

お客様モニター調査

1. 店舗管理

平成 24 年 1 月実施

総合点数

◆調査日時		平成	24	年	1	月	1	日	日	曜日	19	時	0	分頃	点数	接客		接客		55 / 100			
															30 / 40	点	25 / 60	点					
◆調査店舗名															◆調査日同行者人数		1	人 (調査員本人も含めた人数)		順位			
調査員				同行者 1			同行者 2			同行者 3			同行者 4			同行者 5			/ 3				
性別	女	年齢	30代	性別	女	年齢	40代	性別	女	年齢	30代	性別		年齢		性別		年齢			性別		年齢
調査項目(それぞれの整理清掃について)				評価		評価の理由・具体的な事実・印象「どう感じたか」														点数			
外	1	外観 (入口・入口周辺)			1.問題なし		黒板のレシピ紹介が店頭にあり、女性らしい感じや、お料理へのこだわりが感じられる良い印象でした。														4		
																					/4		
	ホ ー ル	2	床			1.問題なし		汚れやゴミなどもなく、きれいに清掃されていました。														4	
																						/4	
		3	壁			3.修理・改善が必要		天井との間に黒くすすけたような箇所が多く見られました														2	
																						/4	
		4	テーブル・椅子			1.問題なし		きれいに清掃されており、高さもちょうどよかったです。														4	
																				/4			
5	食器類			1.問題なし		お料理に合わせてセンスのある器が良かったと思います。														4			
																				/4			
ト イ レ	6	卓上品 (調味料等)			1.問題なし		特に不足しているものはありませんでした。														4		
																					/4		
	7	店内の案内表示のわかりやすさ (お手洗い・会計の場所等)			2.問題あり		会計はすぐわかりましたが、お手洗いが迷いました。														0		
																					/4		
	8	トイレ (個室)			1.問題なし		広くきれいでよかったです。新しくはありませんが、きちんと整理整頓、清掃がされていました。														4		
																				/4			
9	手洗い場			2.問題あり		センサー出てくるソープと水で快適でしたが、排水溝まわりにカビがついていて、もっときれいにしたいと思いました。														0			
																				/4			
10	備品			1.問題なし		いろいろなものが揃えられており、心遣いを感じました。														4			
																				/4			
																			合計	30	'40		

<店舗管理全体を通しての感想や要望>

少し年数の経った店舗でしたが、全体的にきれいに清掃されており、良い印象を受けました。また、ゆったりくつろげる感じはあったのですが、どちらかというと中年以降の男性が落ち着く感じではないかと思えます。掘りごたつになっていましたが、向かいに座っていた友人は、ヒーターの風が当たって目が乾くと言っていました。私は掘りごたつの足元が少々寒かったです。

お客様モニター調査 2. 接客・対応 平成 24 年 2 月実施

調査店舗名								
調査項目(それぞれの満足度)		評価	評価の理由・具体的な事実・印象「どう感じたか」「どうすれば良くなるのか」	店員名	点数			
接客対応	電話	1	電話対応 ※予約をした場合のみ。点数反映せず	2.満足	元気の良いハキハキとした対応でした。日にちや人数の復唱もしていました。ただ、電話を切るときに「では」というと「はい」という返答だけだったので、「お待ちしています」とか「ご予約ありがとうございます」などの言葉があればいいなと思いました。	たけだ	-	
	入店時 着席	2	あいさつ	1.満足	入店すると、複数の店員さんが「いらっしゃいませ」と声をかけてくれました。		4	/4
		3	笑顔	4.不満足	満員で忙しそうで、笑顔はなく、とまどっているような表情でした。		0	/3
		4	アイコンタクト	3.普通	あいさつや、席への誘導時にアイコンタクトはありました	まちだ	1	/3
		5	気遣い 席への案内の仕方等	4.不満足	「こちらどうぞ」と案内してくれましたが、結構足早で、急いでいかなければなりません。靴も脱ぎっぱなしでいいのか、靴箱に入れなければならないのか、説明がないため、とまどいました。	まちだ	1	/5
		6	声掛け 声をかけた時の返事、おすすめ商品の案内、注文商品の復唱等	3.不満足	呼びボタンを押すと、すぐに来てくれてよかったです。たくさん一気に注文したのですが、注文商品の復唱がなく、大丈夫かな？と思いました。結果的に鶏料理ばかり注文してしまっていたので、復唱してくれれば、何品か変更していたのにと最後に思いました。	なかの	0	/4
	注文 配膳	7	笑顔	3.普通	男性の方は、こちらが笑顔で対応すると笑顔で応えてくれました。女性の方は最初からニコニコととってもいい感じでした。	なかの、まちだ	1	/3
		8	アイコンタクト	3.普通	必要な時にはきちんと目を合わせていました。		1	/3
		9	気遣い 商品説明、熱い商品の注意喚起 食べ方の説明等	4.不満足	・飲み物とお通しの出ってくるスピードは遅く感じました。 ・商品名は言って配膳していましたが、商品の説明や食べ方のおすすめは何もありませんでした。余計なことは言わずに配膳する方針なのかな？と思いました。盛り合わせなどはどれが何くらいは軽く教えてほしいかったです。		1	/5
	中間 サービス	10	声掛け	2.普通	呼びボタンを押したらすぐに対応してくれました。また、あいたグラスを見て追加を聞いてくれました	まちだ	2	/4
		11	笑顔	3.普通	7に同じ		1	/3
		12	アイコンタクト	2.普通	8に同じ		3	/3
		13	気遣い 空いた皿をさげる等	2.満足	お皿が空いたら適宜、持って行ってくれたので、問題ありません。		4	/5
	会計 退店	14	あいさつ	3.不満足	会計の方は「ありがとうございました」がりましたが、隣にいた2人の男性スタッフは何も言わなかったの。え？と思いつつ、少し出入口に行ってから振り返ったら近づいてきていて、笑顔で「ありがとうございます」と言ってくれましたが、ちょうど新しいお客さんが入店するタイミングで出迎えのようでした。良くも悪くもとれますが、会計時に隣にいれば会釈だけでもないと不自然です。		0	/4
		15	笑顔	3.普通	会計もお見送しも笑顔での対応でした		1	/3
		16	アイコンタクト	3.普通	きちんと目を見てあいさつしていました		1	/3
		17	気遣い 会計時の所作等	2.満足	カードのやりとり、レシートの受け渡しなどキビキビとやってくれました	さわき	4	/5
※1番は点数未加算					<b>合計</b>	<b>25</b>	/60	

