

| | |
|----------|--------------|
| エントリーNo. | |
| エントリー者名 | |
| 調査実施店舗 | |
| 調査日 | 2010年 月 日 曜日 |
| 調査時間 | : ~ : |
| 調査担当者名 | |

総合評価: **100** /100

オペレーション評価: **75** /75

また違いたい度評価: **25** /25

■オペレーション評価

| | チェック項目 | カテゴリ | 評価 | コメント |
|----|---|-------|----|------|
| 01 | 電話に出る際、エントリー者は名前を名乗ったか? | 信 | ○ | |
| 02 | 電話応対時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか? | 信 | ○ | |
| 03 | こちらが切るまで電話を切らなかったか? | 信 | ○ | |
| 04 | 自分のお店の名を名乗る前に「お電話ありがとうございます」などの挨拶語があったか? | 信 | ○ | |
| 05 | 会話の中に用法を間違った丁寧語や尊敬語などが無かったか? | 好 | ○ | |
| 06 | 会話に終了時には「ありがとうございました」以外のプラスアルファの一言があったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 07 | 電話での会話にサーバーが笑顔で話しているような感じがしたか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 08 | エントリー者からの挨拶はあったか? | 好 | ○ | |
| 09 | 挨拶時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか? | 信 | ○ | |
| 10 | 挨拶時に笑顔およびアイコンタクトはあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 11 | 挨拶をする際にすべての動作をとめて挨拶していたか? | 信 | ○ | |
| 12 | 歩くスピードはお客様の歩調に合わせていたか? | 好 | ○ | |
| 13 | 案内される途中で段差などの注意やお店の特徴的案内などの声掛けがあったか? | 感 | ○ | |
| 14 | 席に案内されるときに「こちらの席でよろしいでしょうか」という確認の一言はあったか? | 好 | ○ | |
| 15 | 歩く姿勢や静止して挨拶するときの姿勢は猫背などではなくきちんと立っていたか? | 好 | ○ | |
| 16 | メニューは丁寧に渡されたか? | 信 | ○ | |
| 17 | お客様として歓迎されていると感じたか? | 感 | ○ | |
| 18 | 案内に安心感があったか?(気遣い・気配りがあったか?) | 信 | ○ | |
| 19 | ファーストオーダーは何度も呼ばれる前に取りにきたか? | 信 | ○ | |
| 20 | ファーストオーダーをとる前にお店自体やメニューの特徴または独自な点などの説明はあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 21 | メニューのおすすめがあったか? | 好・信 | ○ | |
| 22 | エントリー者個人のおすすめは出来たか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 23 | どうしておすすめなのかの説明(理由)があったか? | 好・信 | ○ | |
| 24 | おすすめの理由に料理内容以外にプラスアルファのトークでおすすめがあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 25 | あなたの事を考えてのおすすめであると感じたか? | 感 | ○ | |
| 26 | すすめられたメニューがどんな中身のなか話だけで理解できたか? | 信 | ○ | |
| 27 | おすすめメニューの料金の説明もしくはメニューを指すなど料金サジェスションはあったか? | 信 | ○ | |
| 28 | ファーストオーダー時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 29 | ファーストオーダー時に笑顔およびアイコンタクトはあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 30 | オーダーした商品の復唱があったか? またその復唱は分かりやすく聞こえたか? | 信 | ○ | |
| 31 | ファーストオーダーのタイミングは適当であったか?(早すぎる場合は×) | 好 | ○ | |
| 32 | 商品提供の時間は的確(適当)であったか? | 信 | ○ | |
| 33 | 商品提供時に「お待たせしました」の一言があったか? | 好 | ○ | |
| 34 | 商品提供時に「お待たせしました」以外に、気の利いた一言があったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 35 | 提供時にきちんと一礼があってから料理が提供されたか? | 好 | ○ | |
| 36 | 提供時に歩きながらなどではなく、動作を止めてから料理提供動作に入ったか? | 好 | ○ | |
| 37 | 提供された商品について、正しい商品名が伝えられたか? | 信 | ○ | |
