

2015年度 ぱちんこ情熱リーグ調査票

調査店舗	xxxxx / yyyy店
調査日	●月 ●日
入店時刻	お店に到着した時刻
退店時刻	お店を出た時刻
性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
職業	<input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 会社員(公務員含) <input type="checkbox"/> パート・アルバイト <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 主婦 <input type="checkbox"/> その他
年齢	
混雑状況	
利用した機種名と台番号	

■ 集計結果

カテゴリ	設問数	基準点	得点	得点率	合計点	配点
総合評価合計	33	200.0				
業務チェック項目	33	116.0				
・サービス	14	66.0				
・プロモーション	6	16.0				
・クオリティ・クリンネス	13	34.0				
総合項目	7	84.0				

■ 来店時情報

Q 1 本日ご利用になられた機種名と台番号をご記入ください。

Q 2 本日は各台計数機の台で遊技しましたか？(「各台計数機だった」を選択した際は、Q12.Q13.を回答する際は、注意して下さい。)

各台計数機だった 各台計数機ではなかった

■ 業務チェック項目

配点

1. サービス

14 項目 66.00

Q 3 スタッフから気持ちの良い挨拶はありましたか。他のお客様への挨拶も確認して回答してください。(入店時にスタッフがいなかった場合は、すれ違い時の挨拶で判断して下さい。)

6.00

3:感動レベル 1:満足(当たり前)レベル 0:できていない

Q 4 スタッフの服装・頭髪などは清潔で好感が持てましたか。また、スタッフから不快なニオイはしませんでしたか。(香水や汗のニオイ等が気になった場合は、「できていない」を選択して下さい。)

2.00

1:満足(当たり前)レベル 0:できていない

Q 5 スタッフの表情を確認してください。笑顔で楽しそうでしたか。または、状況に合わせた表情でしたか。(謝罪の際に申し訳ない気持ちが伝わる、忙しい中でお客様のために真剣に業務に取り組んでいる場合は、「感動レベル」又は「満足(当たり前)レベル」を、やる気の無い表情等を見受けられた場合は、「できていない」を選択して下さい。)

6.00

3:感動レベル 1:満足(当たり前)レベル 0:できていない

Q 6 スタッフから親しみのあるお声がけ・アイコンタクトはありましたか。

6.00

3:感動レベル 1:満足(当たり前)レベル 0:できていない

Q 7 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か。

6.00

3:できている 0:できていない

Q 8 スタッフとすれ違って下さい。その際、スタッフはお客様を優先していましたか。

2.00

1:できている 0:できていない

- Q 9 ランプ対応の際にお待たせすることなく、速やかに対応しましたか。
(対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。)
- 2.00
- 1:できている □0:できていない
- Q 10 ランプ対応時以外でも、スタッフはキビキビと仕事をしていましたか。
- 6.00
- 3:感動レベル □1:満足(当たり前)レベル □0:できていない
- Q 11 スタッフに話しかけ、会話をして下さい。スタッフは話しかけやすい雰囲気、その会話は親しみのあるものでしたか。
- 6.00
- 3:感動レベル □1:満足(当たり前)レベル □0:できていない
- Q 12 玉箱の上げ下げのタイミングは適切でしたか。
(対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。
また、台各台計数機の台で遊技した場合は、「各台計数機だった」を選択して下さい。)
- 2.00
- 1:できている □0:できていない □1:各台計数機だった
- Q 13 遊技終了時、ジェットカウンターへ玉箱を運んでいる際、あなたの持ち玉を大切に扱って
くれましたか。また、ジェットカウンターでの玉交換時の対応は迅速且つ丁寧な対応でしたか。
(対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。また、台各台計数機の台で
遊技した場合は、「各台計数機だった」を選択して下さい。)
- 6.00
- 3:感動レベル □1:満足(当たり前)レベル □0:できていない □3:各台計数機だった
- Q 14 不快に思う言動(例:台を掛け持ちで遊技している、台のガラスを叩く、大声で騒ぐ等)の
お客様がいた場合、スタッフは、そのお客様にお声がけ(注意)をしていましたか。
(該当するお客様がいなかった場合には、『できている』を選択下さい。)
- 2.00
- 1:できている □0:できていない
- Q 15 カウンターでの対応は安心感がありましたか。また親切で丁寧さが感じられましたか。
(対応を受けられない場合は、他のお客様への対応を見て評価して下さい。)
- 2.00
- 1:できている □0:できていない
- Q 16 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。
- 6.00
- 3:あった □0:なかった
- Q 17 「このスタッフにまた会いたい」と思えるスタッフがいましたか。
(いた場合は、「いる」を選択し、Q.18「輝いていたスタッフ」欄に名前や理由をご記入下さい。)
- 6.00
- 3:いる □0:いない
- Q 18 今日のスタッフの中で一番輝いていたスタッフの名前と理由をご記入下さい。
(「特に無し」の場合でも、何故そう感じたかをご記入下さい。)

