

S C接客ロールプレイングコンテスト
支部大会審査票（一般審査員）

〔 〕

審査項目		ポイント	評価										MEMO	
印象	お出迎え	①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	
	好感度	②表情・動作・言葉遣い	●自然な笑顔とアイコンタクトを大切にしているか ●丁寧に自然な身のこなしができているか ●敬語の使いこなしが適切であるか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
コミュニケーション力	聴き方	③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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	話し方	④話し方	●感じの良い話し方ができているか ・活舌が良いか・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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	対応力	⑤状況対応力	●お客様のご要望に迅速に対応しているか ●お客様の反応を見逃さず、配慮ある一言や行動があるか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2	
	お客様理解力	⑥お客様理解力	●質問を深め、お客様のニーズや背景の把握から適切な対応につなげているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
販売スキル	商品説明	⑦商品説明	●商品の特性や利点を明確に伝えているか ●お客様のニーズに合わせた説明となっているか（話したいことを優先していない） ●実際の使用場面を示して商品の魅力を具体的に伝えているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
		⑧提案力	●お客様の背景に合わせて説明し、心に響くよう伝えているか ●お客様に具体的な事例や体験談を紹介し信頼を増しているか ●お客様の反応や興味に応じて、イメージが湧く提案につなげているか	20	18	16	14	12	10	8	6	4	2	