

第19回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会

ご確認ください

◆支部代表者・次点者の取扱いについて <重要>

1) 支部代表者の資格について

支部代表者は全国大会時において、支部大会で選出されたときのSC店舗に所属するものとし、他SCへの移転または他企業へ転職された競技者は全国大会出場の資格を喪失し、次点競技者がその資格を有するものとし、

2) 次点者の繰り上がりについて

支部代表者の資格が喪失し、次点者が繰り上がる場合、その時期を**平成26年1月10日(金)**までとし、それ以降で代表者の欠場が確定した場合、次点者は繰り上がらないものとし、

◆ご出場いただく競技順、競技時間について

競技順は、事前にSC接客ロールプレイング実行委員会において抽選により、別紙「競技者名簿」の順番に決めさせていただきました。

「競技者名簿」をご確認いただき、ご不明な点がございましたら、至急協会ロープレ事務局（03-3536-8121）までご連絡下さい。

◆持参する商品について

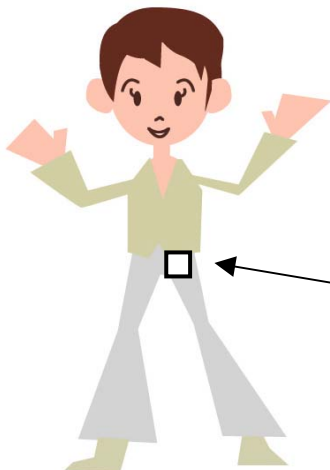
事前にご提出いただいた商品が売れてしまって、違う商品をお持ちになられる場合は、コンテスト当日（ご集合の際）訂正した商品記入表を事務局スタッフにお渡しください。

コンテスト当日の流れ

■受付・競技説明

○集合時間・・・**10時**

○集合場所・・・『第19回SC接客ロールプレイングコンテスト全国大会』受付
(会議センター1階メインホール エントランス)



※1 到着されましたら集合場所にて受付を済ませてください。
その際ナンバープレートをお配りします。

※2 集合時間は厳守でお願いします。

どなたかいらっしゃらない場合でも、集合時間になりましたら、競技説明など予定通り進めさせていただきますのでご注意ください。

【Attention!】

ナンバープレートは、腰の見やすいところに付けてください。
なお、お帰りの際は運営スタッフに必ずご返却ください。

■競技直前の集合

競技者の方は、ご自分の競技出場時間の30分前迄に、競技で使用する商品などをお持ちになり、当日指定の場所にお集りください。

運営スタッフの誘導に従って、舞台袖で自分の順番が来るまで待機となります。

※集合時間に不在の場合は棄権扱いとさせていただきます。

※競技開始・終了時間はタイムスケジュールをご参照の上、時間厳守でお願いします。ご自分の競技の順番がくるまでは、他の競技者の演技を見学されても結構です。

※お持ちいただく荷物が多い場合は、お手伝いの方が一緒にいらしていただいて結構ですが、最小限の人数でお願いします。

■競技前の準備



【Attention!】

(首周りに) ピンマイクを付けさせていただきます。また、マイク機器を腰の辺りに付ける際、ベルトなどを使用する場合があります。予めご了承ください。

↓
前の競技者が演技している間に、舞台袖で商品などの最終チェックをしていただきます。※商品は、サイズ、色違いも1点と数えますので、ご注意ください。

↓
前の方の競技終了後、ただちに舞台上に商品などを運んでいただきます。その際、運営スタッフがお手伝いいたしますので、どのように商品などを並べるか舞台袖でご指示ください。

※次のものは協会でご用意してあります → ハンガーラックおよびハンガー、姿見、電卓

↓
「次の方、ご用意を願います」という合図で、商品やレジ回りのセッティングを行ってください。※くずれやすい陳列、過剰な陳列は出来るだけ控えてください。準備は速やかに、1分以内でお願いいたします。

