

① 身だしなみ				
名札は付いているか	-3	-2	-1	今回
5				
4				
3 制服着用基準・理容基準が厳密に守られている	○	○	○	○
2 制服着用基準・理容基準が厳密に守られているが、一部で緩さがみられる				
1 制服着用基準・理容基準が守られていない箇所が複数ある				
② 待機姿勢				
私語や作業に没頭していないか・常に入口を意識しているか	-3	-2	-1	今回
5 正しい待機姿勢でお客様を迎え入れる態勢ができていた。また、通行客に対して笑顔で目配りしていた				
4 正しい待機姿勢で待機しており、お客様を迎え入れる態勢ができていた	○		○	○
3 お客様を出迎える態勢ができていた		○		
2 雑談をしていたが、入店と同時に止めた				
1 雑談・作業に没頭しており、入店に気付かなかった				
③ 挨拶				
笑顔で挨拶しているか	-3	-2	-1	今回
5 入店時に、笑顔で、適切な声の大きさでの挨拶ができていた				
4 入店後、笑顔で、適切な声の大きさでの挨拶ができていた			○	
3 入店後（すれ違い時）、笑顔で挨拶ができていた	○	○		○
2 挨拶はあったが、笑顔が乏しかった（声が小さかった）				
1 挨拶がなかった				
④ 積極性（レジスタッフは対象外）				
スタッフが積極的にアプローチし、サービスを提供しているか	-3	-2	-1	今回
5 お客様に積極的にアプローチし、お客様のニーズに合わせたサービスを提供することに積極的である。商品やサービスの良さをアピールし、お客様に満足してもらえるように尽力している。			○	
4 スタッフはお客様に積極的にアプローチし、サービスを提供している。お客様のニーズを把握し、適切な提案やアドバイスを行っている。		○		○
3 お客様に接触し、積極的にサービスを提供しようとしている。お客様が求めている情報や商品についてアプローチをかけている。				
2 お客様に接触し、サービスを提供しようとしているが、積極的ではなく、お客様のニーズに応じたサービスを提供できていない。				
1 スタッフはお客様に接触せず、サービスを提供することを避けている。				
⑤ 気配り・丁寧さ				
スタッフがお客様の質問や要望に対して適切に聴き、的確な回答をしているか	-3	-2	-1	今回
5 お客様の話を的確に聞き取り、状況やニーズを正確に把握し、適切なアドバイスや提案をすることができる。お客様に信頼され、高い満足度を得ることができる。				○
4 お客様の話を丁寧に聞き、要点を抑えた回答をすることができる。また、お客様の言葉に共感し、適切なサポートを提供することができる。		○	○	
3 お客様の話を聞き取り、質問や要望に対して適切な回答をすることができる。				
2 お客様の話を聞くようにしているが、聞き取れなかったり、聞き間違えたりすることがある。				
1 お客様の話にまったく耳を傾けておらず、質問や要望に対しても全く反応しない。				
⑥ クロージング				
クロージング時、お客様に対し丁寧に、笑顔で行われているか	-3	-2	-1	今回
5 お客様に対して感謝の気持ちを込めたお礼の言葉を述べ、また、お客様にとって有益な情報を提供することで、次回の利用につながるような良好な印象を与えている。				
4 お客様に対して親切で丁寧な態度をとり、お礼の言葉を述べただけでなく、今後の予定やお問い合わせ先をお伝えし、より一層のサービス提供を伝えている。			○	
3 お客様に対して礼儀正しい態度をとっており、お礼の言葉を述べたり、またのご利用をお待ちしている旨を伝えている。		○		○
2 お客様に向かって素早く別れを告げ、次のお客様に対応することに焦点を当てているような態度をとっている。				
1 お客様に対して雑な応対をしており、不快を感じる態度をとっている。（挨拶がない・笑顔がない）				
⑦ 全体をととしての評価・印象				
	-3	-2	-1	今回
5 お客様に対して非常に親切で、お客様の問題やニーズに対して積極的にアプローチしている。また、お客様に対して常に笑顔で接し、特別な心遣いやサービスを提供することに熱心である。				
4 お客様に対して丁寧に親切な接客をしている。また、お客様に対して積極的にアプローチし、サービスや商品の提案を行っている。		○	○	○
3 お客様に対して適切な対応をしているが、特別な心遣いやサービスを提供するわけではない。				
2 お客様に対して一定の注意を払っているが、無愛想であったり、返事が遅かったりする場合がある。また、お客様の質問や要望に対しても十分に配慮をしない。				
1 お客様に対して無礼で、不愉快な印象を与える。また、お客様の質問や要望に対しても全く配慮をしない。				

