抗！接客ロールプレイングコンテスト 概要】

●日時：2011年8月24日（水）1回戦：第1部 10:00～13:00/第2部 14:00～17:00
8月25日（木）2回戦：第1部 10:00～12:30
決勝戦：13:00～13:45

●会場：渋谷東武ホテル B2F 鳳凰の間（渋谷区宇田川町3-1）

●内容：渋谷パルコ出店テナント 177店舗中、109店舗がエントリーし
予選の覆面審査により選出された40店舗がコンテスト出場！



【決勝戦までの流れ】

- ① 6/22（水）・23（木）「店長向け事前研修」：指導者となる店長自身の接客スキルを見直す。
- ② 7/26（火）・27（水）「スタッフ向け事前研修」：ロールプレイングスキルを身につける。
- ③ 8/3（水）・4（木）「予選 覆面審査」：専門スタッフがお客様となり、コンテストエントリー109店舗を覆面審査し、コンテスト出場40店舗を選出。
- ④ 8/24（水）「コンテスト1回戦」：1ブロック（5店舗）から2店舗ずつ勝ち抜くトーナメント戦により40店舗から16店舗選出。
- ⑤ 8/25（木）「コンテスト2回戦」：1ブロック（4店舗）から1店舗ずつ勝ち抜くトーナメント戦より4店舗選出。
- ⑥ 8/25（木）「決勝戦」：4店舗の中から最優秀賞店舗を選出。

【競技時間】 1人4分（※他流通各会社競技時間6～8分）

※ 形式的な導入部分は省略しお客様との会話の中身を重要視。

【審査基準】

商品説明ができるかどうかではなく、“お客様のニーズを聞きだす自然な接客”が出来ているかが重要。

- ①基本 / 笑顔：最低限の身だしなみ、相手に合わせた言葉遣い
- ②やさしさ（積極性）：お客様自身に興味をもった聴きだしと会話、購入まで考えた提案、お客様視点に立った説明、期待を超える提案やアプローチ
- ③エンタテインメント：もう一度会いたいと思われる接客、飽きない演出、ご要望をどれ位引き出せたか

【副賞】

店舗ごとに内容は異なりますが、今回実施の渋谷店におきましては

パルコ商品券5万円分+JR渋谷駅看板を使って自店を宣伝できる権利を用意。

パルコでは、自店のチーム力で得た勝利で、自店の宣伝につながり売上げ拡大の後押しとなり、モチベーションUPにつながるような副賞を考えていきます。

JR 渋谷駅看板→



【2011年 ロールプレイングコンテスト開催スケジュール】

渋谷：8/24（水）・25（木）、名古屋：10/18（火）・19（水）、仙台：10/20（木）・21（金）
千葉：2/1（水）・2（木）福岡：2/14（火）・15（水）、広島：2/21（火）・22（水）

～接客ロールプレイングコンテスト開催にいたった経緯～

Eコマースなどの発達により便利な販売チャネルが増えている中、わざわざご来店いただくお客様は以前にも増して「大切なお客様」であり、お客様は販売スタッフとのコミュニケーションも含めお店への期待やニーズが高まっているものと私たちは認識しています。一方、若い販売スタッフはお客様へのお声がけタイミングがつかめない、ニーズを引き出せないなど接客基本場面での悩みを抱え、接客の面白さを体感せずに売場に立っているという声も聞かれます。そこで私たちは、「日常的に接客の練習をする機会を作ることはできないか」と考え、独自のロールプレイングコンテストを実施することを考案いたしました。パルコのロールプレイングコンテストは事前研修にも力を入れ販売スタッフ一人一人の「経験と学び」となり「皆で魅力的な売場を作っていこうというチーム力UP」につながるプログラムの新しいスタイルに挑戦いたします。少数のスター販売員を導き手とする従来の手法とは一線を画します。「チームで」「一人ひとりが」「それぞれの個性で」・・・といったキーワードを大切にしたロールプレイングコンテストです。

【パルコ接客ロールプレイングコンテストの特徴】

① 店長参加ではなく、参加対象者は店長以外のスタッフ

～店長の部下指導スキルUP & スタッフの接客スキルUPのため～

他社のロールプレイングコンテストは、店長など既に接客スキルの高い人が参加するスタイルが多いのに対し、パルコは、店長以外のスタッフに限り、売場のボトムスアップを図ります。

② 個人戦ではなく、“チーム”（ショップ）対抗戦

～売場で1人だけが輝くのではなく、売場全体が輝き、お客様にとって居心地よい空間にするため～

先に行われた「2011FIFA女子ワールドカップ」にて“なでしこジャパン”優勝勝因は“チーム力”と言われていました。ショップでも個人力よりも“チーム力”を磨くため、出場スタッフは1店舗1名ではなく回戦毎に異なるスタッフの出場を推進します。予選は、専門スタッフがお客様としてチーム力を基準に覆面審査を行います。

③ 売場で実践できるスキルを習得

～コンテストで勝利するためのマニュアル的な接客では意味がない～

事前研修にて、多くのスタッフが即効性のあるロールプレイングスキルを習得します。また、覆面審査にて予選通過できなかった店舗には、審査結果を元にパルコ営業担当者と改善をします。出場者には、実演後に専門講師が即フィードバックを行い、1回戦、2回戦、決勝と回を重ねる毎に接客レベルがUPします。

●昨年実施 仙台パルコ接客ロールプレイングコンテスト実施後の変化について

～ロールプレイング参加前後で確実にスタッフの意識が変化し、売場の雰囲気も目に見えて変化。～

参加者の声として、お客様との会話を楽しめるようになった/接客指導に自信が持てた/売場の笑顔やコミュニケーションが増えた etc...とあり、目に見えた変化をしました。3月に震災があり休業をした期間もありましたが、スタッフの力強いチーム力で予想以上に早く再開することができました。また、仙台パルコは再開以来、売上前年比も2桁増と好調に推移し、売場のチーム力と同時に館全体のパワーもUPしております。本年も仙台でロールプレイングコンテストを実施しますので、是非ご覧いただければと思います。

仙台店ロールプレイング
コンテストの様子 →



← 出場者へ専門講師
が即フィードバックを行
う様子

【本件のお問い合わせ先】

株式会社パルコ CS/環境部

(本件担当): 金岡 kana-yuka@parco.jp 塚原 tukah-maki@parco.jp

東京都渋谷区神泉町 8-16 渋谷ファーストプレイス

TEL 03-3477-5709/ FAX 03-3477-8720