

第6回居酒屋甲子園 覆面調査項目シート

項目	配点	得点	カテゴリ
1	6	0	入口付近のチェック
2	10	0	入店時のチェック
3	20	0	オーダー時のチェック
4	30	0	料理提供時のチェック
5	40	0	商品のクオリティチェック
6	42	0	中間サービスのチェック
7	20	0	店内環境のチェック
8	20	0	会計～退店時のチェック
9	12	0	再来店意向
合計	200	0	

※集計時は全て「達成率」で数値を表示します
 達成率⇒ 獲得点数÷配点
 例1: 170点をとった場合 達成率85.0%
 ※「対象外」は配点から引いて計算します
 例2: 170点をとった場合、但し、設問1-2(配点4)が対象外だった場合
 達成率86.7%(170点÷196点)
 ※VGとOKがある設問の場合、合計点数が該当設問の満点となります
 例3: 2-1の場合、OK2点、VG4点で6点満点。OKだけの状態だった場合、
 2-1の達成率は 33.3%(2÷6)

NO 基本情報			
調査日			
開始時間			
終了時間			
天気			
職業			
混雑率			
■ 1. 入口付近のチェック			
1	配点	得点	1.入口付近の清掃・整理整頓は行き届いていたか
	2		[OK]清掃・整理整頓が行き届いていた
	0		[NG]看板、のれん、バナー、ポスター類が傾いていた
	0		[NG]看板、のれん、バナー、ポスター類に破損箇所がみられた
	0		[NG]店前の道路、タイルが汚れていた(ガム、吸殻、ゴミ)
	0		[NG]自動ドアの溝が汚れていた
	0		[NG]店前のマット、床が清潔な状態ではなかった
	0		[NG]下駄箱周りが清潔な状態ではなかった
	0		[NG]その他
2	配点	得点	2.店頭に告知してある看板(イーゼル類)などは見えやすく演出されていたか
	4		[OK]告知メニュー(イーゼル類)に色あせ・汚れ・破れ等はなく見易かった
	0		[NG]看板等の電球が切れていた
	0		[NG]告知メニュー(イーゼル類)に汚れがあった
	0		[NG]告知メニュー(イーゼル類)が見にくかった
	0		[NG]破れ、倒れがあった
	0		[NG]その他
			[対象外]告知メニューはなかった
■ 2. 入店時のチェック			
3	配点	得点	1.入店後すぐ笑顔での挨拶があったか
	4		[VG](OKに加えて)お客さまの方へ1歩歩み出るなど「迎え入れようとする姿勢」を感じた
	2		[OK]入店後すぐに笑顔での挨拶があった
	0		[NG]挨拶はあったが、入店後すぐではなかった
	0		[NG]声小さく、元気もなかった
	0		[NG]事務的な口調だった
	0		[NG]スタッフがおらず、すぐに挨拶はなかった
	0		[NG]挨拶がある場合とない場合があった
	0		[NG]挨拶がなかった
	0		[NG]笑顔がなかった
	0		[NG]その他
4	配点	得点	2.スタッフの座席案内は、笑顔のある分かりやすい対応だったか
	4		[OK]笑顔のある分かりやすい対応だった
	0		[NG]笑顔がなかった
	0		[NG]案内がわかりにくかった
	0		[NG]事務的な口調だった
	0		[NG]「あちらへどうぞ」等口頭だけの案内だった
	0		[NG]その他
■ 3. オーダー時のチェック			
5	配点	得点	1.おしぼりの提供に加えてファーストドリンクのお伺いがタイミング良くあったか(または後ほど伺う旨の声掛けがあった)
	4		[OK]タイミングよく伺われた
	0		[NG]タイミングが悪かった(着席後時間が経ってからあった)
	0		[NG]タイミングが早すぎた(着席前)
	0		[NG]おしぼりの提供がなかった
	0		[NG]その他
6	配点	得点	2.ファーストオーダー時にお勧めのメニュー(ドリンク含む)などの提案があったか
	6		[OK]提案があった
	0		[NG]提案はあったが、声小さく聞き取りづらかった
	0		[NG]提案はあったが、内容がわかりにくかった
	0		[NG]提案はなかった
	0		[NG]その他