35.71 72.73 84.85 78.79

調査日	総評・特記事項	
調査時間	<p>〇〇〇の『〇〇〇ちんすこう』を見ていたところ「とっても美味しくてお勧めですよ」と速やかに声掛けがありました。1個ずつの個包装なのでお土産として配るのにぴったりであることを説明しお勧めしてくれました。「ちなみに他にちんすこうは？」と聞くと店頭のちんすこうのコーナーへ自ら動いて案内してくれました。30個くらい入っているのが欲しいと伝えると、それぞれの箱を見ながら個数を確認して一緒に探す形になりました。</p> <p>〇〇〇さんの笑顔と雰囲気ですごく嫌な感じはしなかったのですが、たくさん入っているものや個包装になっているもの色々な味が楽しめる物など商品の特徴を頭にに入れておくとスムーズなお勧めが出来ると思います。</p> <p>また対象者が作業している時に近くで商品を手に迷っているお客様がいる場面を何度か見たのですが、作業に意識がいていて気付いていないようでした。「いらっしゃいませ」は言っていたのですが接客には入らず作業を優先していたように見えたのは残念でした。時間帯によっては作業を優先してしまうのかもしれませんがやはり目の前のお客様を優先して欲しいと思います。</p> <p>今回の調査を通してナンバーワンの笑顔を見せてくれた対象者です。その自然な笑顔には思わずこちらも笑顔になってしまいました。その笑顔と優しい雰囲気に商品知識が加われば鬼に金棒です。是非更なるレベルアップを目指していきましょう。そして作業中もう少しだけお客様優先の気持ちを胸に売場に立ってみてください。</p>	
入店時のお客様数		人
従業員数		人

	No	項目	-2	-1	今回	項目の内容
入店前から入店時	1	店頭のお客様への気づき				入り口付近で1名以上のスタッフが常に目配りし、入店前のお客様に気づくことができている
	2	店頭のお客様への挨拶				入り口付近にいるお客様に笑顔の挨拶ができている
	3	入店を促す言葉かけ				店頭メニューを見て悩んでいたり、入店を検討しているお客様に、入店を促すような声掛けを笑顔でしている
	4	スタッフの身だしなみ				店舗の雰囲気にあった身だしなみ、衛生面に配慮のある身だしなみ(爪・髪・制服の汚れ)ができている
	5	入店時の挨拶				入店したお客様に、感謝の気持ちが伝わるような(明るさ・礼儀正しさ)笑顔の挨拶ができている
	6	お待たせする事への配慮				素早い対応があり、お客様を待たせることが無い。満席でお待ちいただく場合にお詫びなどの気遣いがある
	7	人数確認				人数の確認や席の好みなどを、笑顔と丁寧な言葉遣いで伺うことができている
	8	席への誘導				席までの方向を指し示し、歩調(ペース)を合わせながら、スムーズに誘導できている
(コメント) レジが並んでいた状態だったので入店時に挨拶はありませんでした。 カウンター内のスタッフも作業に集中しており挨拶はありませんでした。☒ 髪型や爪などの身だしなみは問題ありませんでした。						

	No	項目	-2	-1	今回	項目の内容
オーダー時	9	メニュー・お水の用意				お客様をお待たせせずに、メニューブックやお水を用意できている(渡し方や置き方が丁寧である)
	10	お荷物への配慮				お客様の着やお荷物に配慮ができている
	11	オーダーの声掛け				メニューがお決まりのタイミングを見計らい、オーダーの伺いができている
	12	メニューの説明				メニューの内容を口頭でわかりやすく説明できている
	13	質問への回答				お客様の質問(材料・アレルギー・調理方法・ボリュームなど)に対して親身になって答えている
	14	会話時のマナー				丁寧な言葉遣いで、アイコンタクトや共感をしながら、お客様と会話ができている
	15	スタッフからの提案				お客様のニーズに合ったメニュー(好き嫌い・ボリューム・食べ方や味付けなど)の提案ができている
	16	オーダー確認				オーダーのあったメニューの復唱を聞き取りやすい声のトーンできている
(コメント) 本日のコーヒーのアイスはあるかを聞いたところ「アイスはないのでこちらのアイスコーヒーになります」とメニュー表を指差して案内がありました。 また別日の調査時にお勧めのカスタムを聞いているお客様がいらっしゃいました。あまりカスタムして注文するお客様がいないのか、ちょっと考えこんでいる様子でした。その後「エスプレッソショットを加えると濃厚になります」とご案内していました。お客様の好みもあるので出来れば2~3種類のお勧めカスタムをご提案出来るのとより良いと思います。						

