

第11回居酒屋甲子園 2次予選 覆面調査項目シート

調査店舗	
調査日	
入店時刻	
着席時刻	
退店時刻	
性別	
年代	
職業	
会計金額	
同伴者	
座席位置	
混雑状況	

総合得点			
カテゴリ	得点率	得点	配点
総合項目			
業務チェック項目			
1.電話項目			
2.着席前			
3.メニュー			
4.オーダー			
5.提供時間			
6.提供時の接客			
7.料理・ドリンク			
8.中間接客			
9.会計・退店			
10.清潔度			
11.接客全体			
12.スタッフ			
13.おもてなし項目			

2	総合項目
2.1	Q1.誰かを連れてきたい、教えてあげたいと思いませんか
	[5点]絶対にする
	[3点]機会があればする
	[2点]たぶんするかも
	[1点]恐らくしない
	[0点]絶対にしない
2.2	Q2.【Q1で『5・3』を選択された場合のみご回答ください】
	A：誰に、どのように伝えたいですか
2.3	Q2.【Q1で『5・3』を選択された場合のみご回答ください】
	B：“A”で回答をされた理由(1行以上のコメントをご記入下さい。)
	Q3.近所にお店があったら、また利用したいですか
	※立地条件(普段の行動範囲から遠い・近い)は一切加味せずご評価下さい
	※同伴者などに関わらず、ご自身についての評価を下さい
2.4	※お支払金額を加味してご評価下さい
	[5点]必ず来たい
	[3点]また来たい
	[2点]機会があれば来るかも
	[1点]たぶん来ない
	[0点]絶対に来ない
2.5	Q4.【Q3で『5・3』を選択された場合のみご回答ください】
	どのような場面で、どなたと(子供・夫・恋人など)ご利用されたいですか。(1行以上のコメントをご記入ください。)
2.6	Q5.本日の来店の中で、最も印象に残った出来事や、会話、料理等を教えてください。
	※良い面でも、マイナス面でも構いません。具体的に記入下さい。(50文字以上のコメントをご記入下さい。)
2.7	Q6.お料理は、いかがでしたか※味だけでなく、全体的な印象を含めて評価下さい
	[5点]期待以上(感動)
	[4点]良かった(満足)
	[2点]普通(期待通り)
	[1点]一部不満足
	[0点]不満
2.8	Q7.接客の満足度はいかがでしたか? ※例:「就業姿勢・態度・表情・気配り・心配り」など総合的にご評価下さい
	[5点]期待以上(感動)
	[4点]良かった(満足)
	[2点]普通(期待通り)
	[1点]一部不満足
	[0点]不満
2.9	Q8.料理・お飲み物の提供時間・順序はいかがでしたか。
	[5点]期待以上(感動)
	[4点]良かった(満足)
	[2点]普通(期待通り)
	[1点]一部不満足
	[0点]不満

