

2018年5月23日

カネボウ化粧品 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22日に、「第3回 ^{カネボウ}Kaneboトータルビューティカウンセリング^{アワード}AWARD カウンセリングコンテスト〈全国大会〉」（主催：カネボウビューティカウンセリング株式会社 以下KBC）を開催しました。同コンテストには、全国8地区の予選で選出された16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。

KBC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、“ホスピタリティマインドに満ちた接客”と“美しくなる喜びを発見する提案”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。2016年には、「第1回 ^{カネボウ}KaneboトータルビューティカウンセリングAWARD カウンセリングコンテスト〈全国大会〉」を開催。以降、「知識」と「技術」をベースに、“感動をともなう接客”力（共感力）を磨くコンテストを「カウンセリングコンテスト」、 “美しくなりたい気持ちに応える提案”力（専門力）を磨くコンテストを「ビューティアップコンテスト」と位置づけ、隔年で実施しています。

昨日開催した「第3回 ^{カネボウ}Kaneboトータルビューティカウンセリング^{アワード}AWARD カウンセリングコンテスト〈全国大会〉」には、各地区・エリアの大会に参加した約4,400名のBCから選出された計16名の代表が出演。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・ヘアの3つの領域でアドバイスを行う



開催概要と結果報告

- 開催日 : 2018年5月22日(火)
- 会場 : 東京国際フォーラム
- 出場者 : 各地区・エリアの予選大会で選出された代表 BC16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
岡崎 佳澄 (カネボウビューティカウンセリング株式会社 代表取締役 社長執行役員)
浜田 好博 (カネボウビューティカウンセリング株式会社 代表取締役 副社長執行役員)
小澤 暁美 (カネボウビューティカウンセリング株式会社 美容教育部 部長)
他11名
- 受賞者

優勝	大語 朝美 (だいが ともみ) 首都圏地区 〈千葉県〉
準優勝	大内 和香子 (おおうち わかこ) 東北地区 〈福島県〉
優秀賞	加藤 綾 (かとう あや) 中部地区 〈愛知県〉
	川原 民恵 (かわはら たみえ) 九州地区 〈佐賀県〉
審査員特別賞 ホスピタリティマインドの部	坂上 里菜 (さかうえ りな) 関越地区 〈茨城県〉
審査員特別賞 接客スキルの部	菅原 加奈子 (すがはら かなこ) 中四国地区 〈愛媛県〉
審査員特別賞 ありがとうクレドの部	能城 紀子 (のうじょう のりこ) 首都圏地区 〈千葉県〉

当日の様相

コンテストは、花王グループカスタマーマーケティング株式会社 代表取締役 社長執行役員 竹内 俊昭によるオープニングスピーチからスタートしました。出場 BC16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首都圏地区〈千葉県〉の化粧品専門店で勤務する大語朝美(だいが ともみ)。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、各地区(北海道、東北、関越、首都圏、中部、近畿、中四国、九州)の代表 BC 8名が、「ありがとうクレド」をベースにした店頭活動のエピソードも発表しました。

■開会宣言（要旨）

カネボウビューティカウセリング株式会社 代表取締役 社長執行役員 岡崎 佳澄

KBCは、「生涯にわたり、ご愛顧いただけるお客さまづくり」を使命としてスタートいたしました。今まで以上にお客さまを心から理解する“共感力”と、お客さまにご納得、ご理解いただく“専門力”を持って、カウセリング活動を実施しています。そして、美しくなりたいと願う女性の切なる願いに耳を傾け、ご満足いただけるまでお客さまに寄り添うカウセリングを大切にしています。



本日はカウセリングの最高峰のメンバーが集まっています。一挙手一投足お見逃しなきよう、ご覧いただければと思います。このコンテストは、BCの皆さんの



受賞者（写真中央が優勝の大語 朝美）

日頃の活動を披露する場であると共に、社員一人ひとりがカネボウ化粧品の寄り添うカウ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っています。

代表 BCの皆さん。感動接客は、皆さんにしかできない最も強い武器です。100%発揮していただければと思います。

■優勝者の受賞のことば

大語 朝美 首都圏地区 〈千葉県〉

とても緊張しており、直前まで上司や周りの仲間に相談していました。このような結果になったことに驚いていますが、今はとてもうれしく思います。今までも、これからもお客さまに寄り添い、お客さまが望んでいることを感じ取る接客を心掛けたいです。そして、私やすべてのBCを通して、一人でも多くのお客さまに、キレイになることで元気になったり前向きな気持ちになっていただけたらと思います。

■総評（要旨）

カネボウビューティカウセリング株式会社 美容教育部 部長 小澤 暁美

カネボウ化粧品のカウセリングは、以前から高い評価をいただいています。トータルビューティカウセリング導入により、ここ数年でさらに進化したと思います。本日は、全てのBCが本当に素晴らしく、入賞者の点数も僅差でした。大語さんは、「ホスピタリティマインド」「接客スキル」「ありがとう credo」のすべてが大変バランス良く高い評価となり、優勝という結果になりました。また、商品やブランドのことなどを語る時に、お客さまを想い、お客さまの立場に立ってお話しできていた点もよかったです。



私たちは“カネボウ化粧品”というブランドに誇りを持っています。そして、BCの笑顔は会社の財産です。KBCの役割は、このブランドをお客さまにお届けし、笑顔になっていただくこと。これからもこの役割を果たすために、共に頑張っていきましょう。