<接客・対応を通しての感想や要望>

従業員の方は清潔感もあり、キビキビとした動きで好感が持てました。しかし、残念ながら「ようこそいらっしゃいました」というような印象はなく、事務的な感じでした。『笑顔』と『気づかい』が足りないと思いました。辛口のようなのですが「またぜひ来たいな」と印象に残る接客ではありませんでした。できる方々だと思うので、ぜひ取り組んで頂きたいです。

お客様モニター調査

平成 24 年 2 月実施

◆調査店舗名

メニュー表全体についてのご意見をお書きください。(メニュー表のデザイン、冊数、見やすさ、あったら良いと思うメニュー等)

メニュー表は商品名が中心ですが、パツと見、選びにくいです。各料理の写真か料理紹介が欲しいです。どのくらいの量なのかを知る上でも。メニューのカテゴリー分けも男性向けの居酒屋っぽい印象で選びにくいです。もうちょっと野菜のメニューやさっぱりした口直しのメニューが欲しいなと思いました。

商品名	おすすめ串焼き盛り合わせ	コブサラダ	焼きそば
この商品をメニュー表で見て感じたこと	本格的な串焼きの感じでおいしそうだな、単品で頼むよりも大分お得だなと思いました。	コブサラダが好きなのでメニュー名だけですぐ頼みました。	焼きそばが好きなので、どんなかなと期待しました
商品名について思ったこと	高級な感じ	いろんな具材というところに惹かれました	特になし
見た目 (商品現物)	お皿も立派で、お肉も大きくたくさん刺さっていて、見栄えも良かったです。	たくさんの具材が盛られていて、お得だと思いました。	彩りがいまひとつで、ツヤもなく、おいしいかな？と思いました。魚介がたくさん入っていたのはお得だと思いました。
味	ネギは普通でしたが、肉商品はそれぞれおいしかったです。ラム串、ごぼうなどが特においしかったです。	野菜もいろいろな野菜が入っていておいしかったです、ドレッシングが少々しょっぱかった。	最初おいしいのですが、甘めで飽きる味だと思いました
器	高級感が出ていて合っていた	妥当	大きすぎると思います。
価格	妥当	妥当	魚介がたくさん入っていたので妥当
もう一度食べたいと思うか	このお店に来れば頼むと思います	次回は他のサラダを試します	思いません
その他 (もっとこうだったらと思うことなど)	全部たれか塩ではなく、それぞれにあったおすすめの味付けもあればいいなと思いました	ドレッシングの工夫をしてほしい。	お酢が欲しかった。ソースの味と野菜の組み合わせの改良

商品名	鶏のからあげ	生ビール中ジョッキ	
この商品をメニュー表で見て感じたこと	ブランド鶏なので、一層おいしいのではないかと期待しました。	写真がおいしそうでした	
商品名について思ったこと	同上		
見た目 (商品現物)	ボリュームもたっぷりでおもしろいように盛られていました	泡が決め細やかで割合的にもよいと思いました	
味	おいしいのですが、少々しょっぱかったです。また、揚げたてのあつあつを食べたかった。	よく冷えていて最高です	
器	良かったと思います	冷やされていて良かったです	
価格	量の割に安い	妥当	
もう一度食べたいと思うか	味がもう少し抑えられていれば	はい	
その他 (もっとこうだったらと思うことなど)	唐揚げは甘辛、ゴマ、スパイシー、クリスピーなどいろんな唐揚げを期間限定でもいいので提供してくれるとうれしいなと思います	追加ビールはグラス生ビールがほしい	