

調査票

調査店舗	xxxxx / yyyy店
調査日	●月 ●日
入店時刻	お店に到着した時刻
退店時刻	お店を出た時刻
性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
職業	<input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 会社員(公務員含) <input type="checkbox"/> パート・アルバイト <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 主婦 <input type="checkbox"/> その他
年齢	
混雑状況	

■ 集計結果

カテゴリ	設問数	基準点	得点	得点率	合計点	配点
総合評価合計	42	200.0				
業務チェック項目	37	120.0				
・サービス	18	60.00				
・プロモーション	6	24.00				
・クオリティ・クリネス	15	36.00				
総合項目	5	80.0				

■ 業務チェック項目 配点

1. サービス

18項目 60.00

- | | |
|---|------|
| Q1. スタッフから元気の良い挨拶はありましたか。 | 2.40 |
| <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない | |
| Q2. スタッフの挨拶は、親しみがあり歓迎されている雰囲気を感じましたか。 | 4.80 |
| <input type="checkbox"/> 2:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない | |
| Q3. スタッフの服装・頭髪などは清潔で好感が持てましたか。 | 2.40 |
| <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない | |
| Q4. スタッフから不快なニオイはしませんでしたか。
(香水や汗のニオイ等が気になった場合は、「できていない」を選択して下さい。) | 2.40 |
| <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない | |
| Q5. スタッフの表情を確認してください。笑顔で楽しそうでしたか。
(やる気の無い表情等を見受けられた場合は、「できていない」を選択して下さい。) | 4.80 |
| <input type="checkbox"/> 2:期待以上 <input type="checkbox"/> 1:普通 <input type="checkbox"/> 0:できていない | |
| Q6. スタッフから親しみのあるお声がけ・アイコンタクトはありましたか。 | 4.80 |
| <input type="checkbox"/> 2:期待以上 <input type="checkbox"/> 1:普通 <input type="checkbox"/> 0:できていない | |
| Q7. スタッフ同士が聞き苦しい私語や無駄話をしていませんか。 | 2.40 |
| <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない | |
| Q8. スタッフとすれ違って下さい。その際、スタッフはお客様を優先していましたか。
※あなた自身がすれ違えない場合には、周囲のお客様の様子を見て回答ください。 | 2.40 |
| <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない | |

Q9. ランプ対応の際にお待たせすることなく、速やかに対応しましたか。 (対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。)	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q10. ランプ対応時以外でも、スタッフはキビキビと仕事をしていましたか。	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q11. スタッフに話しかけ、会話をして下さい。スタッフは話しかけやすい雰囲気、かつその会話に親しみのあるものでしたか。	4.80
□2:期待以上 □1:普通 □0:できていない	
Q12. 玉箱の上げ下げのタイミングは適切でしたか。 (対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。また、各台計数機導入の台で遊技した場合は、「できている」を選択して下さい。)	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q13. 遊技終了時、ジェットカウンターへ玉箱を運んでいる際、あなたの持ち玉を大切に扱ってくれましたか。 (対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。また、各台計数機導入の台で遊技した場合は、「できている」を選択して下さい。)	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q14. ジェットカウンターでの玉交換時の対応は迅速且つ丁寧な対応でしたか。 (対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。また、各台計数機導入の台で遊技した場合は、「できている」を選択して下さい。)	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q15. 不快に思う言動(例:台を掛け持ちで遊技している、台のガラスを叩く、大声で騒ぐ等)のお客様がいた場合、スタッフは、そのお客様にお声がけ(注意)をしていましたか。 (該当するお客様がいなかった場合には、『できている』を選択下さい。)	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q16. カウンターでの対応は安心感がありましたか。また親切で丁寧さが感じられましたか。 (対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。)	4.80
□2:期待以上 □1:普通 □0:できていない	
Q17. 「このスタッフにまた会いたい」と思えるスタッフがいましたか。 (いた場合は、「できている」を選択し、Q.48「輝いていたスタッフ」欄に名前や理由をご記入下さい。)	4.80
□2:いる □0:いない	
Q18. スタッフの対応の中で、期待を超えるような配慮や気配りを感じる場面がありましたか。	4.80
□2:あった □0:なかった	
Q19. 【コメント(記入必須)】 スタッフの対応や仕事ぶりについて、上記設問の詳しい状況や評価の理由を、良かった点・改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントでご記入下さい。 (今後どのように改善すればお客様に喜んで頂けるか、具体的に教えて下さい。)	