なお、セッティングに時間のかかる場合は、準備と片付けともに、付き添いでいらした方にも舞台でお手伝いいただければと思いますので、よろしくお願いします。

*声のひろいやすい、首～胸元辺りにピンマイクを付けます。

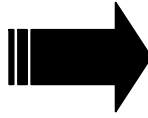
*雑音の原因になりますので、ピンマイクにアクセサリーや髪の毛がかからないよう、お気をつけください。



*会場によってはイヤーフックタイプのマイクとなります。

■ 競技にあたってのご注意

| トラブル内容 |
|--------------------|
| 競技者の声が聞き取りづらい |
| ピンマイクが外れてしまったら… |
| ナンバープレートが取れてしまったら… |
| 陳列商品がくずれてしまったら… |

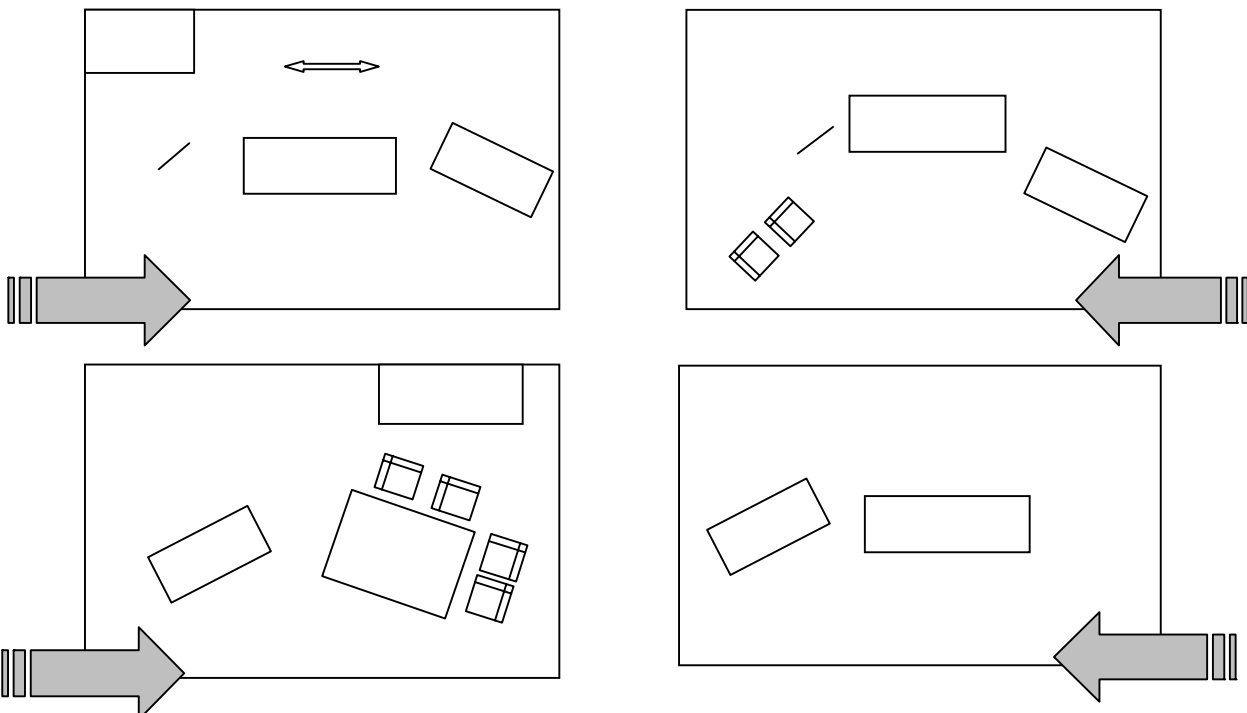


| 対応策 |
|---|
| (競技途中、事務局から指示があります) 競技開始から1分以内の場合、 マイクを付け直し、競技を一からやり直しとなります。 |
| (競技途中、事務局から指示があります) 競技開始から1分以上経過している場合、 一時中断してマイクを付け直し、 その場面から競技を再スタートとなります。 |
| (競技途中、事務局から指示があります) 競技開始から1分以内の場合、 マイクを付け直し、競技を一からやり直しとなります。 |
| (競技途中、事務局から指示があります) 競技開始から1分以上経過している場合、 一時中断してマイクを付け直し、 その場面から競技を再スタートとなります。 |
| 競技はそのまま続行となります。 |
| (競技途中、事務局から指示があります) 通常営業通り、平静をたもって柔軟に対応し、 競技を続けてください。 |