2.10	Q9.お店の清掃は行き届いていましたか。
	[5点]期待以上(感動)
	[4点]良かった(満足)
	[2点]普通(期待通り)
	[1点]一部不満足
	[0点]不満
2.11	Q10.お支払いの金額に対して満足度はいかがでしたか
	[5点]期待以上(感動)
	[4点]良かった(満足)
	[2点]普通(期待通り)
	[1点]一部不満足
	[0点]不満
2.12	Q11.お店全体の印象と冒頭の再来店に関する質問につけた点数の理由、今後に期待することなどをお書きください。 (150文字以上のコメントをご記入ください。)
3	電話項目
3.1	Q12.お店にお電話をして予約を入れてください。長く待たされたと感じませんでしたか。 ※予約を受け付けていないお店の場合は、お電話の対応でご評価をお願いします。
	[1点]感じなかった
	[0点]感じた
3.2	Q13.お待たせした場合はお詫びの一言がありましたか。 ※待たなかった場合は『該当なし』を選択して下さい。
	[1点]あった
	[0点]なかった
	該当なし
3.3	Q14.電話に出た際、挨拶・店名をはっきり聞き取ることができましたか。
	[1点]できた
	[0点]できなかった
3.4	Q15.スタッフが話すスピードは速すぎず、お客様のテンポに合わせてお話していましたか。
	[1点]できている
	[0点]できていない
3.5	Q16.予約の電話を通して来店への期待が膨らみましたか。
	[1点]膨らんだ
	[0点]膨らまなかった
3.6	Q17.こちらから電話を切るまでスタッフは電話を切らずに待っていましたか。
	[1点]できている
	[0点]できていない
3.7	Q18.言葉遣いや声のトーンについて ・特に心に残った会話(あの時欲しかった声かけ)など 良かった点、改善してほしい点を含め、5行以上のコメントをご記入下さい。 読みやすいように適宜改行を含めながらお書きください。
4	着席前
4.1	Q19.入店時(入店～ご案内)に、スタッフは適切に対応してくれたと感じましたか。
	[2点]好印象
	[1点]普通(問題ない)
	[0点]不適切
4.2	Q20.入店時、気持ちの良い挨拶がありましたか。
	[1点]あった
	[0点]なかった
4.3	Q21.入店時の対応スピードに問題を感じませんでしたか。
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
4.4	Q22.入店時の挨拶で担当者以外の対応も感じがよかったですか。
	[1点]よかった
	[0点]不適切
4.5	Q23.すぐに席への案内が出来ない場合、スタッフから適切な説明・案内・誘導などがありましたか。 (※『テーブルセッティングのための数分の待ち時間』や、『順番に誘導をするための待ち時間』、『満席のための待ち時間』等が該当するシチュエーションとなります)
	[1点]あった
	[0点]なかった
	該当なし

4.6	Q24.席へのご案内・誘導は、スムーズでしたか。
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
4.7	Q25.入店時の印象（挨拶・席までの案内等）について ◆Q19の評価の理由 ◆Q20～Q24で、『0』と評価をした際には、特にその状況について
	良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)
5	メニュー
5.1	Q26.メニューを見て、『食べてみたい・飲んでみたい』と興味付けられる商品はありましたか。
	[1点]あった
	[0点]なかった
5.2	Q27.先の設問で該当するメニューがあった場合、その商品名を教えてください。 特にない場合は、『該当なし』とご記入いただき、その理由も教えてください。
5.3	Q28.オーダーをするまでに、お店の魅力を感じとる場面がありましたか。 (※売りの商品・お店のこだわりなどを、メニューやスタッフの行動や・店舗のしつらえなどから感じ取れた場合に『1』を選択)
	[1点]あった
	[0点]なかった
5.4	Q29.先の設問に評価いただいた理由について、具体的に教えてください。 特にない場合は、『該当なし』とご記入いただき、その理由も教えてください。
6	オーダー
6.1	Q30.オーダー時（ファーストオーダー）に、スタッフは適切に対応してくれたと感じましたか。 (※ファーストオーダーとは、最初のお料理の注文の事を指します。ドリンクと別で注文をした場合、その後の最初のお料理の注文までを含めてご回答下さい)
	[2点]好印象
	[1点]普通（問題ない）
	[0点]不適切
6.2	Q31.ファーストオーダーをお伺いするタイミングはいかがでしたか。
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
6.3	Q32.ファーストオーダー時のスタッフの対応はいかがでしたか。（※目を合わせる・笑顔・注文ベース など）
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
6.4	Q33.スタッフから、商品（料理やドリンク等）についての魅力的なお勧めやご紹介・ご案内がありましたか。
	[1点]あった
	[0点]なかった（魅力的でない）
	[0点]なかった（対応がない）
6.5	Q34.オーダー時の対応・印象について ◆Q30の評価の理由 ◆Q31～Q33で、『0』と評価をした際には、特にその状況について
	良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)
7	提供時間
7.1	Q35.ファーストドリンクの提供スピードは適切でしたか。
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
7.2	Q36.最初のお料理（お通し以外）が出てくるまでのスピードは適切でしたか。
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
7.3	Q37.追加ドリンクの提供スピードは適切でしたか。 (※適切な時・不適切な時とバラつきがある場合には、基本的には『0』となります。ただ、不適切な状態があったが、お詫び等があり、その後は適切な状態であると思った場合には、『1』とご評価下さい。)
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
7.4	Q38.2品目以降のお料理の提供スピードは適切でしたか。 (※適切な時・不適切な時とバラつきがある場合には、基本的には『0』となります。ただ、不適切な状態があったが、お詫び等があり、その後は適切な状態であると思った場合には、『1』とご評価下さい。)
	[1点]問題ない
	[0点]不適切
7.5	Q39.料理やドリンクの順序はいかがでしたか。（あなたにとって最適なタイミングでしたか。）
	[1点]問題ない
	[0点]不適切

