第 20 回 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 7 項目で接客の基本を中心に審査します。
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。

１．身だしなみ・表情・動作（一般･専門共通　1～10 点）

・清潔感があり、店舗イメージに合っているか
・笑顔でイキイキした表情で対応しているか（無表情・無愛想になっていないか）
・丁寧かつキビキビと対応しているか

２．あいさつ・お声がけ・お見送り（一般･専門共通　1～10 点）

・お客様の目を見て丁寧にあいさつしているか、おじぎの仕方は適切か
・次の来店につながるような会話ができているか、丁寧にお見送りのあいさつをしているか

≪物販店の対応≫
・お客様の様子を見てタイミングよく、自然に声をかけているか
・お客様の様子に合わせた話題で声をかけているか

≪飲食・サービス店の対応≫
・お客様の様子を見て､タイミングよく声をかけ､素早くスムーズなご案内ができているか

３．言葉遣い（一般･専門共通　1～10 点）

・お客様に合わせた丁寧な言葉遣いができているか
・敬語・接客用語が正しく使えているか

４．商品情報・専門情報（一般…1～10点、専門…1～15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）提供ができているか
・情報提供でお客様が納得されているか

５．会話力（一般…1～20点、専門…1～25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るか
・お客様が話し易い聴き方をしているか
・お客様の気持ちを受け止める「共感」ができているか（効果的な相槌など）

６．ニーズチェック（一般…1～20 点、専門…1～25 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）

７．提案力（一般…1～20 点、専門…1～25 点）

・お客様のニーズに応える的確な提案ができているか
・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。

	身だしなみ 表情･動作	あいさつ お声がけ お見送り	言葉遣い	商品情報 専門情報	会話力	ニーズ チェック	提案力	1 名計	合計
一般審査員	10 点	10 点	10 点	10 点	20 点	20 点	20 点	100 点	400 点(4 名分)
専門審査員	10 点	10 点	10 点	15 点	25 点	25 点	25 点	120 点	240 点(2 名分)
									640 点(6 名分)