

## 第12回 居酒屋甲子園 2次予選 覆面調査項目シート

基本情報		総合得点			
調査店舗		カテゴリ	得点率	得点	配点
調査日		総合得点			200
入店時刻		総合項目			100
着席時刻		業務チェック項目			100
退店時間		着席前			
性別		メニュー			
年齢		オーダー			
職業		提供時間			
会計金額		提供時の接客			
同伴者		料理・ドリンク			
座席位置		中間接客			
混雑状況		会計・退店			
		清潔度			
		接客全体			

総合項目		得点
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
5:絶対にする		5
3:機会があればする		3
1:恐らくしない		1
0:絶対にしない		0
Q2.【Q1で『5・3』を選択された場合のみご回答ください】		0
A:誰に、どのように伝えたいですか（『5:絶対にする、3:機会があればする』を選択していない場合は、該当無しと記入し、残りはスペースで埋めて下さい。）		0
Q2.【Q1で『5・3』を選択された場合のみご回答ください】		0
B:“A”で回答をされた理由（『5:絶対にする、3:機会があればする』を選択していない場合は、該当無しと記入し、残りはスペースで埋めて下さい。）		0
Q3.近所にお店があったら、また利用したいですか		5
※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		
※お支払金額を加味してご評価下さい		
5:必ず来たい		5
3:また来たい		3
2:機会があれば来るかも		2
1:たぶん来ない		1
0:絶対に来ない		0
Q4.【Q3で『5・3』を選択された場合のみご回答ください】		0
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。		
(『5:必ず来たい、3:また来たい』を選択していない場合は、該当無しと記入し、残りはスペースで埋めて下さい。)		0
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。		0
※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。)		0
Q6.お料理は、いかがでしたか		5
5:期待以上(感動)		5
4:良かった(満足)		4
2:普通(期待通り)		2
1:一部不満足		1
0:不満		0
Q7.接客の満足度はいかがでしたか		5
5:期待以上(感動)		5
4:良かった(満足)		4
2:普通(期待通り)		2
1:一部不満足		1
0:不満		0
Q8.料理・お飲み物の提供時間・順序はいかがでしたか。		5
5:期待以上(感動)		5
4:良かった(満足)		4
2:普通(期待通り)		2
1:一部不満足		1
0:不満		0
Q9.お店の清掃は行き届いていましたか。		5
5:期待以上(感動)		5
4:良かった(満足)		4
2:普通(期待通り)		2
1:一部不満足		1
0:不満		0
Q10.お支払いの金額に対して満足度はいかがでしたか		5
5:期待以上(感動)		5
4:良かった(満足)		4
2:普通(期待通り)		2
1:一部不満足		1
0:不満		0
Q11.お店全体の印象とQ3(近所にあつたらまた利用したいですか?)の設問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。		0
150文字以上のコメントをご記入ください。		0

着席前	7
Q12.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
2:好印象	2
1:普通（問題ない）	1
0:不適切	0
Q13.入店時、気持ちの良い挨拶がありましたか。	1
1:あった	1
0:なかった	0
Q14.入店時の対応スピードに問題を感じませんでしたか。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q15.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
1:よかった	1
0:不適切	0
Q16.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。	1
1:あった	1
0:なかった	0
該当なし	0
Q17.席へのご案内・誘導は、スムーズでしたか。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q18.入店時の印象（挨拶・席までの案内等）について	0
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）	0
メニュー	2
Q19.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
1:あった	1
0:なかった	0
Q20.先の設問(Q.19)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。	0
特になし場合は、『該当なし』とご記入いただき、その理由も教えてください。あった場合も理由を記入	0
Q21.オーダーをするまでに、お店の魅力を感じた場面がありましたか。	1
1:あった	1
0:なかった	0
Q22.先の設問(Q.21)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。	0
ない場合は、無かった理由を記入して下さい	0
オーダー	5
Q23.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。	2
2:好印象	2
1:普通（問題ない）	1
0:不適切	0
Q24.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
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q25.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。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q26.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
1:あった	1
0:なかった（魅力的でない）	0
0:なかった（対応がない）	0
Q27.オーダー時の対応・印象について	0
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）	0
提供時間	5
Q28.ファーストドリンクの提供スピードは適切でしたか。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q29.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
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q30.追加ドリンクの提供スピードは適切でしたか。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q31.2品目以降のお料理の提供スピードは適切でしたか。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q32.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
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q33.商品の提供時間・提供順序について	0
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）	0

