

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)

- 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 の体現	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 の体現	①ブランド イメージの 体現	●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	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
	好感度	②表情・動作	●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っているか ・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 カ ー	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 ・清舌が良いか・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、目的のお客様に合わせているか	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	