

SC 接客ロールプレイングコンテスト

『支部大会審査について』

1. 審査員

一般審査員 4 名（各支部の支部長、商工会議所等の方、協会専務理事または事務局長等）、専門審査員（接客を指導・教育しているコンサルタント）2 名の計 6 名で構成します。
 一般審査員はお客様の代表としてお客様視点で、専門審査員は接客のプロフェッショナルとして、厳しい目線で専門性を重視し、審査します。

2. 審査ポイント

以下の専門審査員は 10 項目、一般審査員は 7 項目で接客の基本を中心に審査します。

専門審査員、一般審査員共通 (1. ~6.)											
1. ブランドイメージの体現 (一般・専門共通 1~10 点)											
●身だしなみや、立ち居振る舞い(姿勢、歩き方、商品の扱い方)によって、ブランドイメージを体現することができるか											
2. 表情 (一般・専門共通 1~10 点)											
●目の前のお客様に合わせて、表情豊かに接客できているか											
●お客様を惹きつける笑顔で接客できているか											
3. 言葉遣い (一般・専門共通 1~10 点)											
●美しい言葉遣いができているか											
・敬語、接客用語は適切に使えているか											
・気になる口癖はないか											
4. 挨拶・お声掛け (一般・専門共通 1~10 点)											
●歓迎の気持ちが伝わるお出迎えができているか											
●お客様の様子を見て、タイミング良く、お客様に合わせた話題でお声掛けできているか											
5. 聴き方 (一般・専門共通 1~20 点)											
●感じの良い聴き方ができているか											
●共感的な聴き方ができているか											
6. 話し方 (一般・専門共通 1~20 点)											
●感じの良い話し方ができているか											
・滑舌が良いか											
・聞き取りやすい声の音量か											
・適切なスピードだったか											
●声の表現力が高いか											
専門審査員 (7. ~10.)											
7. ニーズの把握 (専門...1~20 点)											
●お客様のニーズを引き出すことができているか											
●お客様をよく観察して、ニーズを把握できているか											
8. 情報提供・商品説明 (専門...1~20 点)											
●お客様にメリットのある情報を提供できているか											
●商品・ブランドの魅力をお客様に伝えることができているか											
9. 提案力・アドバイス力 (専門...1~20 点)											
●お客様の興味や関心事を捉え、提案やアドバイスができているか											
●お客様の重要なニーズを捉え、お客様にとって価値ある提案をして購買決定を促しているか											
10. 再来店意欲の喚起 (専門...1~10 点)											
●次回に繋がる対応ができているか											
一般審査員 (7.)											
7. 感動度 (一般...1~20 点)											
●またこの人に接客してほしいと思えたか											
・ご要望や気持ちを理解しようとしているか											
・お客様役にあった商品のおすすめや説明、アドバイスができているか											

3. 得点配分

各項目の配点は以下の通りです。審査員 6 名の合計得点を基準に審議し、表彰者を決定します。

	ブランドイメージの体現	表情	言葉遣い	挨拶・お声掛け	聴き方	話し方	ニーズの把握	情報提供・商品説明	提案力・アドバイス力	再来店意欲の喚起	1 名計	合計
一般審査員	10 点	10 点	10 点	10 点	20 点	20 点	20 点(感動度)			100 点	400 点 (4 名分)	
専門審査員	10 点	10 点	10 点	10 点	20 点	20 点	20 点	20 点	20 点	10 点	150 点	300 点 (2 名分)
											700 点 (6 名分)	