

— 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、お客様の視線を重視し以下の 7 項目で審査します。

1. ブランドイメージの体現 (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 (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 (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 (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 (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 (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

7. 感動度 (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

◆得点配分

各項目の配点は以下の通りです。

	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	感動度 (またこの人に接客してほしいと 思えたか)	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	1,000点 (10名分)

◆審査票

審査項目		ポイント		評価									
印象	ブランド イメージ の体現	①ブランド イメージの 体現	●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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	好感度	②表情	●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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
		③言葉遣い	●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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	お出迎え	④挨拶・ お声掛け	●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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
コミュニ ケーション 力	聴き方	⑤聴き方	●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	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
	話し方	⑥話し方	●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	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2
販売 スキル		⑦感動度	●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	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2