

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、原則として支部運営委員）、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 8 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
- 店舗、ブランドのイメージ、お客様の年代等に合っているか
 - ・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 2～20 点）

- 感じの良い聴き方ができているか
 - ・うなずきや多様なあいづちがあり話しやすいか
- 共感的な聴き方ができているか
 - ・お客様の言葉を聞き流さず受け止めているか

6. 話し方（一般・専門共通 2～20 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…2～20 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…2～20 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…2～20 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. ファンづくり（専門…1～10 点）

- ファンづくりにつながる働きかけをしているか

一般審査員（7.～8.）

7. お客様理解度（一般…1～10 点）

- ご要望や気持ちを自ら理解しようとしているか

8. 商品説明（一般…1～10 点）

- 購買意欲が高まる説明・アドバイスができているか
 - ・一方的ではなく、目の前のお客様に合わせているか

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	お客様理解度		商品説明		1名計	合計
一般 審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	10点		10点		100点	400点 (4名分)
	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 イスカ	ファン づくり	1名計	合計
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)