

全国大会の審査について

◆審査員

審査員長と、お客様により近い一般審査員計9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)

- 身だしなみ(正しいマスクの着用)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・動作 (1~10点)

- マスクを着用していても、お客様に合わせて、表情・動作が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
- 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)

- 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 (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 (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

7. お客様理解度 (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 (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

◆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 の体现 | 表情・ 動作 | 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 | 900点 (9名分) |

◆審査票

| 審査項目 | | ポイント | 評価 | | | | | | | | | | MEMO | |
|-------------------|---------------------|----------------------|--|----|----|----|----|----|----|---|---|---|------|--|
| 印象 | ブランド イメージ の体现 | ①ブランド イメージの 体现 | ●身だしなみ（正しいマスクの着用）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现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・動作 | ●マスクを着用していても、お客様に合わせて、表情・動作が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用しているか ・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 ・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 | 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 | |