■ 競技開始から終了まで

①舞台設定は、商品台、レジ台、椅子などの配置は基本的に固定とさせていただきますが、ハンガーラック、鏡、椅子などはご要望に沿って配置することができますので、舞台袖にいらした際、運営スタッフにお伝えください。

■ 基本配置図



②（舞台上で準備が整い）司会者から「自己紹介をお願いします」と合図しますので、

舞台中央のテーブルの貼ってある位置に立って、「店名、お名前」のみ簡単に自己紹介してください。

時間の関係上、簡潔に短時間でお願いします。自己紹介後、「それでは、始めてください」と司会者から声がかかり、同時にタイマーがスタートします。その時点で競技開始となります。

③競技方法

| | ファッション・物販部門 | 食品・飲食・サービス部門 | | |
|------------------|---|-------------------------------------|----------|-------------------|
| | | 食品 | 飲食 | サービス |
| 持参商品(点数) | 自店の商品(10点) 色・サイズ違いなども 1点と数えます | 自店の商品(10点) 味・サイズ違いなども 1点と数えます | メニュー・食器類 | カタログ パンフレット など |
| 競技時間(予鈴) | 8分(6分) | 6分(4分) | | |
| 競技内容 | お迎えからお見送りまで接客ロールプレイング(模擬演技)を行います。 ※但し、お見送りまで完了していない場合でも、時間になりましたら終了となります。 その場合でも減点の対象とはなりません。 | | | |
| お客様役 | 1名 | 2名 | | |
| | ※お客様は一見客です | | | |
| お客様がお店に立ち寄る曜日と時間 | 競技者の方に申告していただいた ご希望の曜日・時間で設定します。 | | | |
| その他 | 準備・撤去がそれぞれ1分以内できるように商品演出・装飾、什器備品等にご調整ください。競技運営の妨げにならないようご協力をお願いいたします。その他、舞台上での電源は使用できません。 | | | |

※競技開始から、ファッション・物販の方は6分後、食品・飲食・サービスの方は4分後に予鈴が鳴り、その2分後に、競技終了となります。接客の途中でも規定の時間になりましたら終了とさせていただきます。

※表情・笑顔なども審査ポイントの一つですので、審査員や見学の方に顔が見えるように、お客様役の俳優も立ち位置には気をつけてくれますが、競技者の皆さんもその点を心がけて動いてください。

※お客様は一見客という設定ですので、「〇〇様、いつもありがとうございます」などとおっしゃらないように気をつけてください。

※会計時、金銭授受について「計算は正確に」行ってください。ただし、「受け渡す紙幣・コインの金額や枚数などは適当」で構いません。お客様役が払う「金額をきちんと聞き取って」いただき、釣銭は正確に行ってください。

④ご自分の競技が終わられたら、舞台上から速やかに商品を下げ、各自舞台袖で荷物を整理してお忘れ物のないようお片づけください。

■ 競技終了後～（審査）～表彰式

すべての競技が終わりましたら、**表彰式、講評を予定しております。（17：30開始予定）。**

以下の表の通り表彰させていただきます。

| 賞（副賞） | ファッション・物販部門 | 食品・飲食・サービス部門 |
|-------|---------------------|--------------|
| 大賞 | 1名（30万円／経済産業大臣賞） | |
| 部門優勝 | 1名（10万円） | 1名（10万円） |
| 部門準優勝 | 1名（5万円） | 1名（5万円） |
| 審査員長賞 | 1名（3万円） | |
| 優秀賞 | 上記受賞者以外すべての競技者（記念品） | |

