# 第 16 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（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

≪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 | 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) |