7	配点	3.メニューに対する問い合わせへの対応は的確だったか
	4	[VG](OKに加えて)問い合わせへの回答だけでなく、プラスアルファの回答(または提案)があった
	2	[OK]的確に回答できた
	0	[NG]問い合わせに対する回答ではなかった
	0	[NG]他のスタッフに聞いてから回答した
	0	[NG]その他
8	配点	4.オーダーに安心感があったか
	4	[OK]復唱または相槌があり安心感があった
	0	[NG]復唱も相槌もなくオーダーを正確に理解できているか不安感をもった
	0	[NG]復唱または相槌があったが声が小さく聞き取りづらく安心感はなかった
	0	[NG]復唱または相槌があったがオーダー商品を間違えていた
	0	[NG]その他
■ 4. 料理提供時のチェック		
9	配点 得点	1.スタッフのドリンクの提供の仕方は丁寧だったか
	6	[OK]商品名を伝えており、料理の置き方、渡し方とも丁寧であった
	0	[NG]商品名の伝達はあったが、テーブルにドンと置くなど雑な提供だった
	0	[NG]商品名の伝達がなかった
	0	[NG]置き方、渡し方が雑だった
	0	[NG]違う商品が提供された
	0	[NG]その他
10	配点	2.スタッフの料理の提供の仕方は丁寧だったか
	6	[OK]商品名を伝えており、料理の置き方、渡し方とも丁寧であった
	0	[NG]商品名の伝達はあったが、テーブルにドンと置くなど雑な提供だった
	0	[NG]商品名の伝達がなかった
	0	[NG]置き方、渡し方が雑だった
	0	[NG]違う商品が提供された
	0	[NG]その他
11	配点	3.料理を提供するタイミングは適切であったか
	6	[OK]適切だった
	0	[NG]ドリンクを含め、全て一度に提供された
	0	[NG]提供されない商品があった
	0	[NG]提供が遅かった
	0	[NG]その他
12	配点	4.テーブルに近づく・立ち去る場合に「失礼致します」などの一言が笑顔とともにあったか
	4	[OK]「失礼致します」などの一言が笑顔とともにあった
	0	[NG]一言を言っていたようだが笑顔がなかった
	0	[NG]一言を言っていたようだが声が小さく聞き取りづらかった
	0	[NG]何も言っていなかった(もしくは近づく時・立ち去る時どちらかで一言がなかった)
	0	[NG]その他
13	配点	5.ファーストドリンクの提供について
	4	[OK]問題なく提供された
	0	[NG]提供が遅かった
14	配点	6.ファーストドリンクの提供時間
		提供時間(分):
15	配点	7.ファーストオーダーした料理の提供について
	4	[OK]問題なく提供された
	0	[NG]提供が遅かった
16	配点	8.ファーストオーダーした料理の提供時間(最初の料理が来るまでの時間)
		提供時間(分):
■ 5. 商品のクオリティチェック		
17	配点 得点	1.料理の盛り付けは綺麗だったか
	4	[OK]綺麗で見栄えが良かった
	0	[NG]盛り付けが乱雑だった
	0	[NG]その他
18	配点	2.器やグラスに汚れや破損はなかったか
	2	[OK]綺麗な器やグラスだった
	0	[NG]破損(ちょっとした傷及び破損含む)しているものがあった
	0	[NG]汚れているものがあった
19	配点	3.料理は適温で提供されていたか
	4	[OK]適温だった
	0	[NG]冷たいものを温かい状態で提供していた
	0	[NG]温かいものを冷たい(ぬるい)状態で提供していた
	0	[NG]その他
20	配点	4.食材(肉・魚・野菜・調味料など)にこだわりを感じたか
	6	[VG]こだわりを感じて料理がいつそうおいしく感じた
	4	[OK]こだわりがあるように感じた。
	0	[NG]こだわりは感じられなかった
21	配点	5.また食べてみたいお料理はあったか
	6	[VG]料理・ドリンク共にあった
	4	[OK]片方はあった
	0	[NG]一品もなかった
22	配点	6.料理の味に満足できたか
	6	[VG]期待以上で非常に満足できた
	4	[OK]満足できた
	0	[NG]味に満足できなかった
	0	[NG]盛り付けに満足できなかった
	0	[NG]量と価格のバランスに満足できなかった

