

第4回居酒屋甲子園1次予選チェックシート

調査店舗名	
調査日	
入店時刻	
着席時刻	
退店時刻	
性別	
会計金額	
混雑状況	

総合得点			
カテゴリ	得点率	得点	配点
合計			200
業務チェック項目			100
入店～ご案内			
オーダー・料理の提供			
料理			
心配り			
清潔度			
総合項目			100

1: 業務項目 1・0点の2段階評価(設問によっては3段階)です。各項目に応じて適切なものを選択してください。)

	点数	除外	質問内容	
入店～ご案内	1		お客様の入店にスタッフはすぐ気づき対応してくれましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	2		入店されたときに、「いらっしゃいませ」と元気良く、笑顔で気持ちよい挨拶がありましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	3		入店時の挨拶で担当者以外の対応は感じ良かったですか。 (1. できている 0. できていない)	
	4		お席までのご案内は親切でしたが、(席の割り振り、ご説明、ご誘導等) (1. できている 0. できていない)	
	会計～見送り	5		お帰りの際席を立った際に、スタッフはすぐ気づき対応しましたか。 (1. できている 0. できていない)
		6		お会計はスピーディーに行われていましたか。(お待たせしませんでしたか。) (1. できている 0. できていない)
		7		お帰りの「ありがとうございました」には感謝の気持ちが感じられましたか、また、周囲のスタッフからも挨拶がありましたか。 (1. できている 0. できていない)
		8		きちんとお見送りをしていましたか。 (1. できている 0. できていない)
			・入店時の印象(挨拶・席までの案内等)・退店時の印象(会計・挨拶・見送り等)・良かった点・改善して欲しい点を含め、5行(150文字)以上のコメントをご記入ください。	
コメント				
オーダー・料理の提供	9		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. できている 0. できていない)	
	10		オーダーの時、自然なお勧めがありましたか。 [2. お勧めがあった、そのメニューをオーダーしてみようと思った 1. お勧めがあったが注文してみたいとは思わなかった 0. お勧めがなかった]	
	11		メニューについて質問して下さい。その際の料理の説明はわかりやすかったですか？ (2. 好印象 1. 普通 0. 不満)	
	12		料理オーダーを急かさずに、お客様のペースでおとりしていましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	13		ファーストドリンクの提供スピードは適切でしたか。 (1. 適切 0. 適切でない)	
	14		最初のお料理が出てくるまでのスピードは適切でしたか？(お通し以外) (1. 適切 0. 適切でない)	
	15		商品名をはっきりと伝えて提供していましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	16		料理・ドリンクを提供する際、器やグラスの温度は適切と思えるものでしたか。 (1. 適切 0. 適切でない)	
	17		取り皿の数、また料理毎での交換等の配慮はありましたか、また、そのタイミングは適切でしたか。 (1. 適切 0. 適切でない)	
	18		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. できている 0. できていない)	
	19		料理の提供タイミング、提供される順番は適切と感じましたか。 (1. 適切 0. 適切でない)	
	20		こまめに取り皿を交換していましたか。 (1. 適切 0. 適切でない)	
	21		料理・ドリンクは全て間違いなく提供されましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	料理	22		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. できている 0. できていない)
		23		お料理の味はいかがでしたか？ (2. 好印象 1. 普通 0. 不満)
		24		お料理のボリュームはいかがでしたか？ (2. 好印象 1. 普通 0. 不満)
		25		お料理の盛り付けはいかがでしたか？ (2. 好印象 1. 普通 0. 不満)
		26		お料理の温度は適切でしたか？ (1. 適切 0. 適切でない)
		27		お料理にこだわりを感じましたか？ [2. こだわりを感じて料理がいっそう美味しく感じた 1. こだわりがあるようには感じた 0. こだわりは感じられなかった]
		28		食材に(肉・魚・野菜・調味料など)こだわりを感じましたか？ [2. こだわりを感じて料理がいっそう美味しく感じた 1. こだわりがあるようには感じた 0. こだわりは感じられなかった]
		29		お飲み物にこだわりを感じましたか？ (1. できている 0. できていない)
		30		お飲み物の量と温度は適切でしたか？ (1. 適切 0. 適切でない)
		31		また、食べてみたいお料理はありましたか？ (2. 料理・ドリンク共にあった 1. 片方はあった 0. 一品もなかった)
				・スタッフの仕事振りや姿勢・お客様への心配り・お店の活気、特に心に残ったサービス(逆にあの時ほしかったサービス)など、良かった点・改善して欲しい点を含め、5行(150文字)以上のコメントをご記入ください。
	コメント			