※競技者が所属される SC の方も表彰させていただきます（賞状のみ）。

審査について

◆審査員

審査員長に加え、お客様により近い一般審査員 10 名で構成し、お客様の代表としてお客様視点で審査します。一般審査員は様々な年代、性別、職業の方々に構成します。

◆審査ポイント

「もう一度この人に接客してほしい」と思われるようなお客様にとって満足・感動を与える接客であったか、お客様の目線を重視し以下の 7 項目で審査します。

①「とても良かった」、②「良かった」、③「普通」、④「あと一歩」、⑤「努力を要する」の 5 段階評価を目安にし、各項目を採点します。

《接客スキル(4項目)》

1. 商品情報・専門情報（1～10点）

- ・ 基本の商品情報（価格、素材、原産地、製法、調理、加工方法、扱い方など）を正確に伝えているか
- ・ 店舗や商品の価値を高める情報（+α）提供ができていないか
- ・ 情報提供でお客様が納得されているか

2. 会話力（1～10点）

- ・ 明るい声で、ハキハキと、お客様のテンポに合わせた話し方ができているか
- ・ 一方的でなく、お客様の話を理解した上で会話のキャッチボールができていないか
- ・ お客様が話し易い聞き方をしているか
- ・ お客様の気持ちを受け止める「共感」ができていないか（効果的な相槌など）

3. ニーズチェック（1～10点）

- ・ お客様のニーズや悩み、不安、疑問を把握できているか（効果的な質問など）

4. 提案力（1～10点）

- ・ お客様のニーズに応える的確な提案ができていないか
- ・ お客様の納得のいくまた満足の得られる提案ができていないか

《その他（3項目）》

5. 自分らしさの表現（2～20点）

- ・ マニュアル的になっていないか
- ・ スタッフの個性が感じられる言葉や表現で対応できているか

6. ホスピタリティマインド（2～20点）

- ・ 思いやり、心遣い、親切心が感じられ、気持ちのこもった心からのおもてなしができていないか

7. 接客されたいと思ったか（2～20点）

- ・ もう一度このスタッフに接客されたいと思ったか

◆得点配分

各項目の配点は以下の通りです。

| | 接客スキル | | | | その他 | | | 1名計 | 合計 |
|-------|--------------|-----|-------------|-----|--------------|-----------------|-----------------|------|-----|
| | 商品情報 専門情報 | 会話力 | ニーズ チェック | 提案力 | 自分らしさの 表現 | ホスピタリティ マインド | 接客されたい と思ったか | | |
| 一般審査員 | 10点 | 10点 | 10点 | 10点 | 20点 | 20点 | 20点 | 100点 | 10名 |

◆審査票

| 審査項目 | | 評価 | | | | | |
|----------------|------------------|---------|-------|-------|------|--------|--|
| 接客スキル (4項目) | 商品情報 専門情報 | とても良かった | 良かった | 普通 | あと一歩 | 努力を要する | |
| | | 10 9 | 8 7 | 6 5 | 4 3 | 2 1 | |
| | 会話力 (話し方・聴き方) | とても良かった | 良かった | 普通 | あと一歩 | 努力を要する | |
| | | 10 9 | 8 7 | 6 5 | 4 3 | 2 1 | |
| | ニーズチェック | とても良かった | 良かった | 普通 | あと一歩 | 努力を要する | |
| | | 10 9 | 8 7 | 6 5 | 4 3 | 2 1 | |
| | 提案力 | とても良かった | 良かった | 普通 | あと一歩 | 努力を要する | |
| | | 10 9 | 8 7 | 6 5 | 4 3 | 2 1 | |
| その他 (3項目) | 自分らしさの表現 | とても良かった | 良かった | 普通 | あと一歩 | 努力を要する | |
| | | 20 18 | 16 14 | 12 10 | 8 6 | 4 2 | |
| | ホスピタリティ マインド | とても良かった | 良かった | 普通 | あと一歩 | 努力を要する | |
| | | 20 18 | 16 14 | 12 10 | 8 6 | 4 2 | |
| | 接客されたい と思ったか | とても良かった | 良かった | 普通 | あと一歩 | 努力を要する | |
| | | 20 18 | 16 14 | 12 10 | 8 6 | 4 2 | |

