

店舗名:	鳥貴族 行徳店						
調査実施日:	2012	年	11	月	13	日 (火)曜日	
調査実施時間:	21	:	20	~	23	:	5 (ウェイティング含め入店から退店まで)
調査担当者性別:	男性	調査担当者年代:	30代				
調査同行者性別:	男性	調査同行者年代:	20代	間柄:	友人		
入店時満席率:	51~100%		ホール従業員数:	5名			
退店時満席率:	0~50%		使用合計金額:	¥2,646			

総合	45	45 / 100
スピード	92	24 / 26
クオリティ	44	12 / 27
サービス	40	14 / 35
クレンリネス	0	0 / 12
危機管理(減点)	5	

- ◆ 店舗名以下、色が付いている項目については、全て選択、入力が必要です。
※満席率については、入店時と退店時の2回確認になるので、忘れないよう注意して下さい。
- ◆ 下記フォーマットも、色が付いているところが、選択や入力が必要になります。
※点数は全て自動計算で出てきます。自動計算で満点が出なかった場合、どのような状況だったのか、コメント入力が必須になります。

スピード

- ◆ スピードカテゴリについては、オーダーした商品の提供時間を計ってもらいます。
スタッフがPOS(オーダーを入力しているハンディ)やメモを取った時から、テーブルに置かれるまでを計ってください。
※商品が指定されている「もも貴族焼き」「生ビール」については、既に商品名を入力してあります。
その他のオーダーした商品については、商品名から入力してください。

カテゴリー	商品名	時間	点数	コメント
焼鳥 (3品)	もも貴族焼き	11分12秒	3	
	つくねたれ	9分0秒	3	
	ハートたれ	6分24秒	3	
	焼鳥提供平均時間	08分52秒	1	ボーナス加点!

※焼鳥は、15分以内に提供された場合、満点の3点が付きます。

1点、もしくは0点だった場合、コメントをお願いします。

注意: 焼鳥提供平均時間は自動計算になります。

サイドメニュー(1品)	チキン南蛮	11分42秒	1	焼き鳥よりももう少し早く提供できるように頑張りましょう。
-------------	-------	--------	---	------------------------------

※サイドメニューは、10分以内に提供された場合、満点の3点が付きます。

1点、もしくは0点だった場合、コメントをお願いします。

スピードメニュー(1品)	なすの浅漬	0分30秒	3	
--------------	-------	-------	---	--

※スピードメニューは、3分以内に提供された場合、満点の3点が付きます。

0点だった場合、コメントをお願いします。

ドリンク (3品)	生ビール	2分16秒	3	
	ウーロン茶	1分0秒	3	
	ピンクグレープフルーツサワー	1分8秒	3	
	ドリンク提供平均時間	01分28秒	1	ボーナス加点!

※ドリンクは、3分以内に提供された場合、満点の3点が付きます。

0点だった場合、コメントをお願いします。

注意: ドリンク提供平均時間は自動計算になります。

クオリティ

◆ 飲食した商品の「味・食感」「見た目」「温度」の確認になります。

※商品名については、スピードカテゴリに入力したものが自動的に反映されます。

それぞれの商品で、3つのチェックをします。チェックは「○/×」で行います。⇒3つのチェックが全て「○」の商品は、⇒3つのチェックが全て「○」の商品は、満点の3点がつきます。(1つでも「×」があったら0点です)

1つでも「×」の場合は、どのような感じ、状況だったのかを、コメント欄に入力してください。

《味・食感のチェックポイント》

①鮮度 ②辛い(塩辛い) ③味が薄い ④味が濃い ⑤苦い ⑥混ぜていない ⑦揚げ物がかりかりしていない

※生焼けまでは思わないが、「生っぽい」と感じた場合は、「×」と評価してください。

《見た目のチェックポイント》

①焦げている ②加熱不足 ③揚げ過ぎ

④量が少ない(×の場合は具体的にコメント) ⑤他、見た目が悪い(×の場合は具体的にコメント)

《温度のチェックポイント》

①熱くあるべきものが冷めている ②冷たくあるべきものがぬるい

それぞれの商品、上記チェックポイントで評価を「×」とした場合は、その理由をコメント欄に入力してください。

商 品 名	味・食感	見た目	温 度	点数	コメント
もも貴族焼き	○	×	○	0	葱が焦げすぎていてビックリしました…
つくねたれ	○	○	○	3	
ハートたれ	×	○	○	0	生焼けとまではいかないが、少し赤みが残っていたような気がします。
チキン南蛮	○	×	○	0	タルタルソースが多めに盛り付けられていて、食べ終わったときにだいたい残りました…
なすの浅漬	○	○	○	3	
生ビール	○	○	○	3	
ウーロン茶	○	○	○	3	
ピンクグレープフルーツサワー	○	×	○	0	もう少しキレイに注いでくれると良かったです。【写真あり】

サービス

◆ オーダーをする際、メニューを見て迷う素振りを見せて下さい。

項目	評価	点数	コメント
サービスオペレーション	×	0	④以外は全くておらず。スタッフの方が変に無愛想で同行者が機嫌悪くしてしまいました...