2. プロモーション

6項目 24.00

Q20. 店の前を通った際、立て看板、ポスター、のぼり等で入りたくなる工夫がありましたか。 □2:期待以上 □1:普通 □0:できていない	4.80
Q21. 入店してから、目当ての機種にすぐに辿りつけましたか。 (フロア・機種・貸玉料等の案内表示が不明瞭で、すぐ辿りつけなかった場合は、「できていない」を選択して下さい。) □1:できている □0:できていない	2.40
Q22. 細かな説明がなくとも、機種の特長が分かり、魅力的に感じるよう工夫がありましたか。 □2:期待以上 □1:普通 □0:できていない	4.80
Q23. カウンターの景品は選びやすく、魅力的なものでありましたか。 □1:できている □0:できていない	2.40
Q24. マイクアナウンスやPOPやポスターによる店舗サービス(遊び方・店内ルール等)の 情報提供は、その内容が分かりやすいものでしたか。 □2:期待以上 □1:普通 □0:できていない	4.80
Q25. 店内に掲示されている告知物と、お店が提供するサービスで違和感を感じるようなことは ありませんでしたか。 ※店内掲示の告知物とサービスに一貫性を感じる際に『2:期待以上』を選択ください (※例えば「笑顔でサービスします」と掲示しているにも拘わらず、笑顔のスタッフがいない等 ということはありませんでしたか。) □2:期待以上 □1:普通 □0:できていない	4.80

Q26. 【コメント(記入必須)】
案内・説明に関してスタッフによるご案内や告知物等の工夫について、上記設問の詳しい
状況や評価の理由を、良かった点・改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントでご記入下さい。
(『立地・設備・交換率等』、スタッフでの改善が難しい要素ではなく、スタッフが明日からで
も改善できる要素について、今後どのように改善すればお客様に喜んで頂けるか、具体的
に教えて下さい。)

3. クオリティ・クレンネス

15項目 36.00

Q27. 建物外周や店頭は清潔で入りやすい雰囲気でしたか。 □1:できている □0:できていない	2.40
Q28. 遊技台やその周辺、椅子に汚れや破損はありませんでしたか。 □1:できている □0:できていない	2.40
Q29. 玉やコインが詰まったり、お金・カードを入れて戻ってくることはありませんでしたか。 □1:できている □0:できていない	2.40
Q30. 遊技を中断しなければならないトラブルが発生した際、迅速かつ丁寧な対応が出来てい ましたか。 (そのような状況が発生しなかった場合は、「できている」を選択して下さい。) □1:できている □0:できていない	2.40
Q31. 灰皿の清掃頻度は、タイミング良く行っていましたか。 (※全館禁煙の場合は、「できている」を選択して下さい。) (※禁煙エリアにて遊技頂く場合には、喫煙エリアを一周頂き、その際の様子を見て回答くだ さい。) □1:できている □0:できていない	2.40

