

DESCENTE

Voice

CSR NEWS

株式会社デサント
CSRニュース Voice
発行：デサントCSR推進室
〒543-8921
大阪市天王寺区堂ヶ芝1-11-3
TEL. (06) 6774-0327



Volume 4 / February 2015



「次もあなたから買いたい」

とっていただける接客を目指して

全国SCロールプレイング大会と、
顧客満足度の向上を目指す取り組み



CSR Topics

拡張的CSR

顧客満足

「第6回全国SCロールプレイング大会」を開催

全国約1,000名の販売職スタッフが競い合う

デサントには、セールスコーディネーター(SC)と呼ぶ、店頭での販売職スタッフが全国に約1,000名おり、お客様との大切な接点として活躍中です。顧客満足度のさらなる向上とSCのスキルアップを目指して、2009年から、「全国SCロールプレイング大会」の開催を始めました。これは、全国から自薦・他薦で選ばれたSCが各地域での予選で接客を披露し、審査を経て東京での決勝大会に臨む、という内容です。

全国から11名の精鋭が決勝に進出

2014年の大会は、『顧客につながる接客 ～「次もあなたから買いたい」と思ってもらえる接客～』をテーマに開催しました。直営店・百貨店・専門店など様々な業態の店舗で活躍する48名で地域予選を行い、それを通過した11名が1月19日の決勝大会に進みました。

東京オフィスに再現された売り場で、社員が扮したお客様に接するSCは、緊張の面持ちと共に日頃の接客の成果を披露。社内・社外の審査員が、「商品提案力」「会話力」「マナー」などの基準に沿って審査した結果、下記の4名が受賞しました。

受賞者(売り場/ブランド)

- | | | |
|------|--------|---------------------|
| ●優勝 | 佐藤 由美 | 横浜高島屋/『ランバン スポール』 |
| ●準優勝 | 小泉 由美 | アリーナショップ原宿店/『アリーナ』 |
| ●新人賞 | 山下 沙紀子 | 西武池袋本店/『ルコックスポルティフ』 |
| ●特別賞 | 中尾 紫乃 | 日本橋高島屋/『マンシングウェア』 |



決勝大会の参加者と代表取締役社長 石本雅敏(前列中央)および審査員
前列の右端は社外審査員の福島りの氏(P.3参照)



決勝大会の会場に実際の売り場を再現



大会の冒頭で挨拶する
代表取締役社長 石本雅敏

緊張感あふれる中でも
笑顔は絶やさない接客



ほかのSCの接客から学ぶ参加者たち



受賞者へ賞状を授与し、日頃の努力を讃える

関係者の「Voice」

Sales Coordinators



012

大会参加者（優勝）

佐藤 由美

横浜高島屋「ランバン スポール」

「接客の奥深さを感じる」

優勝できたことは、素直にとっても嬉しいです。接客にあたっては、商品の紹介よりも、まずお客様とのコミュニケーションを第一に考えています。思い返せば、これまでの人生の半分は接客をやっていて、自分が人と話すのがとても好きなことを改めて認識しました。今回の大会出場にあたり、自分は心から接客が好きだとわかったことに加え、接客の奥深さも思い知りました。これからも、精進していきます。



013

大会参加者（新人賞）

山下 沙紀子

西武池袋本店「ルコックスポルティフ」

「全国から来たSCの皆さんの接客が勉強になる」

初めての大会出場で、とても緊張しましたが、自分を出すことができよかったです。決勝では関東地区だけではなく、全国の皆さんの接客を見ることができ、とても勉強になりました。今回の経験をひとつひとつ復習しながら、これからも頑張ります。色々なSCの方々の接客を間近に見て勉強できるので、機会があれば次回も参加したいです。

Judge

014

審査員

福島 りの氏

有限会社 悠紀帆久弥（ゆうきほくみ）代表取締役

アパレルなど小売店舗での人材育成・教育プログラム作成をサポート。教育コンサルタントとして「人と関わる」スタッフの育成を手掛けている。

「デザントの接客は、スポーツパーソンらしい真っ直ぐな対応」

本大会は、卸だけでなく、店頭での販売にも目を向ける目的で始まったと記憶しています。現在、本大会は安定期を迎えました。参加するSCの皆さんのレベルも上がり、これからはもっと「デザント色」を出した大会にしていきたいですね。他社の商品との差別化や健康を話題にしたり、歴代の受賞者たちと接客について話し合ったりすれば、もうひとつ高いレベルの大会になると期待されます。

デザントの接客は、アパレルに比べると貪欲さで負けるかもしれませんが、SCの方々の雰囲気がよく、スポーツパーソンらしい真っ直ぐな対応が特徴です。もう少し粘り強さを出せるとさらに良いと思います。



顧客満足度のさらなる向上を目指し、数々の施策を展開

デザントでは、顧客満足度の一層の向上を目指して、「全国SCロールプレイング大会」のほかにも、SCの能力向上やモチベーションのアップを目的に「全国優秀店舗表彰式」を継続して開催中です。これは全国の約500店舗から、売上高や予算比、お客様へのアプローチ方法や店頭での仕掛け、チームワークなどの項目を基に優秀店舗を選出するもので、2014年までに27回を重ねています。

店頭でお客様と直に接する際には、デザントが扱う各ブランドをこよなく愛すること、そしてデザントという企業のファン、さらにはSCとしてお客様と直に接する自分自身のファンをたくさん作る事が求められます。デザントでは、今後もSCをはじめとする、社員のスキルアップに向けた数々の施策を展開していきます。