＜サービスオペレーション確認事項＞

- ①おしぼりを渡す際、「お疲れ様です」と言っていたか
- ②**オーダー時、『焼き鳥』という言葉(単語)が使われていたか**
- ③「お料理」「お飲み物」という言い方をしていたか
- ④オーダー時、1品ずつ復唱確認をしていたか
- ⑤オーダー終了後、「ありがとうございます」と言っていたか

上記5点、全てが出来ていれば「○」チェックとなり、点数は満点の2点がつきます。

1つでも出来ていなければ0点となりますので、その場合は「×」チェックし、何がどうだったのかをコメント欄に入力をしてください

タイミング	×	0	中々お皿もジョッキも下げてくれず、次のオーダーまで残ったままでした。隣のお客さんのテーブルの灰皿交換
-------	---	---	--

＜タイミング確認事項＞

- ①商品提供のタイミング
- ②空いたお皿やグラスのパッシング(片付け)
- ③灰皿交換 ⇒ **自分たちが煙草を吸わない場合は、周辺のお客様を確認してください。**

上記3点、全てが出来ていれば「○」チェックとなり、点数は満点の2点がつきます。

1つでも出来ていなければ0点となりますので、その場合は「×」チェックし、何がどうだったのかをコメント欄に入力をしてください

オーダーミス	○	2	
--------	---	---	--

＜オーダーミス確認事項＞

- ①聞き間違いや聞き忘れ
- ②提供間違い

上記2点が出来ていれば「○」チェックとなり、点数は満点の2点がつきます。

※上記2点の確認は、自分たちだけではなく、周辺のお客様も確認をしてください。

1つでも出来ていなければ0点となりますので、その場合は「×」チェックし、何がどうだったのかをコメント欄に入力をしてください

オーダーミスに対する適切な対応	○	2	
-----------------	---	---	--

＜オーダーミスに対する適切な対応確認事項＞

★この項目については、上の「オーダーミス」項目が「○」チェックだった場合、こちらの評価も「○」としてください。

■上の「オーダーミス」項目が「×」チェックだった場合は、以下の内容を確認して評価をしてください。

オーダーミスがあった際、「お詫びの言葉があったか」「伝票確認をしたか」、この2点を行ってれば「○」評価で2点がつかます
もし、どちらか1点しか出来ていなかった場合は、評価は「△」とし、1点がつかます。

どちらも出来ていなかった場合は、評価は「×」とし、0点になります。

評価が「△」「×」のどちらかの場合は、どのような状況だったのかをコメントしてください。

入店時や退店時は歓迎されていたか	×	0	入店時、スタッフの方がすぐに反応してくれず、少し奥に入ってからようやく気づいてくれた。退店時もスタッフの方による「見送り」がな
------------------	---	---	---

＜入店時や退店時はかんげいされていたか確認事項＞

- ①**入店時は『歓迎の気持ち』が、退店時は『感謝の気持ち』が伝わってきたか？**

入退店の2点が出来ていて、『歓迎』、『感謝』されていると思えるのであれば「○」チェックとなり、点数は満点の2点がつかます
どちらか一方でも出来ていなかった場合は、評価は「×」とし、0点になります。 ⇒ 状況をコメントしてください。

五 大 接 客	点数	コメント
---------	----	------

★下記五大接客の項目については、スタッフ全員が出来ていたら、評価は「○」とし、5点がつきます。

一人でも出来ていないスタッフがいた場合、評価は「△」とし、3点がつきます。

ほとんどのスタッフが出来ていなかった場合、評価は「×」とし、0点になります。

評価が「△」「×」のどちらかの場合は、どのような状況だったのかをコメントしてください。

* 笑顔で接客	×	0	歓迎されるような笑顔の挨拶がなかった。
---------	---	---	---------------------

《笑顔で接客チェックポイント》

①楽しそうでない ②ナチュラル(自然)ではない ③好感がもてない

* 元気のいいかけ声	×	0	スタッフの方によっては良い「掛け声」が響いていたが、全体的には活気を感じられず。
------------	---	---	--

《元気のいいかけ声チェックポイント》

①全員がかけ声を出せていない ②かけ声が揃っておらず、心地良くない

* ハキハキした対応	○	5	
------------	---	---	--

《ハキハキした対応チェックポイント》

①声がハッキリしていない ②アイコンタクトがない ③姿勢・行動が良くない(出来ていない場合は、より具体的にコメント)

* キビキビした動作	○	5	
------------	---	---	--

《キビキビした動作チェックポイント》

①バタバタしている ②ダラダラしている ③姿勢・行動が良くない(出来ていない場合は、より具体的にコメント)

* 言葉をおしまない	×	0	ただ言われたことだけをやっているように見えました。
------------	---	---	---------------------------

