

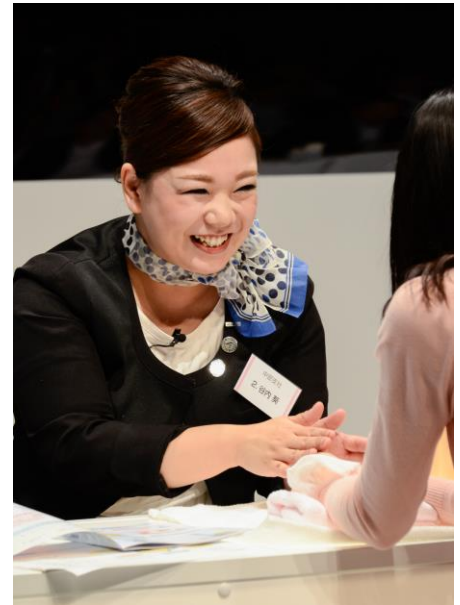
2016年5月25日

ビューティカウンセラーの接客スキルとおもてなしの心を競う カネボウ化粧品「カウンセリングコンテスト〈全国大会〉」を開催

株式会社カネボウ化粧品

カネボウ化粧品は、5月24日に、「第1回 Kanebo^{カネボウ}トータルビューティカウンセリング^{アワード} カウンセリングコンテスト〈全国大会〉」を開催しました。同コンテストには、支社支店での大会で選出された17名のビューティカウンセラー（BC）が出演。“接客スキル”と“おもてなしの心”を競いました。

カネボウ化粧品では、コンテストに参加した全BCに、各々の審査結果をフィードバックするとともに、コンテストの結果から抽出した課題を研修に応用するなどして、さらなる接客スキルの向上につなげていきます。



「カウンセリングコンテスト」とは

カネボウ化粧品の店頭では、BCが、お客さまとの一期一会を大切に、寄り添いながら、“感動をともなう接客”と“美しくになりたい気持ちに応える提案”を行うことを目指して活動しています。核となるのが、「ありがとうクレド^{※1}」をベースにした「トータルビューティカウンセリング^{※2}」です。このトータルビューティカウンセリングをさらに強化するため、カネボウ化粧品では、2015年より、接客スキルとおもてなしの心を競う「カウンセリングコンテスト」を全ての支社支店で実施してきました。

昨日開催した「第1回 Kanebo^{カネボウ}トータルビューティカウンセリング^{アワード} カウンセリングコンテスト〈全国大会〉」には、支社支店での大会に参加した4,420名のBCの中から選出された計17名の代表BCが出演。日頃の店頭活動で培った洞察力、会話力、提案力をはじめとする接客スキルとおもてなしの心を競い合いました。

※1 BCが接客時に大切にしていることを、お客さまへのお約束として7つの項目に構成し直したもの

※2 おもてなしの心でお客さまに寄り添い、スキンケア・メイク・ヘアと広い領域でアドバイスを行うこと



開催概要と結果報告

- 開催日 : 2016年5月24日(火)
- 会場 : 東京国際フォーラム
- 出場者 : 支社支店での大会で選出された代表 BC17名
- 実施内容 : BCが、お客さま役を相手に、15分間にわたる店頭接客のロールプレイングを実施。審査員は、身だしなみ、洞察力、会話力、提案力、おもてなしの心など、独自に設けた幅広い基準に沿って審査しました。
- 審査員 : 計14名
 - <審査員長> 岡崎 佳澄 (株式会社カネボウ化粧品 執行役員 美容部門統括)
 - <審査員> 夏坂 真澄 (株式会社カネボウ化粧品 代表取締役 社長執行役員)
 - 新藤 武彦 (カネボウ化粧品販売株式会社 代表取締役 社長執行役員)
 - 他10名
 - <特別審査員> 假屋崎 省吾氏 (華道家)

受賞者

優勝	谷内 葵 (中部支社北陸支店) <チェーンストア>
準優勝	藤田 真理 (近畿支社神戸支店) <チェーンドラッグ>
優秀賞	秋田谷 小百合 (東北支社青森支店) <チェーンストア>
	久保 美幸 (近畿支社) <百貨店>
審査員特別賞 ホスピタリティマインドの部	野口 富士世 (九州支社熊本支店) <百貨店>
審査員特別賞 接客スキルの部	大川 鈴美 (九州支社) <チェーンドラッグ>
審査員特別賞 ありがとうクレドの部	田中 伸枝 (関越支社茨城支店) <専門店>

当日の様相

コンテストは、社長の夏坂 真澄によるオープニングスピーチでスタートしました。出場 BC17名は、お客さま役を相手に、15分間にわたる店頭接客のロールプレイングを実施。日々の店頭活動同様、お客さまの話に熱心に耳を傾け、心を込めてカウンセリングを行いました。

審査の結果、優勝の栄冠に輝いたのは中部支社北陸支店の谷内 葵。出場した BC は、お客さまに寄り添い、お一人おひとりのニーズを見極めた上で適切な情報を提供するカウンセリングの重要性を再認識し、幸福な人生と笑顔あふれる社会の実現に向け、店頭活動に邁進する決意を新たにしました。

なお同日、各支社(北海道、東北、関越、首都圏、中部、近畿、中四国、九州)の代表 BC8名が、「ありがとうクレド」をベースにした店頭活動でのエピソードも発表しました。

■社長オープニングメッセージ（要旨）

株式会社カネボウ化粧品 代表取締役 社長執行役員 夏坂 真澄

カウンセリングには三種類の目線がある、といいます。一つ目は、専門家が素人に「こうしたほうがいい」とアドバイスするような「上からの目線」。二つ目は、お客さまから言われたことに対応するコンシェルジュのような「下からの目線」。三つ目は、「お客さまと同じ目線」です。お客さまの悩みを理解し、一緒になって解決方法を探し、パートナーとして寄り添う。時には専門的なアドバイスをしたり、コンシェルジュ的に対応することも必要ですが、カネボウ化粧品が目指すのは、この三つ目の目線で行う「寄り添うカウンセリング」です。そのためにも最も大切なのは、お客さまを心から理解する力、「共感力」です。この共感力は、人間と人間を結びつける力でもあります。

このコンテストを、皆さんの日頃の活動を披露する場にするとともに、社員一人ひとりが、カネボウ化粧品の「寄り添うカウンセリング」について改めて考える、学びの場にできたらと思います。



受賞者（写真中央が優勝の谷内 葵）

■優勝者の受賞のことば

谷内 葵（中部支社北陸支店）〈チェーンストア〉

このような賞をいただき、大変嬉しいです。店頭でのカウンセリングはお客さまのためにある、と思っていますので、今後もお店に来られるすべてのお客さまに、よりよいカウンセリングをご提供していきたいです。カウンセリングの答えはひとつではないので、その方のお話をじっくりお聴きするというのを、後輩たちにも伝えていきたいと思っています。

■総評（要旨）

花王グループカスタマーマーケティング株式会社 カネボウ化粧品販売部門
美容教育部 部長 小澤 暁美

本日の全国大会に出場した BC は、まさに“トップ・ビューティカウンセラー”といえます。ぜひ後輩たちにそのスキルを伝承してください。カネボウ化粧品では、全社員が、それぞれの持ち場でお客さまの笑顔のために働いています。BC は、その思いのすべてをお客さまにお伝える、いわば最終ランナーです。明日からも、お客さまの笑顔のために頑張らしましょう。