心配り	32		空いたお皿、グラスには、常に気配りはされていましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	33		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来ましたか。 (1. できている 0. できていない 該当なし)	
	34		トイレ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。 (1. できている 0. できていない)	
	35		スタッフがテーブルに近づいたり立ち去ったりする際は、あなたの会話に配慮した心地よいものでしたか。 (2. 好印象 1. 普通 0. 不満)	
	36		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でしたか。 (1. できている 0. できていない)	
	37		店内の温度は適切でしたが、不適切な場合はお声がけがありましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	38		スタッフは、キビキビと仕事をしていましたか。 (1. できている 0. できていない)	
	39		スタッフの表情が笑顔もしくは真剣でしたが、また楽しそうでしたか。(やる気の無い表情ではありませんでしたか) (2. 全スタッフができていた 1. 一部のスタッフができていた 0. 一人もできていなかった)	
	40		スタッフは固まらず、適度に巡回していましたか。(個室であれば、お伺い、またドリンク等の交換の配慮はありまし (1. できている 0. できていない)	
	41		スタッフの服装・頭髪などは清潔でしたか。 (1. できている 0. できていない)	
	42		スタッフからのコミュニケーションは心地良く感じましたか。 (2. 好印象 1. 普通 0. 不満)	
	・スタッフの仕事振りや姿勢・お客様への気配り・お店の活気・特に心に残ったサービス(逆にあの時ほしかったサービス)など、良かった点・改善して欲しい点を含め、5行(150文字)以上のコメントをご記入ください。			
	コメント			
	清潔度	43		店頭・出入口はきれいに清掃されていましたか。 (1. できている 0. できていない)
44			店内、床、また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. できている 0. できていない)	
45			テーブル・座席・メニューはべとついたり、汚れていたりしませんでしたか。 (1. できている 0. できていない)	
46			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、不足してたりしませんでしたか。 (1. できている 0. できていない)	
47			便器やその周りは清潔に保たれていましたか。 (1. できている 0. できていない 該当なし)	
48			洗面台・鏡・その周辺は清潔に保たれていましたか。 (1. できている 0. できていない 該当なし)	
49			ゴミ箱からゴミが溢れていませんでしたか。 (1. できている 0. できていない 該当なし)	
50			石鹸、ペーパータオル、トイレトペーパーはきちんと完備されていましたか。 (1. できている 0. できていない 該当なし)	

2: 総合項目 1・2・4・5点の4段階評価です。当てはまる点数を入力してください

再来店意思	誰かを連れてきたい、教えてあげたいと思いましたが	5. 積極的にそうする	4. 機会があればするかも
紹介意思	近所にお店があったら、また利用したいですか	2. 恐らくしない	1. 絶対にしない
料理	料理の満足度はいかがでしたか	5. 感動	4. 満足 2. 一部不満足 1. 不快
接客	接客の満足度はいかがでしたか	5. 感動	4. 満足 2. 一部不満足 1. 不快
提供時間	料理・飲み物の提供時間・順序は、いかがでしたか	5. 感動	4. 満足 2. 一部不満足 1. 不快
空間	お店の雰囲気は、いかがでしたか	5. 感動	4. 満足 2. 一部不満足 1. 不快
清潔	お店の清掃は行き届いていましたか	5. 感動	4. 満足 2. 一部不満足 1. 不快
コストパフォーマンス	お支払いの金額に対して満足度がいかがでしたか	5. 感動	4. 満足 2. 一部不満足 1. 不快

3: 本日の感想 良いところも悪いところも、できるだけ具体的に詳細にご記入ください

今日のスタッフの中で輝いていたスタッフの名前と理由をお書きください(「特に無し」の場合も「何故そう感じたか」をご記入ください)	
名前	さん 特徴
理由	
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下さい。	