23	配点		7.料理とドリンクの満足度の選択理由
			具体的にどういった理由で選択したかをメニュー名を交えながら記入
■ 6. 中間サービスのチェック			
24	配点	得点	1.スタッフは待機時でも、常に全体に気を配っていたか
	4		[OK]常に全体に気を配っている様子が見えた
	0		[NG]だらっとした感じで待機しており、周囲への気配りを感じなかった
	0		[NG]スタッフ同士で私語をしているようで、周囲への気配りを感じなかった
	0		[NG]お客さまに呼ばれているにも関わらず、気づいていないことがあった
	0		[NG]その他
25	配点		2.スタッフを呼んだ際(チャイム・声かけ等)、すぐに席に来たか
	2		[VG](OKに加えて)「お待たせ致しました」等の配慮の声掛けがあった
	2		[OK]すぐに席まで来た
	0		[NG]時間がかかってから席に来た
	0		[NG]時間が経っても席に来ず、もう一度呼んだ
	0		[NG]その他
26	配点		3.取り皿の交換は適度なタイミングであったか
	2		[VG](OKに加えて)商品内容の違いにより、複数の取り皿の提供があり、気遣いが非常に感じられた
	2		[OK]適度なタイミングであった
	0		[NG]こちらから声をかけた
	0		[NG]取り皿の交換はなかった
	0		[NG]その他
27	配点		4.下げ物は適度なタイミングであったか
	4		[OK]適度なタイミングであった
	0		[NG]こちらから声をかけた
	0		[NG]なかった
	0		[NG]その他
28	配点		5.ドリンクの追加注文を、適度なタイミングで聞きにきたか
	4		[VG](OKに加えて)スタッフからの提案(またはお勧め)があった
	2		[OK]適度なタイミングであった
	0		[NG]グラスが空になってしばらくしてから、追加注文を取りに来た
	0		[NG]グラスが空になってからしばらく待っても来なかったため、こちらから声を掛けた
	0		[NG]その他
29	配点		6.料理の追加注文を、適度なタイミングで聞きにきたか
	4		[VG](OKに加えて)スタッフからの提案(またはお勧め)があった
	2		[OK]適度なタイミングであった
	0		[NG]あったが遅かった
	0		[NG]こちらから声をかけた
	0		[NG]なかった
	0		[NG]その他
30	配点		7.灰皿交換はタイミングよく行われたか
	2		[OK]タイミングよく行われた
	0		[NG]こちら(お客さま)が依頼したら、交換した
	0		[NG]かなり溜まった状態になるまで交換されなかった
	0		[NG]全く交換されなかった
	0		[NG]その他
			[対象外]自分(調査員)も含め、周囲に喫煙される方が居なくて、確認できなかった。
31	配点		8.スタッフの動きは心地よいものでしたか?
	4		[OK]心地よい行動をしていた
	0		[NG]動きにムラがあって不快に感じるがあった
	0		[NG]だらだらと仕事しており、元気もなかった
	0		[NG]その他
32	配点		9.スタッフは常に笑顔でお客さまへ対応していたか
	4		[OK]常に笑顔でお客さまへ対応していた
	0		[NG]笑顔で対応していない時があった(自分のケース)
	0		[NG]笑顔で対応していた時があった(他のお客さまのケース)
33	配点		10.店内ですれ違う際、お客さまを優先していたか
	4		[OK]スタッフ自身が立ち止まり、お客さまを優先していた
	0		[NG]お客さまを優先していなかった
			[対象外]スタッフとすれ違うことはなかった
34	配点		11.スタッフの印象
			店内でのスタッフについての良かった点・改善期待点を具体的に事象を交えて記入
■ 7. 店内環境のチェック			
35	配点	得点	1.案内されたカウンターやテーブルは清潔感があったか
	4		[OK]汚れ・破損はなく、清潔感のある座席環境だった
	0		[NG]料理が片付けられていない状態だった
	0		[NG]イスに、汚れ・破損があった
	0		[NG]カウンターやテーブルに、汚れ・破損があった
	0		[NG]その他
36	配点		2.店内の清潔状態はどうだったか
	4		[OK]清掃が行き届いており、綺麗だった
	0		[NG]フロアにゴミが落ちていた
	0		[NG]フロアに汚れが付着していた
	0		[NG]壁に汚れ、埃が付着していた
	0		[NG]照明に汚れ、埃が付着していた
	0		[NG]その他

