

2019年8月2日

報道関係各位

イオンモール株式会社

中国でも“心つながる、おもてなし”を実現します。  
**第4回「イオンモール中国 接客ロールプレイングコンテスト全国大会」開催**

イオンモール株式会社（以下、当社）は、8月9日（金）、「第4回イオンモール中国 接客ロールプレイングコンテスト全国大会」を開催いたします。

本コンテストは、イオンモールに出店をいただいている専門店各社さまと当社が取り組むもので、中国各地のモール専門店の全従業員が参加するものです。今大会は、中国では第4回目開催となり、中国全土の計19モールから、約3,700店舗の従業員約5万人が参加対象となります。

全国大会の入賞者には、第2回大会より副賞として日本での研修旅行が実施され、日本開催のロールプレイングコンテスト全国大会にゲスト出演するなど、日本のおもてなしを実際に体験しています。

今後も当社は、お客さまに魅力ある施設環境や商品揃いはもちろんのこと、お客さまへの従業員一人ひとりの笑顔や挨拶、お客さまに心地よさをご提供することが重要であるとの認識のもと、日ごろの接客対応の場として、各従業員のサービスマインドの更なる向上を目指します。

**【「第4回イオンモール中国接客ロールプレイングコンテスト全国大会」概要】**

**大会の流れ**

5月から2ヶ月間で各モールにて予選を行い、それぞれ物販部門・非物販部門2名がエリア大会へ進出し、優勝したチームがエリアの大会へ参加となります。エリア優勝者の合計25名による決勝大会を行います。

**全国大会（予定）**

中国国内の既存19モールの代表の中から、大賞、優秀賞、準優秀賞を決定します。

日時：2019年8月9日（金）10:30～16:55

場所：イオンモール広州番禺広場 中央広場（広州市番禺区亚运大道1号）

<タイムスケジュール>

① 開幕式	10:30～10:50
② ロールプレイング	10:50～16:05
③ 審査	16:05～16:25
④ 表彰・閉幕式	16:25～16:55

**競技方法**

競技時間内でお客さま役のスタッフを相手に、お迎えからお見送りまで、一連の接客のロールプレイング競技を行います。物販専門店はお店の商品を、非物販専門店ではメニューや食器などを使用します。

**審査内容**

販売員としてのマナー、表情、動作、身だしなみ、コミュニケーション力など、お客さまとの良好な関係づくりの視点で当社の審査表に沿って審査します。

**【本件に関する問い合わせ先】**

イオンモール株式会社 広報部

山谷 TEL+81-43-212-6733

イオンモール(中国)投資有限公司 SC運営統括部

鈴木 TEL 010-6566-3288

会場地図



イオンモール広州番禺広場（広州市番禺区亚运大道1号）

ご参考までに

「第4回イオンモール中国接客ロールプレイングコンテスト エリア大会」の様子

■ 2019年7月2日(火) 華中・華南エリア 場所：イオンモール広州金沙



■ 2019年7月11日(木) 華東エリア 場所：イオンモール南通星湖





■ 2019年7月13日(土) 華北エリア 場所：イオンモール天津津南



■ 「第4回イオンモール中国接客ロールプレイングコンテスト 案内ポスター」

**第四届永旺梦乐城  
中国待客大赛**

你就是今日的主命  
约5万人之中  
完美胜出

**心意相通 竭诚待客**

**2019年8月9日**  
永旺梦乐城广州番禺 | 盛大举行

**大赛目的**

★ 第四届 永旺梦乐城 ★  
(中国) 待客大赛概要

本次大赛由永旺梦乐城(中国)主办,旨在提高员工整体待客水平,从而实现与顾客“心意相通 竭诚待客”。本次大赛联合中国全体17家购物中心共3700家专卖店内,约5万名员工为参赛对象,经各个购物中心选评后的员工参加购物中心内部决赛,优胜者将有权参加区域大赛,区域大赛的优胜者将有权参加全国总决赛。

**大赛流程**

第三阶段  
区域内大赛的优胜者将有权参加全国总决赛。

第二阶段  
在各个购物中心优胜的选手将参加区域内大赛。

第一阶段  
经各个购物中心内部评选,确定参赛选手,将会参加购物中心内的比赛。

**评审项目**

- 1 接待顾客 迎接顾客**
  - ① 观察客人并主动迎接并问候(仪容、服装、配饰、并主动与客人打招呼)
  - ② 观察客人进入后马上发现,主动迎接和大声问候
  - ③ 主动问候并微笑、快速服务
  - ④ 观察顾客购物动向并主动服务,让客人感觉舒适和下次愿意继续光顾
- 2 打招呼 接近**
  - ① 客人进店后给客人适当的自我介绍,懂得观察顾客,能积极的与顾客沟通,主动、自然接近
  - ② 能主动与顾客打招呼,并观察客人的购物动向并主动提供服务
- 3 聆听、询问**
  - ① 聆听、尊重客人意见表达,主动观察客人需求要求
  - ② 保持聆听,保持耐心的听,并对客人的问题能感同身受,发现客人真正需求
- 4 接待细节**
  - ① 掌握顾客购物动向和客人的心意,能根据客人的需求为客人提供在卖场购物时的交流。
  - ② 对不购物客人的接待有区分,突发事件应对妥当
- 5 外表着装、整体印象**
  - ① 妆容自然大方,仪容整洁大方,符合职业行业规范,着装干净、整洁,保持一贯的形象
  - ② 保持积极向上的,微笑礼貌、热情

现场点评  
现场点评