7.6	Q40.商品の提供時間・提供順序について 良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (読みやすいように適宜開業を含めながらお書き下さい)
8	提供時の接客
8.1	Q41.商品提供時の、スタッフ対応の印象はいかがでしたか。 [2点]好印象 [1点]普通 (問題ない) [0点]不適切
8.2	Q42.料理の提供時に、スタッフは“商品名”をしっかりと伝えていましたか。 [1点]あった [0点]なかった
8.3	Q43.熱い料理・ドリンクや食べ方が変わった料理・ドリンクを提供する際、スタッフから一言声かけがありましたか。 [1点]あった [0点]なかった 該当なし
8.4	Q44.料理・ドリンクは全て間違いなく提供されましたか。 [1点]できている [0点]できていない
8.5	Q45.取り皿の数や、交換等の配慮はありましたか。そのタイミングは適切でしたか。 [1点]適切 [0点]不適切
8.6	Q46.メニューについて質問をしてみてください。その際料理の説明はわかりやすかったですか。 [2点]好印象 [1点]普通 (問題ない) [0点]不満
8.7	Q47.商品提供時の接客対応について ◆Q41の評価の理由 ◆Q42～Q46で、『0』と評価をした際には、特にその状況について 良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)
9	料理・ドリンク
9.1	Q48.看板(おすすめ)料理を注文してください。注文した看板(おすすめ)料理の中で、また食べたい(次回も注文したい)と思った料理がありましたか？ (※一品でも該当する案内があれば、“あった”ものとしてご回答下さい) [1点]あった [0点]なかった [0点]看板(おすすめ)メニューはなかった
9.2	Q49.注文した商品名と回答したその理由 「看板(おすすめ)料理はなかった」と回答された場合は「看板(おすすめ)料理はなかった」と記入いただき、その理由を100文字以上のコメントで記入ください。
9.3	Q50.お料理のボリュームは適当だと感じられましたか。 ※以下Q50～Q55の質問は、看板(おすすめ)料理を含め、料理全体でお答え下さい。 [1点]概ね満足 [0点]不満足(全体的に)
9.4	Q51.お料理の盛り付けはいかがでしたか。 [1点]概ね満足 [0点]不満足(全体的に)
9.5	Q52.お料理の温度は適切でしたか。 [1点]概ね満足 [0点]不満足(全体的に)
9.6	Q53.お飲み物の量と温度は適切でしたか [1点]概ね満足 [0点]不満足(全体的に)
9.7	Q54.お飲み物の味はいかがでしたか。 [1点]概ね満足 [0点]不満足(全体的に)
9.8	Q55.注文した料理・ドリンクはメニューのイメージ(期待)どおりの商品でしたか。 [1点]概ね満足 [0点]不満足(全体的に)

