

# 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、原則として支部運営委員）、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
- ・ご要望や気持ちを理解しようとしているか
- ・お客様役にあった商品のおすすめや説明、アドバイスができているか

## 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。

	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	ニーズ の把握	情報提 供・商 品説明	提案力 ・アドバ イス力	再来店 意欲の 喚起	1 名計	合計
一般 審査員	10 点	10 点	10 点	10 点	20 点	20 点	20 点(感動度)			100 点	400 点 (4 名分)	
専門 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 (2 名分)
												700 点 (6 名分)