Q32. 空き缶回収や吸殻清掃の際に、スタッフの不手際はありませんでしたか。 (お客様の体にぶつかったり、飲みかけの缶を回収しようとしたり、飲み物をこぼしたり等あった場合は、「できていない」を選択して下さい。)	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q33. 落ちているゴミや落ち玉、落ちメダルを自然に回収できていましたか。	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q34. 店内のBGMの音量は大きすぎませんでしたか。	2.40
□1:大きすぎない □1:音楽がかかっている □0:大きすぎる	
Q35. 遊技機の音量が大きすぎる、聞こえないということはありませんでしたか。	2.40
□1:適切だった □0:大きすぎる □0:聞こえない	
Q36. 店内の温度は快適でしたか。	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q37. タバコの臭いに対して何らかの配慮が感じられましたか。 (消臭剤・芳香剤や消臭機器の設置、換気への気配り等が見受けられた場合は、「できている」を選択して下さい。また、全館禁煙の場合は、「できている」を選択して下さい。)	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q38. 清掃用具等見苦しいものを店内で目にすることはありませんでしたか。	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q39. 駐車・駐輪スペースはきちんと整理されていましたが。	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q40. トイレは清潔に保たれ、トイレトペーパーなどの備品はきちんと完備されていましたが。	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q41. トイレは不快なニオイがしませんでしたか。	2.40
□1:できている □0:できていない	
Q42. 【コメント(記入必須)】 居心地や清掃状況について、上記設問の詳しい状況や評価の理由を、良かった点・改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントでご記入下さい。 (『立地・設備・交換率等』、スタッフでの改善が難しい要素ではなく、スタッフが明日からでも改善できる要素について、今後どのように改善すればお客様に喜んで頂けるか、具体的に教えて下さい。)	

■ 総合項目	配点
Q43. スタッフの気配り具合は、いかがでしたか。 □ 5:感動(期待<現実) □ 4:満足(期待<現実) □ 2:一部不満足(期待>現実) □ 1:不快(期待>現実)	16.00
Q44. スタッフは笑顔で、明るく接していましたか。 □ 5:感動(期待<現実) □ 4:満足(期待<現実) □ 2:一部不満足(期待>現実) □ 1:不快(期待>現実)	16.00
Q45. スタッフの対応はスムーズでしたか。 □ 5:感動(期待<現実) □ 4:満足(期待<現実) □ 2:一部不満足(期待>現実) □ 1:不快(期待>現実)	16.00
Q46. ホールの清潔感はいかがでしたか。 □ 5:感動(期待<現実) □ 4:満足(期待<現実) □ 2:一部不満足(期待>現実) □ 1:不快(期待>現実)	16.00
Q47. 店内の活気、元気はあなたにとって心地よいものでしたか □ 5:感動(期待<現実) □ 4:満足(期待<現実) □ 2:一部不満足(期待>現実) □ 1:不快(期待>現実)	16.00

■ 本日のスタッフの感想

Q48. 今日のスタッフの中で一番輝いていたスタッフの名前と理由をご記入下さい。
Q17. で「いる」を選択した場合は、名札を確認して名前を記入してください。
「いない」の場合でも、何故そう感じたかをご記入下さい。

名前: 特徴:

理由:

Q49. 総合項目【Q43～Q47】につけて頂いた点数が、「5」の場合はその理由を、「5」をではない場合は「5」ならなかった理由をご記入下さい。
また、よく行かれるホールの中で、スタッフの対応やサービスが良いと思う店舗(実名)とその理由や当店との違いについてご記入下さい。

■ ロイヤリティ

Q50. 本日よりご利用になられた機種名と台番号をご記入下さい。

機種名 台番号

Q51. あなたが普段行くホールの場所にこのホールがあるとすれば、また来たいと思いましたが。

5:ぜひ来たい 4:来てもよい 2:たぶん来ない 1:絶対に来ない

Q52. 誰かを連れてきたい、教えてあげたいと思いましたが。

5:必ずそうする 4:そうするかも 2:たぶんしない 1:絶対にしない

Q53. ホール全体に対する印象、改善要望・今後に期待することについてご記入下さい。

(特にQ51「また来たいと思いましたが」の選択理由を教えてください。その際、『立地・出玉・交換率等』、スタッフでの改善が難しい要素は除いて下さい。)