

## 25周年に向け商品、品揃え、接客力の向上を

### 第2回 Francfranc World Omotenashi Contest 2017 開催

株式会社バルス(本社:東京都渋谷区 代表取締役 社長執行役員 高島郁夫)が運営するインテリアショップ『Francfranc(フランフラン)』は、接客スキルの向上を目的としたロールプレイングコンテスト「Francfranc World Omotenashi Contest 2017」を2017年3月8日(水)に開催いたしました。

昨年に続き2回目の開催となる今年のテーマは『モノの先のストーリー』。実際のインテリア売場を想定したステージで、ライフスタイルを提案する接客スキルを競いました。開会の挨拶で高島代表は、「1つの商品でもモノの先のストーリーを提案することで、お客様と我々が共感し合うことができます。どんなストーリーがでてくるか楽しみです。」と期待を話されました。



全国の予選を勝ち抜いた17チームが、お客様の情報を引き出しながらインテリアの提案を行い接客のスキルを競いました。優勝したのは、本社販売本部チーム。店長経験のある入社10年以上のベテランチームで、「お客さまに寄り添うこと、改めて喜ばれる接客とは何かと考えることができました。」と感想を述べ、念願の優勝に笑みを浮かべました。

コンテスト終了後高島代表は、「お客様の情報を引き出し、ニーズに合わせた提案を行っていました。何よりもお客様の情報をどれだけ引き出すことができるかが重要なポイントです。今年25周年を迎え、この先も長く愛されるブランドであるためにも商品、品揃え、接客力の向上を目指していきたいと思います。」と述べました。

#### ■優勝チーム

販売本部 クマガイケンジ チーム

市之瀬育絵氏 中村さゆり氏 井川和之氏

本社販売本部チーム…店長経験あり、入社10年以上のベテランスタッフ。現在は各地区の店舗を統括マネジメントするエリアマネージャーを担当。



## Press Release | Francfranc |

### <優勝チームコメント>

お客様が話しやすい環境をつくること、お客様との会話を楽しむことを心がけました。そして、使うシーンをイメージできるよう共感の持てる接客、提案をしました。本大会を通して、お客さまに寄り添うこと、改めて喜ばれる接客とは何かと考えることができました。チーム戦なので、一丸となってモチベーションをあげて臨めたことが、とても楽しく良い経験となりました。

### ■審査員総評

#### <高島代表>

家具やラグなどの接客がきちんとできるよう、コンテストの設定を変え、インテリア全体の提案をテーマとしました。何よりもお客様の情報をどれだけ引き出すことができるかが重要なポイントです。「お客様の生活などの情報」、「用途」、「予算」の3点をしっかりとヒアリングした上で、お客様にあったアイテムを数点セレクトし、提案をしてあげることが大切です。今年25周年を迎え、この先も長く愛されるブランドであるためにも商品、品揃え、接客力の向上を目指していきたいと思えます。

#### <審査員>

株式会社キャリアセンター 教育事業部 部付部長 谷浦 順子氏  
前回よりもコンテストの内容や質が高くなっていました。圧迫感のない最初の声掛けの「ファーストアプローチ」、お客様の雰囲気を読み取った「ニーズの引き出し」が優勝チームは上手かったと感じました。また、今回の大会のテーマでもある「モノの先のストーリー」が想像できる接客でした。

### ■全国大会出場店舗

くずはモール店(大阪府)、ららぽーと船橋店(千葉県)、横浜ジョイナス店(神奈川県)、豊田 T フェイス店(愛知)  
イオンモール鹿児島店(鹿児島県)、イオンモール福岡店(福岡県)、本社販売本部(東京都)、あべのソラハ店(大阪府)、札幌パルコ店(北海道)、ららぽーと立川立飛店(東京都)、新潟万代店(新潟県)、SHIBUYA Francfranc(東京都)、ルミネ北千住店(東京都)、木更津店(千葉県)、南町田店(東京都)、マリンピア神戸店(兵庫県)、Hong Kong Cityplaza(世界大会 香港代表) ※審査順

#### ※Francfrancとは

今年7月に創立25周年を迎えます。何気ない毎日を「楽しい生活」に。日常を豊かでポジティブに彩る空間作りを叶えるインテリアショップとして国内外128店舗を運営。さまざまにコーディネートすることで生きてくる、ファッション性の高いインテリア雑貨や家具を揃えて、心地よいライフスタイルを提案しています。