

接客サービス検定について

接客サービス検定は、接客にふさわしい身だしなみや挨拶、言葉遣いなど基本的なマニュアルを身に付けるだけでなく、丁寧で心のこもった接客サービスを目指すものです。視線を合わせることや発声等で自分の意思を表し、コミュニケーションをとることのできる児童生徒を含め、希望する児童生徒が誰でも参加することができる検定として校内検定を実施します。

検定に取り組む過程をとおして、人と関わることの喜び、感謝の気持ちを学んでいくことを大きなねらいとしています。

接客サービス検定

検定内容について

- 販売会場に製品購入に訪れたお客様への対応を行う。
- 検定員は、2名以上とする。

シナリオ

10級～6級

- 設 定 販売会場 お客様役（検定員1名）
 レジ・袋詰め役（教員1名）
- 必要な物 テーブル1台 お金を入れるトレイ お金 財布 製品を入れる袋

- 製 品 各校の作業製品 3種類 100円または200円とする。
 ※製品の値段については、「一律 〇円」と決めずに、製品によって100円
 または200円とする。受検者の実態による使い分けをするためのものではない。
 <例>陶芸製品・木工製品・手工芸製品・紙製品など

- 服 装 各校で基準を設ける。（制服、あるいはエプロンの着用など）

受検者	お客様役	レジ・袋詰め役
1 お客様を迎える。 「いらっしゃいませ。」 2 製品を受け取る。 3 製品の金額を伝える。 「100円（200円）です。」 4 レジ・袋詰め役に製品と お金を渡す。 5 製品を渡す。 「ありがとうございました。」 6 「ありがとうございました。」	1 入店し、一度立ち止まる。 「こんにちは。」と言う。 2 店をひと通り見て回る。 3 「これをください。」 4 机に置いてあるトレイに お金を置く。 5 製品を受け取る。 6 「ありがとう。」と言う。 7 退店する。	1 レジの前に立つ。 2 店員役の受検者から製品 とお金が入ったトレイを 両手で受け取る。 3 製品を袋に入れる。

お客様役の行動

※受検者から反応がなかった場合、(検定を進める意味で) ある程度反応を待つ。

反応や行為が見られなかった場合は、次の項目へと進める。

行動の流れ	具体的な行動の説明
1 入店し、一度立ち止まる。 「こんにちは。」と言う。	<ul style="list-style-type: none"> 検定開始の合図から、10秒は入店しない。 入店したことが分かるように「こんにちは。」などと言いながら店に入る。 入店したら、店(製品)の近くで一度立ち止まる。 この時点で受検者からの挨拶がなければ、お客様役から再度「こんにちは。」などの挨拶をしてもよい。 受検者からの挨拶がない場合は、次の行動に移る。
2 店をひと通り見て回る。	<ul style="list-style-type: none"> 歩きながら、テーブル1台に並べてある製品を一度ひと通り見て回る。この際、あまり時間をかけない。
3 「これをください。」	<ul style="list-style-type: none"> 100円、もしくは200円の製品を一つ手に取る。もしくは製品を指さして、受検者に購入するものを伝える。
4 机に置いてあるトレイにお金を置く。	<ul style="list-style-type: none"> 製品の値段と同額をトレイに置く。 お金の支払いは硬貨2枚までとする。100円玉、1枚もしくは2枚、または製品の値段が100円の場合、50円玉2枚を出してもよい。
5 製品を受け取る。	<ul style="list-style-type: none"> 製品を受け取る。
6 「ありがとう。」と言う。	<ul style="list-style-type: none"> 受検者に「ありがとう。」と言う。必要に応じて、少しの間立ち止まり、受検者からのお礼の言葉を待つ。
7 退店する。	<ul style="list-style-type: none"> 受検者から挨拶がない場合は、状況に応じて退店する。

レジ・袋詰め役の行動

※受検者へのヒントとなるような「いらっしゃいませ。」「ありがとうございました。」などの接客用語をレジ・袋詰め役が先に言わないこと。また同様に、受検者への「挨拶は?」「金額は?」などの促しの言葉を掛けないこと。

※レジ・袋詰め係は検定員以外の教員が行う。

行動の流れ	具体的な行動の説明
1 レジの前に立つ。	<ul style="list-style-type: none"> 接客用語は受検者へのヒントに繋がるため、言わない。 受検者への手助けや支援は行わず、見守る。
2 受検者から製品とお金の入ったトレイを両手で受け取る。	<ul style="list-style-type: none"> 受検者が片手で製品をレジ係に渡した時でも、製品やお金の入ったトレイは両手で受け取る。
3 製品を袋に入れる。	<ul style="list-style-type: none"> 受検者に製品を渡す際には「お願いします。」などと言ってもよい。