《言葉をおしまないチェックポイント》

①ホスピタリティがない ②効率的なコミュニケーションがない

③お勧めが出来てない(出来ていない場合は、より具体的にコメント)

クレンリネス

◆ 各項目において、1つでも気になる部分があったら、評価は「×」とし、状況をコメントしてください。

項目	評価	点数	コメント
店舗入口周辺のクレンリネス	×	0	看板のデザインが地味で華やかさが無い。美味しそうに感じない。入口付近に自転車がたくさん駐輪されている

《店舗入口周辺のクレンリネスチェックポイント》

- ①看板の汚れ ②看板の破損 ③看板の電球 ④窓ガラス等の汚れ ⑤クモの巣 ⑥スポットが切れている
⑦自転車 ⑧ゴミや草 ⑨その他(具体的にコメント)

* 店内・厨房のクレンリネス	×	0	前回の調査店舗に続いて床がベタベタ... 厨房付近のゴミ箱がいっぱい入っていたので目に付き
----------------	---	---	---

《店内・厨房のクレンリネスチェックポイント》

- ①床 ②臭い ③ゴミが放置されている ④その他(具体的にコメント)

* トイレのクレンリネス	×	0	壁に一部ゴムテープで補強されていたところがあった。ちょっと照明が暗い？
--------------	---	---	-------------------------------------

《トイレのクレンリネスチェックポイント》

- ①便座 ②床 ③破損 ④つまり ⑤その他(具体的にコメント)

* 身だしなみ	×	0	女性スタッフの方の金髪は雰囲気と合わないと思います。
---------	---	---	----------------------------

《身だしなみチェックポイント》

- ①ユニフォーム ②名札がない ③髪 ④爪 ⑤靴 ⑥バンダナ ⑦臭い(具体的にコメント) ⑧その他(具体的にコメント)

危機管理(減点方式)

◆ 各項目において、1つでも確認された、気になる部分などがあつたら、評価は「×」とし、状況をコメントしてください。

このカテゴリの項目は減点方式になっています。気になつたりするようなことが無かつた場合は、「○」チェックしてください。

評価が「○」の場合は、マイナス点が0点ということになります。

1つでも気になつたことがあれば評価は「×」とし、状況をコメントしてください。⇒ マイナス点は5点。

項目	評価	点数	コメント
* 生焼けの焼鳥が提供されていない (食中毒の危険性がある)	○	0	

※「残す」「食べられない」「焼き直しをお願いする」レベルのものであれば生焼けと判断してください。

何となく生焼けな感じということで、全てを食べられるものは、生焼けと判断しないでください。

評価を「×」とした場合、その商品名と状態をコメントしてください。

* 商品に異物は混入されていないか	○	0	
-------------------	---	---	--

評価を「×」とした場合、その商品名と異物の内容をコメントしてください。

* 食器類にチップがなく、衛生的である	○	0	
---------------------	---	---	--

《食器類にチップがない、衛生的であるチェックポイント》

- ①グラスやお皿のチップ(欠けや破損) ②洗い残し(口紅や指紋など、具体的にコメント)

* 客席/その他 (安全で安心できる環境)	×	5	注意書きはありましたが、可能なら段差をなくして下さい。最初気づかなくてビックリしました！
-----------------------	---	---	--

何か気になる箇所があつた場合、「×」と評価し、その指摘箇所と状態をコメントしてください。

* 不衛生な行動・態度がない	○	0	
----------------	---	---	--

何か気になる行動や態度があつた場合、「×」と評価し、その具体的な内容をコメントしてください。

* 会計処理は適正である	○	0	
--------------	---	---	--

- ①計算ミスや商品漏れ、オーダーしていない商品が計上されていないか

- ②品目及び商品名が記載されたレシートが提示され、渡されたか

入店～滞在～退店 今回の調査入店の中で、一番良かった・感心したことは何でしたか？

私の地元でしたので実は前からどんな店が気になっていました。平日の21時以降はそれほど混んでいませんでしたが、出入口は広いスペースになっていて入りやすかつたのと混雑時の待機ベンチが設置されている点はよかつたと思います。

◆ 何がどうだつたからどう感じたのか、というところまで、出来るだけ具体的にコメントをしてください。

入店～滞在～退店 今回の調査入店の中で、一番輝いていた・MVPをあげたいスタッフは誰でしたか？

水野さん/女性	厨房で焼き鳥を焼いていたようでしたのでほとんどメニューを伺いに来ることはありませんでしたが、どのスタッフの方よりもわりと感じが良くて注文を受け取つた後の掛け声が店全体に広がつて印象的でした。次回はぜひこのような方に歓迎されたいと考えています。
---------	---

◆ 何がどうだつたから輝いていると感じたのか、というところまで、出来るだけ具体的にコメントをしてください。

※左の欄には名前(確認出来なかつた場合は特徴)を入力して、右の欄に理由をコメントしてください。