

## 接客ロールプレイングコンテスト

### 『Francfranc World Omotenashi Contest 2019』開催 初出場のマリノアシティ福岡ピアウォーク店が優勝

株式会社 Francfranc（本社：東京都渋谷区、代表取締役 社長執行役員 高島郁夫）は、接客スキルの向上を目的とした接客ロールプレイングコンテスト『第4回 Francfranc World Omotenashi Contest 2019』の決勝戦を3月6日（水）東京ウィメンズプラザ（東京都渋谷区）にて開催しました。

「モノの先のストーリー」をテーマに、家具の接客に注力した『Francfranc Interior Stylist 部門』と雑貨カテゴリーの接客を競う『チーム部門』の2部門で競い、『Francfranc Interior Stylist 部門』では Francfranc イオンモール大高店の左橋里奈が、『チーム部門』では本大会初出場となる Francfranc BAZAR マリノアシティ福岡ピアウォーク店が優勝しました。



#### ■ 『Francfranc Interior Stylist』個人部門

2018年の第3回目より設けた個人部門。インテリア知識と販売スキルを持ったインテリアのプロ育成を目的とした社内資格制度『Francfranc Interior Stylist』の認定者および認定予定者19名のうち、予選通過者4名が家具の接客に特化した設定で接客力を競いました。

優勝者は、Francfranc イオンモール大高店の左橋里奈。「今回のロールプレイングコンテストで学びがたくさんありました。今後の接客に活かし、お客様に感動を与えられるよう頑張りたい。」と優勝後に抱負を語りました。

## 優勝者コメント：Francfranc イオンモール大高店 左橋里奈

10分間のロールプレイングの中で、後から「もっとこうすれば良かった」と反省点もたくさん見つかりました。また、普段は見られない他のスタッフの接客を見ることで学びも得られました。今回の経験を接客に活かし、お客様により感動していただけるよう頑張りたい。



### ■チーム部門

「モノの先のストーリー」をテーマに、実際のインテリア売場を想定したステージで、商品を販売するだけではなく、その商品によってお客様の生活にもたらされる豊かさや楽しさ、感動を提案できるか、という視点で接客スキルを競いました。

当日は、全140チームのうち地区予選を勝ち抜いた12チームが準決勝に出場。準決勝を勝ち抜いた3チーム（Francfranc 大丸心斎橋店、Francfranc 青葉台東急スクエア店、Francfranc BAZAR マリノアシティ福岡ピアウォーク店）で決勝戦を行いました。

頂点に輝いたのは、準決勝に初出場となった「Francfranc BAZAR マリノアシティ福岡ピアウォーク店」という結果になりました。

## 優勝チームコメント：Francfranc BAZAR マリノアシティ福岡ピアウォーク店

（メンバー：西村美穂、坊野博美）

ロールプレイング中はとても楽しくあっという間の8分間でした。優勝旗を手にする事ができて心から嬉しいです。

これからもお客様にFrancfrancの魅力をお伝えし、ファンになっていただけるよう頑張っていきたい。



### ■審査員総評

#### ゆうこす（菅本裕子）氏／モテクリエイター、起業家

普段からFrancfrancの商品を愛用しているのは、デザインが可愛いのはもちろん、「なぜかお店に行くのが楽しい」と感じていて、それは店舗の皆さんの接客への熱量やおもてなしへの心からくるものだということが、今日イベントに参加して分かりました。地元が福岡県なので、帰省した際は福岡のお店にも足を運びます。福岡のお店の方が優勝して、私も嬉しい気持ちになりました。これからもイチファンとして応援しています。



#### 谷浦順子氏／

株式会社アール&キャリア サービス教育事業部・サービス受託部 部長 兼 教育研修受託部 部長

今年は準決勝に7チームが初出場を成し遂げ、接客に対しての熱意の高まりを感じる大会でした。

毎年参加させていただき、チーム力の強さ、そして緊張する場面での笑顔の素晴らしさが Francfranc の強みだと実感しています。今回の大会では、初出場のチームが優勝しました。それは、接客レベルが上がっていることの裏づけだと思います。

優勝したチームは、お客様とのさりげない会話の中から、ニーズを引き出し接客につながられており、さらにその商品がある情景を上手く伝えられていました。



**代表取締役 副社長執行役員 佐野一幸**



商品の機能やスペックをお客様に伝えるのではなく、その商品のある生活がどんな素敵な時間になるのか『情景を思い浮かべられる接客』をできた人が決勝に進めたのだと思う。

本イベントをきっかけに、普段も情景を思い浮かべられる素晴らしい接客をできるようにして欲しいと思います。

**■ 審査員紹介**

|                   |                                      |               |
|-------------------|--------------------------------------|---------------|
| 株式会社 KOS          | モテクリエイター・起業家                         | ゆうこす (菅本裕子) 氏 |
| 株式会社アール&キャリア      | サービス教育事業部・サービス受託部 部長<br>兼 教育研修受託部 部長 | 谷浦順子氏         |
| 株式会社町田ひろ子アカデミー    | アカデミー事業部 部長                          | 加々美文彰氏        |
| 三井不動産商業マネジメント株式会社 | 運営企画部 部長                             | 宮川享千氏         |
| 三菱地所・サイモン株式会社     | 運営統括部 シニアマネージャー・<br>カスタマーサービス統括      | 刈谷真奈美氏        |
| 株式会社 Francfranc   | 代表取締役 社長執行役員                         | 高島郁夫          |
| 株式会社 Francfranc   | 代表取締役 副社長執行役員                        | 佐野一幸          |

**■ 表彰について**

**Francfranc Interior Stylist 部門**

|    |                   |                           |
|----|-------------------|---------------------------|
| 優勝 | 賞金 5 万円、海外小売店視察同行 | Francfranc イオンモール大高店 左橋里奈 |
|----|-------------------|---------------------------|

**チーム部門**

|     |                       |                                   |
|-----|-----------------------|-----------------------------------|
| 優勝  | 賞金 10 万円、海外小売店視察同行    | Francfranc BAZAR マリノアシティ福岡ピアウォーク店 |
| 2 位 | 賞金 5 万円、おもてなし一流旅館宿泊の旅 | Francfranc 大丸心斎橋店                 |
| 3 位 | 賞金 5 万円、国内店舗視察        | Francfranc 青葉台東急スクエア店             |
| 特別賞 | 賞金 3 万円               | Francfranc BAZAR 多摩南大沢店           |