

# 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

以下の専門審査員は 10 項目、一般審査員は 7 項目で接客の基本を中心に審査します。

#### 専門審査員、一般審査員共通（1.～6.）

##### 1. ブランドイメージの体現（一般・専門共通 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（一般・専門共通 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（一般・専門共通 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用しているか
- ・気になる口癖はないか

##### 4. 挨拶・お声掛け（一般・専門共通 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（一般・専門共通 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（一般・専門共通 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

#### 専門審査員（7.～10.）

##### 7. ニーズの把握（専門…1～20 点）

- お客様のニーズを引き出すことができているか
- お客様をよく観察して、ニーズを把握できているか

##### 8. 情報提供・商品説明（専門…1～20 点）

- お客様にメリットのある情報を提供できているか
- 商品・ブランドの魅力をお客様に伝えることができているか

##### 9. 提案力・アドバイス力（専門…1～20 点）

- お客様の興味や関心事を捉え、提案やアドバイスができているか
- お客様の重要なニーズを捉え、お客様にとって価値ある提案をして購買決定を促しているか

##### 10. 再来店意欲の喚起（専門…1～10 点）

- 次回に繋がる対応ができているか

#### 一般審査員（7.）

##### 7. 感動度（一般…1～20 点）

- またこの人に接客してほしいと思えたか

### 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。

|           | ブランド<br>イメージ<br>の体現 | 表情   | 言葉<br>遣い | 挨拶・<br>お声<br>掛け | 聴き方  | 話し方  | ニーズ<br>の把握 | 情報提<br>供・商<br>品説明 | 提案力<br>・アドバ<br>イス力 | 再来店<br>意欲の<br>喚起 | 1 名計            | 合計              |
|-----------|---------------------|------|----------|-----------------|------|------|------------|-------------------|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| 一般<br>審査員 | 10 点                | 10 点 | 10 点     | 10 点            | 20 点 | 20 点 | 20 点(感動度)  |                   |                    | 100 点            | 400 点<br>(4 名分) |                 |
| 専門<br>審査員 | 10 点                | 10 点 | 10 点     | 10 点            | 20 点 | 20 点 | 20 点       | 20 点              | 20 点               | 10 点             | 150 点           | 300 点<br>(2 名分) |
|           |                     |      |          |                 |      |      |            |                   |                    |                  | 700 点<br>(6 名分) |                 |