<b>提供時の接客</b>	<b>8</b>
Q34.商品提供時の、スタッフ対応の印象はいかがでしたか。	2
2:好印象	2
1:普通 (問題ない)	1
0:不適切	0
Q35.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
1:あった	1
0:なかった	0
Q36.熱い料理・ドリンクや食べ方が変わった料理やドリンクがあった場合、提供する際スタッフから一言声かけがありましたか。	1
1:あった	1
0:なかった	0
該当なし	0
Q37.料理・ドリンクは全て間違いなく提供されましたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
Q38.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
1:適切	1
0:不適切	0
Q39.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
2:好印象	2
1:普通 (問題ない)	1
0:不満	0
Q40.商品提供時の接客対応について	0
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)	0
<b>料理・ドリンク</b>	<b>8</b>
Q41.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(次回もまた注文したい)と思った料理はありましたか？	2
2:あった	2
0:なかった	0
0:看板(おすすめ)メニューはなかった	0
Q42.注文した商品名と回答したその理由を記入。	0
「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。	0
Q43.お料理のボリュームは適当だと感じられましたか。	1
1:概ね満足	1
0:不満足 (全体的に)	0
Q44.お料理の盛り付けはいかがでしたか。	1
1:概ね満足	1
0:不満足 (全体的に)	0
Q45.お料理の温度は適切でしたか。	1
1:概ね満足	1
0:不満足 (全体的に)	0
Q46.お飲み物の量と温度は適切でしたか	1
1:概ね満足	1
0:不満足 (全体的に)	0
Q47.お飲み物の味はいかがでしたか。	1
1:概ね満足	1
0:不満足 (全体的に)	0
Q48.注文した料理・ドリンクはメニューのイメージ(期待)どりの商品でしたか。	1
1:概ね満足	1
0:不満足 (全体的に)	0
Q49. Q41～Q48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。)	0
(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『Q41～Q48が全て“1点”以上の場合』は、その旨記載の上、次にお進み下さい。)	0
(「全て1を選択し」と記入して残りはスペースで埋めて下さい。)	0
Q50.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	0
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。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) (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)	0
<b>中間接客</b>	<b>8</b>
Q51.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
1:できている	1
0:できていない	0
Q52.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
2:好印象	2
1:普通 (問題ない)	1
0:不適切	0
Q53.お手洗子に入るために立ち上がった際に、お手洗子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	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q54.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。	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q55.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。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q56.上記設問で不適切だった場合、スタッフが空き皿を下げる等の適切な対応ができていましたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0

Q57.食事中のテーブルへの配慮はいかがでしたか。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q58.中間接客について	0
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)	0
会計・退店	4
Q59.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
2:好印象	2
1:普通 (問題ない)	1
0:不適切	0
Q60.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
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q61.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。	1
1:問題ない	1
0:不適切	0
Q62.会計・退店時の接客対応について	0
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)	0
清潔度	9
Q63.店頭はきれいに清掃されていましたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
Q64.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
1:できている	1
0:できていない	0
Q65.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
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q66.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、不足していたりしませんでしたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q67.食器類は汚れていたり、欠けていたりしませんでしたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q68.便座やその周りは清潔に保たれていましたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q69.洗面台・鏡・その周辺は清潔に保たれていましたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q70.ゴミ箱からゴミが溢れていませんでしたか。	1
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q71.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
1:できている	1
0:できていない	0
該当なし	0
Q72.・テーブルの上にある備品やテーブル周りの清潔度	0
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)	0
接客全体	10
Q73.スタッフのみだしなみ(服装・頭髪)は適切な状態でしたか。	2
2:好印象	2
1:普通 (問題ない)	1
0:不適切	0
Q74.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
2:いた	2
0:いなかった	0
Q75.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。	2
2:好印象	2
1:普通 (問題ない)	1
0:不適切	0
Q76.スタッフとのコミュニケーションの中で、言葉遣いや対応で不快に感じる事はありませんでしたか。	2
2:好印象	2
1:普通 (問題ない)	1
0:不適切	0
Q77.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。	2
2:あった	2
0:なかった	0
Q78.接客全体に対して、	0
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)	0

スタッフ	0
Q79.輝いているスタッフ（名前・特徴）	0
名前	0
特徴	0
Q80.輝いているスタッフ（理由）	0
理由	0
おもてなし項目	0
Q81.本日の来店中、お店のスタッフから『おもてなし』を受けていると感じた場面はありましたか。	0
[1].あった	0
[2].なかった	0
Q82.『おもてなし』を受けたと感じた場合、どのようなシチュエーションでどのような対応があったのかご記載ください。	0
『おもてなし』を受けなかったと感じた場合、どのような対応があればよかったのか、今後お店に期待することなど、コメントをご記載ください。	0
店舗コンセプト	0
Q83.お店全体の雰囲気(料理・接客・内装・価格など)から店舗のコンセプトを感じ取れましたか。	0
[5].とても感じられた	0
[4].感じられた	0
[3].多少感じられた	0
[1].全く感じられなかった	0
Q84.上記評価の理由をコメントでご記載ください。	0
選択理由を具体的に記入。	0