

接客力向上による高い体験価値実現のための社内コンテスト 第1回「エノテカ・グッドサービス・コンテスト」を開催

エノテカ株式会社(本社:東京都港区、社長:黒木 誠也)は、接客力の向上を目的とし、エノテカ・ショップ全店のスタッフを対象とした社内接客コンテスト「エノテカ・グッドサービス・コンテスト」を開催、全330名のショップスタッフ(社員)のうち179名がエントリーしグランプリを決定しました。お客様の店頭での高い体験価値を実現し「わざわざ行きたくなるショップ」となるよう、今後も継続して本コンテストを実施し、接客力向上に努めます。



最終審査に挑んだファイナリスト8名:前列右から黒木誠也社長、準グランプリ・三矢佳奈、グランプリ・江阪真優、準グランプリ・山崎大地(写真撮影時のみマスクを外しています)

「エノテカ・グッドサービス・コンテスト」は、全国に64店舗を展開するエノテカ・ショップの社員を対象とした社内コンテストです。入社1年目から店長クラスまで、社歴や経験に関係なく社員が参加し、エノテカ・ショップ全体の接客力底上げと標準化を目的に実施しました。

当コンテストでは、一次審査として、基本的なワインと接客についての幅広い知識を問う筆記試験を行い、二次審査では接客に対する姿勢や考え方を問う小論文試験・口頭試問などを実施し、ファイナリスト8名を選出しました。最終審査では、ワインを試飲してお客様に的確にご案内できるかを問うプレゼンテーションと、お客様への気配りや所作を見る接客ロールプレイングの実技審査を行い、最終的にグランプリ1名(グラン・コンシェルジュ)、準グランプリ2名(プルミエ・コンシェルジュ)を選出しました。これら3名のほか、ファイナリスト5名をシニア・コンシェルジュに認定し、8名の受賞者にはそれぞれの認定バッジを授与します。8名の受賞者が認定バッジを店頭

で付けることで、ワインと接客について豊富な知識を持つスタッフであるとお客様に認識いただけるようにするほか、店舗スタッフの接客トレーニングをはじめ、社外でのセミナーや各種プロモーションにおける講師など活躍の場を広げていきます。当社ではこうした受賞者の所作や接客姿勢をモデルとし、全社的な接客レベルの向上を図り、お客様に店頭での体験価値・魅力を追求してまいります。

当社では、ワインショップをお客様に商品を購入いただくだけでなく“最高のエノテカ体験”を提供する場と考えています。ワインラヴァーのお客様が「わざわざ行きたくなるショップ」の実現に向けて、今後もスタッフのワインに対する専門性や接客力の向上に取り組んでまいります。

■最終審査結果

グラン・コンシェルジュ	江坂 真優	たまプラーザ店
プルミエ・コンシェルジュ	山崎 大地	広尾本店(店長)
プルミエ・コンシェルジュ	三矢 佳奈	金沢・香林坊大和店
シニア・コンシェルジュ	森部 冴子	グランフロント大阪店
シニア・コンシェルジュ	西野 崇洋	芦屋大丸店(店長)
シニア・コンシェルジュ	鈴木 良	札幌円山店(店長)
シニア・コンシェルジュ	保坂 涼太	エスプリ・ド・タイユヴァン
シニア・コンシェルジュ	櫻庭 史貴	ANA インターコンチネンタルホテル東京店(店長)

◆エノテカ・グッドサービス・コンテスト詳細

最終審査開催日:10月20日(水)

審査内容:ワインの専門的な知識と技能を含む接客力・コミュニケーション能力を客観的視点で審査。

審査方法:

■一次審査:自社商品に関する知識およびエノテカ接客マニュアルの内容を問う筆記試験(179名参加)

■二次審査:接客に対する姿勢や考え方を問う小論文と口頭試問に加え覆面調査員による平常時の接客対応審査(33名参加)

■最終審査(三次審査):ワインのプレゼンテーションと接客ロールプレイングの審査※(8名参加)

※:審査員は社内役員11名の他、外部審査員として帝国ホテルのソムリエ支配人の伊藤靖彦氏と、顧客満足度向上のためのコンサルタント会社の株式会社MS&Consultingより常務取締役の渋谷行秀氏が参加。

エノテカ株式会社 東京都港区南麻布 5-14-15 電話: 03-3280-6388 (代表)

【ニュースリリースに関するお問合せ】

エノテカ株式会社 電話: 03-3280-6572