

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**

你就是今日的主角
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

大赛目的：提升服务人员服务水平，提高顾客满意度，实现“顾客至上”的经营理念，打造“永旺梦乐城”品牌核心竞争力。本次比赛旨在选拔和培养优秀的服务人员，提升整体服务水平，为顾客提供优质的购物体验。

大赛流程

第三阶段：总决赛
总决赛全国总决赛

第二阶段：区域赛
各中心初赛及复赛

第一阶段：初赛
初赛各中心初赛

评审项目

- 仪容仪表及仪态**
① 仪容整洁，妆容得体，符合岗位要求。
② 仪态端庄，举止大方，符合岗位要求。
③ 仪容仪表符合岗位要求，仪态端庄，举止大方。
- 语言表达**
① 语言表达清晰，音量适中，符合岗位要求。
② 语言表达流畅，符合岗位要求。
③ 语言表达清晰，音量适中，符合岗位要求。
- 服务意识**
① 服务意识强，积极主动，符合岗位要求。
② 服务意识强，积极主动，符合岗位要求。
③ 服务意识强，积极主动，符合岗位要求。
- 应变能力**
① 应变能力强，处理突发事件，符合岗位要求。
② 应变能力强，处理突发事件，符合岗位要求。
③ 应变能力强，处理突发事件，符合岗位要求。