37	配点	3.スタッフの身だしなみは清潔感があったか
	2	[OK]清潔感ある身だしなみだった
	0	[NG]頭髪に清潔感を感じなかった
	0	[NG]爪が伸びている、派手な色のマニキュアをしていた
	0	[NG]制服に汚れがあるものを着用していた
	0	[NG]靴に汚れ、破損があった
	0	[NG]香水の匂いが強かった
	0	[NG]その他
38	配点	4.トイレは清掃が行き届いていたか
	4	[OK]清掃が行き届いており、綺麗だった
	0	[NG]異臭があった
	0	[NG]トイレットペーパーが無く、且つ替えを置いていなかった
	0	[NG]トイレの便器、洗面台や鏡の清掃が行き届いていなかった
	0	[NG]ゴミ箱が溢れていた
	0	[NG]その他
		[対象外]店内にトイレ無し(または使えなかった)
39	配点	5.レジ回りは清掃が行き届き、整理整頓されていたか
	2	[OK]汚れもなく、整理整頓がされていた
	0	[NG]汚れが目立った
	0	[NG]書類が散らばるなど、整理整頓されていなかった
	0	[NG]その他
		[対象外]レジが見える所になかった
40	配点	6.全体的に、店内は心地良い環境だったか
	4	[OK]店内は活気が有って(または落ち着きのある空間で)居心地が良かった
	0	[NG]BGMがうるさかった
	0	[NG]店内の電球が切れていた
	0	[NG]スタッフが必要以上にうるさかった
	0	[NG]室温が適温ではなかった
	0	[NG]清掃状況が気になった
	0	[NG]その他
41	配点	7.店内の居心地についての選択理由
		具体的にどういった理由で選択したかを具体的事象を交えながら記入
		■ 8. 会計～退店時のチェック
42	配点 得点	1.スタッフは会計金額・受け取り金額の確認をしたか
	4	[OK]両方ともしっかりと確認があった
	0	[NG]声に出して確認していたが、聞き取りづらかった
	0	[NG]会計金額の確認が無かった
	0	[NG]受け取り金額の確認が無かった
	0	[NG]レジの打ち間違いがあった
	0	[NG]その他
43	配点	2.スタッフはお釣りやレシートを渡す際、丁寧に渡したか
	4	[OK]声に出してカルトンにのせて渡した。又は、声に出して両手で渡した
	0	[NG]乱雑だった
	0	[NG]事務的な対応だった
	0	[NG]声に出して渡さなかった
	0	[NG]その他
44	配点	3.清算終了時に「ありがとうございました」等の笑顔での挨拶があったか
	4	[OK]笑顔での挨拶があった
	0	[NG]声が小さく元気がなかった
	0	[NG]笑顔がなかった
	0	[NG]事務的な口調だった
	0	[NG]挨拶がなかった
	0	[NG]その他
45	配点	4.退店時に「ありがとうございました」などの挨拶には感謝の気持ちが感じられ、周囲のスタッフからも挨拶があったか
	4	[VG](OKに加えて)また来なくなるプラスアルファの一言があった
	4	[OK]挨拶には感謝の気持ちが感じられ、周囲のスタッフからも挨拶があった
	0	[NG]「ありがとうございました」とあったが、声が小さく元気がなかった
	0	[NG]挨拶はあったが事務的な感じだった
	0	[NG]1名のスタッフからの挨拶だけだった
	0	[NG]挨拶はなかった
		■ 9. 総括
46	配点 得点	1.輝いていたスタッフはいたか
		いた
		いなかった
47	配点	2.輝いていたスタッフの氏名
		様
48	配点	3.輝いていたスタッフの理由
		理由を具体的な状況を交えて記入
49	配点	4.再来店意向
	6	次も積極的に利用したいと思った
	4	次も利用したいと思った
	2	次は他店と比較して考えたいと思った
	0	次は利用したくない
50	配点	5.再来店意向の回答理由
		理由を具体的な状況を交えて記入
		■ 10. 画像添付
51		入口画像、トイレ画像

調査項目シートの見方

第6回居酒屋甲子園 最終予選 覆面調査項目シート

項目	配点	得点	カテゴリ
1	6		入口付近のチェック
2	10		入店時のチェック
3	20		オーダー時のチェック
4	30		料理提供時のチェック
5	40		商品のクオリティチェック
6	42		中間サービスのチェック
7	20		店内環境のチェック
8	20		会計～退店時のチェック
9	12		再来店意向
合計	200		