－お願い・お断り－

- ◆貴重品は各自で責任を持って管理してください。商品などの貴重品以外の荷物は、競技者控え室に置いておかれて結構です。
- ◆協会の撮影が入る場合、見学者席にもカメラを向けることがあります。御了承ください。

－その他－

- ◆喫煙をされる方は、所定の喫煙場所をお願いします。
- ◆昼食時間は特に設けておりませんので、各自、適宜お取りいただくようお願いします。
- ◆事前に商品を会場へ送る際はこちらの宛先までお願いします。

〒220-0012

横浜市西区みなとみらい1-1-1

パシフィコ横浜

(株)横浜国際平和会議場

営業部営業課 森様 気付

※備考覧に「1月24日メインホール ロールプレイング使用」と「発送合計口数」をご記入いただき、**1月23日必着**でお送りくださいますようお願いいたします。

- ◆商品など荷物の返送用に、伝票(クロネコヤマト着払いのみ)を1人3枚用意していますので、必要な方は受付までお越しください。なお、集荷は19時ですので、それまでに受付までお持ちください。
ほかに、展示ホール1階「デイリーヤマザキ」で、JP エクスプレス、ゆうパックの取り扱いがございます。

－会場アクセス・マップ－



最寄り駅から

みなとみらい線 みなとみらい駅より徒歩 3分

「クイーンズスクエア連絡口」より、左手奥に進み、赤の長いエスカレーターを利用、そのまま正面のエスカレーターを乗り継ぎ2Fへ、「クイーンズスクエア」を左手にまっすぐ通り抜けます。

JR線・市営地下鉄 桜木町駅より徒歩 12分、バスで7分、タクシーで5分

駅改札口より、左手に進み、「動く歩道」を利用、そのままショッピングモール「ランドマークプラザ」、「クイーンズスクエア」をまっすぐ通り抜けます。

桜木町バスターミナル4番のりばより、市営バスにて「パシフィコ横浜」下車。

横浜駅よりタクシー7分、シーバス(船)で10分

タクシーのりばは東口ポルタ(地下2F)または、YCATをご利用ください。

電車でお越しのお客様

東京駅より約30分、渋谷より約30分、新宿より約32分:みなとみらい駅へ

東京駅よりJR東海道線を利用、横浜下車し、みなとみらい線に乗り換え

渋谷駅より東急東横線(特急)利用(みなとみらい線へ直通運転)

新宿駅より湘南新宿ラインを利用、横浜下車、みなとみらい線に乗り換え

* JR京浜東北線、横浜市営地下鉄ご利用の場合は、桜木町駅をご利用ください。

新幹線でお越しのお客様

JR東海道新幹線 新横浜駅より電車で13分、車で約30分

JR横浜線で、菊名下車、東急東横線元町・中華街方面(特急)に乗り換え、みなとみらい駅下車

* 市営地下鉄やJR横浜線を利用し、桜木町駅へアクセスする方法もございます。

飛行機をご利用のお客様

羽田空港より車で約20分、バスで約40分、電車で約30分

YCAT(横浜)行きリムジンバスを利用、みなとみらい線またはタクシーに乗り換え

京浜急行(快速特急)逗子方面行き利用、横浜下車、みなとみらい線に乗り換え

成田空港より車・バスで約90分、電車で約100分

成田エクスプレスを利用、横浜下車、みなとみらい線に乗り換え

パシフィコ横浜行きの直通リムジンバスを利用

* 直通バスをご利用ではない場合、YCAT(横浜)下車後、みなとみらい線またはタクシーに乗り換え