

# 第19回SC接客ロールプレイングコンテスト

## ～支部大会 競技要領～

### ご確認ください

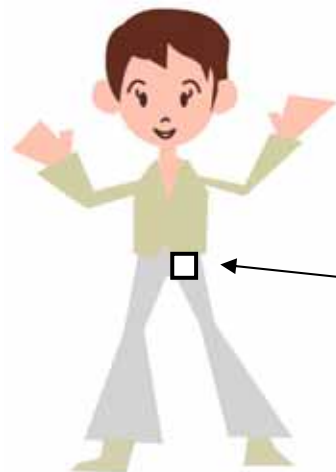
#### ◆ご出場いただく日程、競技順について

競技日および競技順は、競技者多数のため、事前に協会事務局において会員企業様立ち会いのもと、抽選により別紙の「競技者名簿」の順番に決めさせていただきました。

別紙「競技者名簿」をご確認いただき、競技者氏名および店名等に誤りがありましたら、至急協会ロープレ事務局（03-3536-8121）までご連絡下さい。

### コンテスト当日の流れ

#### ■受付・競技説明



競技者の方は、

当日、朝、集合時間になりましたら所定の場所（当日会場受付にてご確認ください）にお越し下さい。

当日の競技説明を行います。

※尚、集合時間は予め別紙「タイムスケジュール」でご確認下さい。

#### 【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。

#### ■集合

競技者の方は、

ご自分の競技出場時間の15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まりください。

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も結構ですが、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。

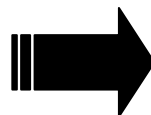
※雑音の原因になりますので、ピンマイクにアクセサリや髪の毛がかからないよう、お気をつけください。



※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…   |

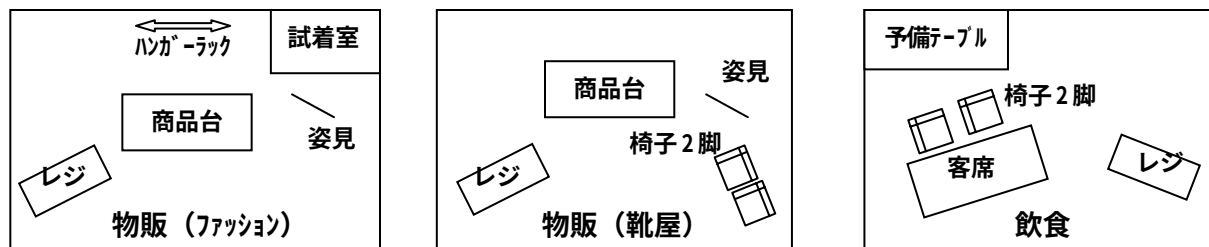


| 対応策                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| (競技途中、事務局から指示があります)<br>競技開始から1分以内の場合、マイクを付け直し、競技を一からやり直しとなります。                |
| (競技途中、事務局から指示があります)<br>競技開始から1分以上経過している場合、一時中断してマイクを付け直し、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)<br>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)<br>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)<br>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、会場仕様の都合により大会毎に異なります。それに伴い、商品台、レジ台、椅子などの配置も大会毎に異なります。尚、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、舞台中央のテープの貼ってある位置に立って、「SC名、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、短時間をお願いします。自己紹介後、司会者から「それでは、どうぞ」と声がかかり、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(5点)<br>色・サイズ違いなども<br>1点と数えます                                                                | 自店の商品(5点)<br>味・サイズ違いなども<br>1点と数えます | メニュー・食器類 | カタログ<br>パンフレット など |
| 競技時間 (予鈴)        | 6分 (4分)                                                                                           | 5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<br>※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。                     |                                    |          |                   |
| お客様役             | 1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 | 申告されたご希望の曜日・時間で設定しています                                                                            |                                    |          |                   |
| その他              | 準備・撤去がそれぞれ1分以内でできるように商品演出・装飾、什器備品等<br>はご調整ください。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。<br>その他、舞台上での電源は使用できません |                                    |          |                   |

※競技開始から4分目で予鈴が鳴り、ファッション・物販の方はその2分後に、食品・飲食・サービスの方はその1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、「受け渡しする紙幣・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にお片づけください。

## ■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。（タイムスケジュールで時間をご確認いただき）必ずご自分の競技者席にいらして下さい。

※入賞された方は表彰式の最後に舞台上で記念撮影を行います。また、コンテスト終了後に連絡事項がございますので、司会までお越しください。

開催日ごとに、また部門（ファッション・物販と食品・飲食・サービス）別に上位3名の方を優勝、準優勝、3位として表彰いたします。その内、優勝の1名が支部代表者として全国大会にご出場いただき、準優勝の方が次点となります。

その他、特別賞として開催日ごとに支部長賞、新人奨励賞（部門別、販売従事歴1年以内の方を対象）審査員特別賞等を設け表彰いたします。※特別賞は該当者なしの場合もあります。

### ・審査員構成

|                            |                                           |    |
|----------------------------|-------------------------------------------|----|
| 一般審査員                      | 審査員長（各支部の支部長等）                            | 1名 |
|                            | 商工会議所、地元マスコミ、消費生活アドバイザー、SC経営士、支部運営委員企業の方等 | 2名 |
|                            | 協会専務理事または事務局長                             | 1名 |
| 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 |
| 合計                         |                                           | 6名 |

※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。

### ・得点配分

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。※詳細は審査票をご覧ください。

|           | 身だしなみ<br>表情・動作 | あいさつ<br>お声かけ | 言葉遣い | 商品情報<br>専門情報 | 会話力 | ニーズ<br>チェック | 提案力 | 1名計  | 合計            |
|-----------|----------------|--------------|------|--------------|-----|-------------|-----|------|---------------|
| 一般<br>審査員 | 10点            | 10点          | 10点  | 10点          | 20点 | 20点         | 20点 | 100点 | 400点<br>(4名分) |
| 専門<br>審査員 | 10点            | 10点          | 10点  | 15点          | 25点 | 25点         | 25点 | 120点 | 240点<br>(2名分) |
|           |                |              |      |              |     |             |     |      | 640点<br>(6名分) |

## 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。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。
- 更衣室はご用意しておりませんので、申し訳ございませんが御手洗いなどご利用ください。
- 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但し御了承ください。

## その他

- 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いたします。