

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 8 項目で審査します。

1. ブランドイメージの体現 (1~10 点) <ul style="list-style-type: none">●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) <ul style="list-style-type: none">●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) <ul style="list-style-type: none">●美しい言葉遣いができているか●店舗、ブランドイメージ、お客様の年代等に合っているか。<ul style="list-style-type: none">・敬語、接客用語は適切に使用しているか・気になる口癖はないか
4. 挨拶・お声掛け (1~10 点) <ul style="list-style-type: none">●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) <ul style="list-style-type: none">●感じの良い聴き方ができているか<ul style="list-style-type: none">・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<ul style="list-style-type: none">・お客様の言葉を聞き流さず受け止めているか
6. 話し方 (1~20 点) <ul style="list-style-type: none">●感じの良い話し方ができているか<ul style="list-style-type: none">・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. お客様理解度 (一般...1~10 点) <ul style="list-style-type: none">●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) <ul style="list-style-type: none">●購買意欲が高まる説明・アドバイスができているか<ul style="list-style-type: none">・一方的ではなく、目の前のお客様に合わせているか

◆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	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	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 ●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	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	聴き方	⑤聴き方 ●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	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 ・清舌が良いか・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	お客様理解度	⑦お客様理解度 ●ご要望や気持ちを自ら理解しようとしているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	商品説明	⑧商品説明 ●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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1