| 38 | 商品をテーブルに置く際、音が立たないように丁寧に扱ったか? | 信 | ○ | |
| 39 | 商品は取りやすい位置に置かれたか? | 信 | ○ | |
| 40 | 調理方法・食材についての説明が出来たか? | 信 | ○ | |
| 41 | 商品提供時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 42 | 商品提供時に笑顔およびアイコンタクトはあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 43 | 商品を見せながら提供していたか? | 好・信 | ○ | |
| 44 | トイレの場所は的確に教えてくれたか? | 信 | ○ | |
| 45 | 商品は間違いなく提供されたか? | 信 | ○ | |
| 46 | ドリンクお替りのおすすめはあったか?(お冷やお茶の必要有無の確認) | 好・信 | ○ | |
| 47 | お替りを聞く時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 48 | 商品の味、温度などが大丈夫かの確認があったか? | 信 | ○ | |
| 49 | ドリンクお替りのおすすめ時、笑顔はあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 50 | ドリンクお替りのおすすめ時にアイコンタクトはあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 51 | パッシングを行う際、静止した状態で下げてよいかの確認があったか? | 信 | ○ | |
| 52 | パッシングした際に、シルバーやグラスなど、位置を変えたりして、テーブル上できれいに配置し直しをしたか? | 感 | ○ | |
| 53 | アプローチ時は「失礼します」等の一言声掛けがあったか? | 信 | ○ | |
| 54 | 店舗滞在中、積極的にコミュニケーションをとっていたか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 55 | テーブルで不都合な事を感じなかったか? | 信 | ○ | |
| 56 | 髪型・髪色は見苦しくないか? | 清 | ○ | |
| 57 | 背筋を常にまっすぐにしていたか? | 清 | ○ | |
| 58 | 笑顔を意識しているように見えたか?(心がけていたか?) | 清 | ○ | |
| 59 | 制服の袖を捲ったり、キャップを斜めにしたたり、着くずしていなかったか? | 清 | ○ | |
| 60 | 制服に汚れが付着していなかったか? | 清 | ○ | |
| 61 | 靴は汚れていなかったか? | 清 | ○ | |
| 62 | 手および爪は清潔な状態であったか? | 清 | ○ | |
| 63 | 制服が汗などで濡れて、見苦しくなかったか? | 清 | ○ | |
| 64 | 口臭や汗などの体臭はなかったか? | 清 | ○ | |
| 65 | 清潔な身だしなみを意識しているように感じたか? | 清 | ○ | |
| 66 | 会計はスムーズでしたか? | 信 | ○ | |
| 67 | 払った料金、および釣銭の金額をきちんと声に出していたか? | 信 | ○ | |
| 68 | おつりは丁寧に渡されたか? | 信 | ○ | |
| 69 | ありがとうございましたに感謝の気持ちが感じられたか? | 信 | ○ | |
| 70 | 「ありがとうございました。」以外に再来店を促す声やプラスアルファの一言が添えられたか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 71 | 再来店を促すような「名刺」や「リーフレット」「チケット」などツール関連を渡してくれたか? | 感 | ○ | |
| 72 | 会計時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 73 | 会計時に笑顔およびアイコンタクトはあったか? | 好・ユ・感 | ○ | |
| 74 | 退店するまで見送り(もしくは顔を向けてくれていたか)してくれたか? | 感 | ○ | |
| 75 | 会計の金額は間違っていないかったか? | 信 | ○ | |

■また逢いたい度評価

| | | |
|---|--------------------------------|----------|
| 好感度について | 対象オペレーション項目(オレンジ+イエロー+ピンク)の得点⇒ | 5 |
| 5P→31~28点 4P→27~24点 3P→23~10点 2P→9~5点 1P→4~1点 0P→0点 | | |
| ユニークさ | 対象オペレーション項目(ピンク)の得点⇒ | 7 |
| 7P→18~17点 6P→16~15点 5P→14~11点 4P→10~8点 3P→7~5点 2P→4~3点 1P→2~1点 0P→0点 | | |
| 清潔感 | 対象オペレーション項目(ブルー)の得点⇒ | 3 |
| 3P→10点 2P→9~6点 1P→5~3点 0P→2点以下 | | |
| 信頼感 | 対象オペレーション項目(グリーン+イエロー)の得点⇒ | 3 |
| 3P→32~30点 2P→29~21点 1P→20~7点 0P→6点以下 | | |
| 感動 | 対象オペレーション項目(レッド+ピンク)の得点⇒ | 7 |
| 7P→24点 6P→23~22点 5P→21~20点 4P→19~15点 3P→14~10点 2P→9~5点 1P→4~1点 0P→0点 | | |