

バンダイナムコアミューズメント 接客力強化の取り組み 第30回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会 大賞を受賞

株式会社バンダイナムコアミューズメント(本社：東京都港区/社長：川崎寛)『バンダイナムコ Cross Store 博多』所属、磯部龍太郎(いそべりゅうたろう)が、2025年1月24日(金)に行われた第30回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会においてショッピングセンター(以下、SC)接客日本一である大賞を受賞しました。



画像提供：日本ショッピングセンター協会

磯部の接客は、お客さま一人一人に深く共感し、最も楽しめる体験を提案することを通して、体験価値を最大化することが魅力の一つです。所属する『バンダイナムコ Cross Store 博多』では、IP*1や商品についての探求を重ねることでお客さまの心に寄り添う接客を実現し、さらには周囲を巻き込んで店舗全体の接客力の向上にも尽力しています。

今後は、バンダイナムコアミューズメントが企画・開発を手掛ける特定のゲーム作品の世界観やファン同士のコミュニケーションをより楽しんでいただくための接客アドバイザーとしての取り組みに参画します。バンダイナムコアミューズメント全体のさらなる接客力向上にご期待ください。

※1 IP…intellectual property(インテレクチュアル プロパティ)、知的財産。ここではアニメやゲーム、映画、アイドルなどを指します。

■『バンダイナムコアミューズメント バンダイナムコ Cross Store 博多』 磯部龍太郎のコメント

「何が起きたの？」が真っ先な感想でした。アミューズメント業界から初の大賞受賞とのことで、他業種・他社さま含めたくさんの方々から祝福していただき、本当に夢の世界にいるような気分でした。大好きな仲間たちの応援のもと、名誉ある賞を持ち帰ることができて本当に嬉しいです。これからも多くのお客さまに楽しいひとときをプレゼントしてまいります！

※ニュースリリースの情報は発表時現在のものです。発表後予告なしに内容を変更、中止することがあります。※画像はイメージです。

※表示価格は全て税込みです。※商品・特典・景品・ノベルティは数量に限りがあります。品切れの際はご容赦ください。

■SC接客ロールプレイングコンテストとは

一般社団法人日本ショッピングセンター協会が1995年度から開催している日本最大規模の販売員接客コンテストです。全国各地の各SC主催の大会において優秀な成績を収めた競技者が各支部大会に進出し、各支部大会の優勝者が全国大会に出場します。全国大会では、「ファッション・物販部門」「食品・飲食・サービス部門」両部門の競技が行われ、両部門を通じて1名選出される大賞には、日本ショッピングセンター協会より賞金30万円と、経済産業省より経済産業大臣賞が贈られます。バンダイナムコアミューズメント^{※2}は第10回(2004年度)大会以降出場し、第20回(2014年度)大会では初の全国大会出場を果たしています。全国大会での大賞の受賞はアミューズメント業界としても初です。

※2 当時株式会社ナムコ含む

■バンダイナムコアミューズメントの接客への取り組み

バンダイナムコアミューズメントは、「ナムコ」「トンデミ」「バンダイナムコ Cross Store」など全国約230店舗^{※3}のアミューズメント施設の企画・運営を行っています。バンダイナムコグループの「場」を担う存在として、体験を通じて感動を共有し、リアルエンターテインメントの価値を世の中に届けます。お客さまの体験価値を高めるための取り組みの一つとして、店舗スタッフ向けに接客技術の向上を目的にしたさまざまな施策を実施しています。

※3 2024年4月時点での直営店舗

【接客技術の向上を目指した施策例】

・研修制度

新たに入社した店舗スタッフ向けの「スタートアップ研修」を例年実施し、店舗で勤務する従業員全員が接客に関する基礎研修を受けています。2023年度には約2,600名のスタッフが参加しました。そのほか、等級に応じた研修の実施や、マネジメント層向けの研修などを行い、店舗全体の接客力向上をはじめとした店舗運営をよりよくするための学習機会を設けています。

・「サービス接客検定」取得支援

サービス業における接客スキルやマインドセットを評価する検定である「サービス接客検定」の取得を支援する取り組みを行っています。過去には「サービス接客検定」1級において、成績優秀合格者に贈られる文部科学大臣賞を2度^{※4}受賞しています。

※4 2007年度、2014年度

・各地域・店舗のニーズに向き合う取り組み

店舗ごとに、覆面調査やナムコポイントアプリを使用したNPS調査をそれぞれ年2回実施し、結果を踏まえた店舗方針の策定を行っています。実際に利用するお客さまにとって居心地のよい「場」を目指し、店舗単位でお客さまに寄り添った接客体制を整えています。

【独自の任命制度：接客マイスター】

2024年度、日本ショッピングセンター協会加盟のSC主催を含め、デベロッパー各社独自で開催した接客コンテストで34名もの店舗スタッフが入賞しました。入賞者のうち上位大会まで出場したスタッフをバンダイナムコアミューズメント独自で定めている「接客マイスター」に任命^{※5}し、バンダイナムコアミューズメント接客スタッフの代表として、社内のトレーニングや、出展するイベント・展示会で活躍しています。

※5 接客コンテスト成績優秀者に加え、社内オーディション成績優秀者も含む

※ニュースリリースの情報は発表時現在のものです。発表後予告なしに内容を変更、中止することがあります。※画像はイメージです。

※表示価格は全て税込みです。※商品・特典・景品・ノベルティは数量に限りがあります。品切れの際はご容赦ください。