※集計時は全て「達成率」で数値を表示します
 達成率⇒ 獲得点数÷配点
 例1：170点をとった場合 達成率85.0%
 ※「対象外」は配点から引いて計算します
 例2：170点をとった場合、但し、設問1-2（配点4）が対象外だった場合
 達成率86.7%（170点÷196点）
※VGとOKがある設問の場合、合計点数が該当設問の満点となります
 例3：2-1の場合、OK2点、VG4点で6点満点。OKだけの状態だった場合、2-1の達成率は33.3%（2÷6）

NO	基本情報	設問項目の配点となります。設問ごとに均一の点数ではありません。お客様にとってより重要と思われる設問の配点を大きくしてあります。クリネス等、お客さま側から見て、できていて当然と思われる設問については配点を小さくする形で全体を200点になるように調整しております。
	調査日 開始時間 終了時間 天気 職業 混雑	
■ 1. 入口付近のチェック		
1	配点 1.入口付近の清掃・整理整頓は行き届いていたか	
	2 [OK]清掃・整理整頓が行き届いていた	■ [OK]について 設問の内容ができていた場合 [OK] が選択されます。
	0 [NG]看板、のれん、バナー、ポスター類が傾いていた	■ [NG]について できていなかった場合は [NG] が選択されます。できていなかった状況が選択されます。 [NG] は選択に矛盾のない回答が複数選択されます。
	0 [NG]看板、のれん、バナー、ポスター類に破損箇所がみられた	
	0 [NG]店前の道路、タイルが汚れていた(ガム、吸殻、ゴミ)	
	0 [NG]自動ドアの溝が汚れていた	
	0 [NG]店前のマット、床が清潔な状態ではなかった	
	0 [NG]下駄箱周りが清潔な状態ではなかった	
	0 [NG]その他	
2	配点 2.店頭に告知してある看板(イーゼル類)などは見えやすく演出されていたか	
	4 [OK]告知メニュー(イーゼル類)に色あせ・汚れ・破れ等はなく見易かった	■ [対象外]について 店舗に該当設問のシチュエーションがなかった場合に選択されます。選択された場合、その項目の配点分の点数が、全体の配点から引かれて計算されます。 上記右上の枠内、例2が計算例。
	0 [NG]看板等の電球が切れていた	
	0 [NG]告知メニュー(イーゼル類)に汚れがあった	
	0 [NG]告知メニュー(イーゼル類)が見にくかった	
	0 [NG]破れ、倒れがあった	
	0 [NG]その他	
	[対象外]告知メニューはなかった	
■ 2. 入店時のチェック		
3	配点 1.入店後すぐ笑顔での挨拶があったか	
	4 [VG](OKに加えて)お客さまの方へ1歩歩み出るなど「迎え入れようとする姿勢」を感じた	■ [VG] (ベリーグッド)について [VG] は必ず [OK] とセットで選択されます。 [OK] の内容が出来たうえで、さらに [VG] の項目ができていた場合のみ選択されます。 [VG] プラス [OK] で選択されるとその項目の満点が付きます。
	2 [OK]入店後すぐに笑顔での挨拶があった	
	0	
	0	
	0	
	0	■ 「輝いていたスタッフ」について 担当調査員が「輝いていた」と感じたスタッフを調査員の主観により名前を挙げます。名前が確認できない場合は、「性別・年代・特徴」を記入します。「輝いていた」と感じたスタッフがいなかった場合は、「理由」欄にそのように感じた理由を記入します。
	0	
	0	
	0	
	0	
■ 9.		
46	配点 1.輝いていたスタッフはいたか	
	1 いた	
	0 いなかった	
47	配点 2.輝いていたスタッフの氏名	
	様	
48	配点 3.輝いていたスタッフの理由	
	理由を具体的な状況を交えて記入	■ 「再来店意向」について (各選択肢は単独での選択です) 調査員の主観による判断です。設問No45までの具体的な状況項目の達成率に概ね比例した判断で選択されます。入店～退店までの流れの中での総合的な評価とお考えください。 最も良い評価「次も積極的に利用したいと思った」→12点 次に良い評価「次も利用したいと思った」→6点 やや否定的な評価「次は他店と比較して考えたいと思った」→2点 否定的評価「次は利用したくない」→0点
49	配点 4.再来店意向	
	6 次も積極的に利用したいと思った	
	4 次も利用したいと思った	
	2 次は他店と比較して考えたいと思った	
	0 次は利用したくない	
50	配点 5.再来店意向の回答理由	
	理由を具体的な状況を交えて記入	
■ 10. 画像添付		
51	入口画像、トイレ画像	