

御 社では今期、審査員が来店して審査するという全く新しいスタイルでロープレ大会の予選を行いました。但其、その狙いを教えてください。

ロープレ大会の一番の目的は、館全体の接客力を向上させていくことです。そのためにより多くのテナント様にご参加いただきたいのですが、これまでのような集合型のロープレ大会ですと、時間の制約によって「ロープレ大会が大事なものはわかっていけれど、出場できない」という店舗がどうしても出てしまいました。そこで「来られないなら、こちらから行く」と、審査員が各店舗に審査に伺う「来店型方式」で予選大会を行うことにしました。この審査には、弊社のカテゴリー担当（営業担当）も審査員として参加しました。

このことでまず、大会出場率100%が実現されました。審査員が店舗に行くので100%になるのは当たり前ではあるのですが、例年参加率が低い傾向にあった飲食業態も含めて、館全体の接客力向上の取り組みにできたことが良かったです。また、カテゴリー担当も審査員として実際に接客を受けることで、各ショップのことをこれまで以上に深く知ることができたことにも非常に価値を感じています。



SCにおけるCS向上施策の一つとしてディベロPPER主催のロープレ大会が盛んだが、「参加者が限定される」、「緊張してしまって普段の接客ができない」など、その運営には課題も残されている。そのような中、株式会社錦糸町ステーションビル様では、一連の研修プログラムの中にロープレ大会を組み込み、会場集合型ではなく「審査員が来店して審査する」という全く新しいスタイルで予選大会を実施することで、「大会出場率100%」を実現。館全体のコミュニケーションや組織風土の改善にも成果をあげているという。同社営業部課長代理 小林真弓氏、営業部係長 高橋和馬氏、営業部係長 雨宮瑛子氏に、今期の取り組み内容を伺った。

店舗の方からも「今年は時間の拘束がなくて良かった」というご意見をいただいたほか、ステージではなく店舗内での審査で、ギャラリーもないというところで「緊張せず、普段通りにやれて良かった」という声も多くいただくことができました。

また、これは運営側の都合にならずに、予選会場の手配やテナントさまからの商品搬入の必要がなくなるので、運営の費用・時間を抑えることができた点も良かったです。

今回のロープレ大会の具体的な運営方法について、ご紹介いただけますか？

決勝戦は従来通り「出場者に会場に集まってもらい、ステージでロープレ」というスタイルでしたが、その前の予選大会を「審査員が営業中の店舗に行き、実際に接客を受ける」というスタイルで実施しました。この審査は抜き打ちではなく、「審査員が行く日時」や「審査員は目印を付けて入店すること」などを予め全店にお知らせした上で行いました。

今回の基準では、審査員が入店してから担当のスタッフ（ロープレ大会出場者）が接客を始めるまでの間も審査が行われており、担当スタッフの接客は素晴らしかったけれども

総合的には挽回できなかったというケースも出ました。従来のロープレ大会が「スタート」の合図で始まる個人戦だとすると、今回の予選大会は「店舗の総合力が問われるチーム戦」と言えるでしょう。よりリアルな形で自店の状況を把握できる良い機会にもなると思います。

今年も初回でもあり、スタッフ一人ひとりにまで情報が正しく伝わっていただけると期待しています。

従来通り会場で行った決勝大会も、例年とはずいぶん雰囲気の違いが感じられました。大会後の懇親会でも皆さんずっと残って話をされていて、ショップさん同士の距離がすごく近づいているように感じました。

アットホームというか、良い空気感がありましたよね。例年は皆もっと緊張していて静かな感じでしたが、今年はスタッフ同士が隣の席の人と普通に話をしたり、出場者を応援したり、館としての一体感が感じられました。

もちろん年が経つにつれて顔見知りが増えたり、場馴れしてきたりという理由もあるとは思いますが、

ですが、今期は研修からロープレ大会までを一連のプログラムとして体系立てて設計していること、そして予選大会のスタイルによって、「日頃の自分たちの取り組み成果を発表する場」「自分たちの代表を決める場」という位置づけが参加者にもよりはつきりと伝わって、親近感が生まれたのかもしれない。

今おっしゃったように、今期は研修からロープレ大会までを一貫したプログラム（図表・下）として設計していますが、手応えはいかがですか？

今期は御社に設計していただいたプログラム体系で5月から取り組みをスタートしましたが、ロープレ大会の決勝戦やその後の懇親会、そしてカテゴリーミーティングなど折々の場面で、その手応えを感じ始めています。

私たちが最終的に目指すのは、テナントで働く全ての人が「テナントが好き」と思っていて、そしてお客さまも「テナントが好き」と思っていて、用がなくても「ちょっとテナントに寄ろうかな」と思っていて、いいものがあったら買う。そんな、気軽に立ち寄れる館を目指していきたいです。



出場率100%！ 来店型によるSCロープレ大会

2016年	2016年								2017年	
	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
カテゴリーミーティング	理想の店舗像共有 接客ロープレ取り組み				CS改善強化へ向けたアクション 覆面調査結果の振り返り				ES・CS改善活動 年間の成果と課題	
ロープレ仕組み スキル強化	キック オフ		予選会	決勝会						
スタッフ向け 勉強会		接客 勉強会								
店長研修				研修						成果共有会
CSリーダー研修					研修①		研修②			
覆面調査						1回目			2回目	
営業担当 勉強会	キック オフ	ロープレ ミーティング①②		店長研修 フィードバック			覆面調査 フィードバック			優良事例 の共有

錦糸町ステーションビル2016年度研修体系：研修からロープレ大会までを一貫したプログラムとして体系化することにより、CS・ESの向上という目的の達成に向けて効率的な運営が実現。

これからもさまざまな取り組みを通じて、お客さまもスタッフも気持ち良く集まれる、そういう場所になれたらいいなと思っています。

取材▼江端慎一、根津優奈、川上敬司