9.9	Q56. Q48～Q55にて『0点』評価に該当した商品について 具体的にどの商品（メニュー）について、どのような点が気になったのかを教えてください。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい) (該当する商品がない場合『Q48～Q55が全て“1点”の場合』は、その旨記載の上、次にお進み下さい。)
9.10	Q57.注文した料理（飲み物）の名前を一品ずつ挙げながら、味・ボリューム・盛り付け・温度などについて、良かった点・改善して欲しい点を含め、150文字以上のコメントをご記入下さい。 ドリンクは2品以上、お料理は3品以上は必ずご記入ください。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい) (Q49の設問で『次回も注文したい』とご回答いただいている商品以外のメニューについてご記入下さい)
10	中間接客
10	Q58.お客様がスタッフをお呼びになった際、スピーディーに対応しましたか。 [1点]できている [0点]できていない
10.2	Q59.中間接客時（お皿のバッシング・追加注文・お声かけなど）のスタッフ対応の印象はいかがでしたか。 [2点]好印象 [1点]普通（問題ない） [0点]不適切
10.3	Q60.お手洗いに入るために立ち上がった際に、お手洗いを探してみてください。スタッフが気づいて対応しましたか。（※個室や、死角になりやすい席でのお食事の場合は、該当なしを選択ください） [1点]できている [0点]できていない 該当なし
10.4	Q61.席でメニューを見ながらスタッフを探してください。スタッフが気づいて聞きにきましたか。（※個室や、死角になりやすい席でのお食事の場合は、『該当なし』を選択下さい） [1点]できている [0点]できていない 該当なし
10.5	Q62.テーブルの上に、料理が乗り切らない事はありませんでしたか。（※料理が一度に提供されすぎる・空き皿のバッシングが全くされないなど） [1点]問題ない [0点]不適切
10.6	Q63.上記設問で不適切だった場合、スタッフは空き皿を下げる等の適切な対応ができていましたか。 [1点]できている [0点]できていない 該当なし
10.7	Q64.食事中のテーブルへの配慮はいかがでしたか。（※取り皿の不足・提供のお皿ばかりで手狭な状態であった・不要なものばかりの状態があった場合には『0』を選択） [1点]問題ない [0点]不適切
10.8	Q65.中間接客について ◆Q58～Q64で、『0』と評価をした際には、特にその状況について 良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)
11	会計・退店
11	Q66.お会計から退店の対応について、スタッフの印象はいかがでしたか。 [2点]好印象 [1点]普通（問題ない） [0点]不適切
11.2	Q67.お会計はスピーディーに行われていましたか。またはお持たせする場合、適切な対応がありましたか。 [1点]問題ない [0点]不適切
11.3	Q68.お会計にミスがあったり、会計処理そのものに不安を感じたりするような事はありませんでしたか。（※お支払金額への納得度やお得感ではなく、会計処理自体への安心感でご評価下さい。） [1点]問題ない [0点]不適切
11.4	Q69.会計・退店時の接客対応について ◆Q66の評価の理由 ◆Q67、Q68で、『0』と評価をした際には、特にその状況について 良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)

12	清潔度
12	Q70.店頭はきれいに清掃されていましたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
12.2	Q71.店内、床、またはお客様の目に入るところにゴミや汚れ物などはありませんでしたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
12.3	Q72.テーブル、座席、メニューはべとついたり汚れたりしませんでしたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
	該当なし
12.4	Q73.テーブルに設置してある調味料やナプキン等は、汚れていたり、不足していませんでしたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
	該当なし
12.5	Q74.食器類は汚れていたり、欠けていませんでしたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
	該当なし
12.6	Q75.便座やその周りは清潔に保たれていましたか。 (お手洗いが他施設と併用の場合は、以下Q85まで該当なしとしてください)
	[1点]できている
	[0点] できていない
	該当なし
12.7	Q76.洗面台・鏡・その周辺は清潔に保たれていましたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
	該当なし
12.8	Q77.ゴミ箱からゴミが溢れていませんでしたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
	該当なし
12.9	Q78.石鹸、ペーパータオル、トイレットペーパーはきちんと完備されていましたか。
	[1点]できている
	[0点] できていない
	該当なし
12.10	Q79.・テーブルの上にある備品やテーブル周りの清潔度 ・お手洗いの清潔度 ・店内のインテリアや雰囲気など 良かった点、改善してほしい点を含め、150文字以上のコメントをご記入ください。 (読みやすいように適宜改行を含めながらお書きください)
13	接客全体
13.1	Q80.スタッフのみだしなみ(服装・頭髪)は適切な状態でしたか。 ※お店全体の印象で評価下さい。一部のスタッフの不適切な部分が、お店全体の印象に影響している場合には『不適切』と選択して下さい。
	[2点]好印象
	[1点]普通 (問題ない)
	[0点]不適切
13.2	Q81.このスタッフに、『また接客してもらいたい』と思えるスタッフがいましたか。
	[2点]いた
	[0点]いなかった
13.3	Q82.お店全体のスタッフの就業姿勢(スタッフ同士の連携・私語)に好印象が持てましたか。 ※お店全体の印象で評価下さい。一部のスタッフの不適切な部分が、お店全体の印象に影響している場合には『不適切』と選択して下さい。
	[2点]好印象
	[1点]普通 (問題ない)
	[0点]不適切