	No	項目	-2	-1	今回	項目の内容
食事中	17	バッシング				バッシングのタイミングを適切にできている
	18	スタッフの待機姿勢				スタッフ同士でおしゃべりをしていない・作業に夢中になっていない・テーブルに目配りができている
	19	状況に応じた気遣い				テーブルの状況を見て、タイミングよく料理の提供ができている(食後の飲み物やお水のお代わり)
	20	周囲に配慮ある動作				周囲のテーブルをうるさく片付けるなど、食事の雰囲気を壊すような動作をしない
(コメント) 混雑も落ち着いた時間帯に席から調査をしているとレジの中から「ウケるー」や「まじで?」といった話し声が聞こえました。お客様に聞こえる大きさの声でしたので私語は慎み業務に集中するようにしてください。						

	No	項目	-2	-1	今回	項目の内容
会計時	21	利用に対する感謝の挨拶				お会計で席を立ったお客様に気づき、感謝の挨拶ができている
	22	レジ対応				レジ対応時にお預かり金額の復唱やお釣りの確認があり、金銭は両手で受け渡しを行っている
	23	印象に残るお見送り				新メニューの提案、食事の感想を聞くなど、レジ会計時にお客様との会話を盛り上げている
	24	お見送りの挨拶				お客様がお帰りの際、お見送りの挨拶を笑顔でしている
(コメント) PASMOかPayPayは使えますか?と聞いたところ「どちらもお使いいただけます」と対応していました。 その際使える決済のポップを指し示して教えてくれたので分かりやすく丁寧に感じました。 会計時のお見送りの挨拶はありませんでした。						

	No	項目	-2	-1	今回	項目の内容
店の頭状態	25	導線				什器や備品、ショーケースのはみ出しがなく、入りやすいお店になっている
	26	ディスプレイ・ショーケース				ショーケースや店頭ブラックボード等にシーズン性や鮮度を感じさせる提案がされている
	27	店頭POP				店頭のメニューPOPやプライスPOPは見やすくわかりやすい
	28	クレンジング・整理整頓				店内やレジ周りに不要なものがなく、清掃が行き届いている(目につく場所の整理整頓ができている)
(コメント) レジ前の物販のコーナーやコーヒー豆のコーナーはきちんと清掃されており清潔に保たれていました。ただお客様が触った後だったのか「ホリデーロースト」のポップがまがっていたり、商品の乱れが気になりました。またコンディメントバーに置いてあった水のビッチャーの受け皿に水が溜まっていた。持ち上げるとポタポタと水が床に落ちてしまっていたので清掃の際注意してください。						

	No	項目	-2	-1	今回	項目の内容
時席の居心地	29	客席の間隔・配置・状態				テーブルや席の間隔と配置・座席の状態に問題がなく、ゆっくりとくつろぐことができる
	30	テーブルのクレンジング				客席テーブルは清潔で、調味料・ナイフやフォークなどの備品の状態が良い
	31	メニューの見やすさ・店内POP				メニューブックや店内POPは見やすく選びやすい
	32	店内照明・BGM				店内照明やBGMは適切なお店の雰囲気にあっている
(コメント) カウンター席に座ると十分なスペースがありゆったりと快適に過ごせました。しかし、空いている席をみると水滴が残っていて清掃が追いついていないように感じました。少し落ち着いたとはいえこのご時世です。もう少し清掃の頻度を上げて清潔な状態を保ってください。また別日に調査をした際に窓側の席に座っていると、周りのお客様が一斉に外を見ていました。近くにいたスタッフに「何かあるんですか?」と聞いたところ「ブルーい_____るみたいですよ」と笑顔で答えてくれました。営業とは関係のない部分ですがその時の対応がとても柔らかい雰囲気でお印象に残りました。						