名前: 特徴:

対応・シーン:

理由:

Q 19 【コメント(記入必須)】

スタッフの対応や仕事ぶりについて、上記設問の詳しい状況や評価の理由を、良かった点・
改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントでご記入下さい。
(今後どのように改善すればお客様に喜んで頂けるか、具体的に教えて下さい。)

2. プロモーション

6 項目 16.00

Q 20	店の前を通った際、立て看板、ポスター、のぼり等で入りたくなる工夫がありましたか。 (入りたくなる工夫)があった場合は、「できている」を選択してください。	2.00
	□1:できている □0:できていない	
Q 21	入店してから、目当ての機種にすぐに辿りつけましたか。 (フロア・機種・貸玉料金等の案内表示が不明瞭で、すぐ辿りつけなかった場合は、「できていない」を選択して下さい。)	2.00
	□1:できている □0:できていない	
Q 22	機種の楽しさや特長を分かりやすく伝える工夫はありましたか。	2.00
	□1:できている □0:できていない	
Q 23	カウンターの景品は選びやすく、魅力的なものがありましたか。	2.00
	□1:できている □0:できていない	
Q 24	マイクアナウンスやPOPやポスターによる店舗サービス(遊び方・店内ルール等)の 情報提供は、その内容が分かりやすいものでしたか。	2.00
	□1:できている □0:できていない	
Q 25	店内に掲示されている告知物と、お店が提供するサービスに、一貫性がありましたか。 ※店内掲示の告知物とサービスに一貫性を感じる際に『3: できている』を選択ください。 (※例えば「笑顔でサービスします」と掲示しているにも拘わらず、笑顔のスタッフがいない等 ということはありませんでしたか。)	6.00
	□3:できている □0:できていない	
Q 26	【コメント(記入必須)】 案内・説明・告知に関する設え等の工夫について、上記設問の詳しい状況や評価の理由 を、良かった点・改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントでご記入下さい。 (『立地・設備・交換率等』、スタッフでの改善が難しい要素ではなく、スタッフが明日から も改善できる要素について、今後どのように改善すればお客様に喜んで頂けるか、具体的 に教えて下さい。)	

3. クオリティ・クリンネス

13 項目 34.00

Q 27	建物外周や店頭は清潔で入りやすい雰囲気でしたか。	6.00
	□3:感動レベル □1:満足(当たり前)レベル □0:できていない	
Q 28	遊技台やその周辺、椅子に汚れや破損はありませんでしたか。	2.00
	□1:できている □0:できていない	
Q 29	玉やコインが詰まったり、お金・カードを入れて戻ってくることはありませんでしたか。	2.00
	□1:できている □0:できていない	
Q 30	遊技を中断しなければならないトラブルが発生した際、迅速かつ丁寧な対応が出来てい ましたか。(そのような状況が発生しなかった場合は、「できている」を選択して下さい。)	6.00
	□3:できている □0:できていない	
Q 31	灰皿の清掃頻度は、タイミング良く行っていましたか。吸殻清掃の際に、スタッフの不手際は ありませんでしたか。(お客様の体にぶつかったり、遊技台や休憩コーナーで、吸い殻が 入っている灰皿がずっと放置されている等があった場合は、「できていない」を選択して下さい。 全面禁煙のお店で遊技された場合は、「できている」を選択して下さい。)	2.00
	□1:できている □0:できていない	

- Q 32 空き缶やゴミの回収は、タイミング良く行っていましたか。回収の際に、スタッフの不手際は
ありませんでしたか。(お客様の体にぶつかったり、飲みかけの缶を回収しようとして、飲み物を
こぼしたり、飲み終わった缶がずっと放置されている、遊技台や休憩コーナーで、ゴミが
ずっと放置されている等があった場合は、「できていない」を選択して下さい。)
- 1:できている □0:できていない
- Q 33 スタッフは、落ちているゴミや落ち玉、落ちメダルに気付き、回収できていましたか。
- 1:できている □0:できていない
- Q 34 店内のBGM、マイクアナウンスが聞こえないということはありませんでしたか。
- 1:適切だった □0:大きすぎる □0:小さすぎる・聞こえない
- Q 35 店内の温度は快適でしたか。
- 1:できている □0:できていない
- Q 36 タバコの臭いに対して何らかの配慮が感じられましたか。
(消臭剤・芳香剤や消臭機器の設置、換気への気配り等が見受けられた場合は、
「できている」を選択して下さい。また、全館禁煙の場合は、「できている」を選択して下さい。)
- 1:できている □0:できていない
- Q 37 清掃用具等見苦しいものを店内で目にすることはありませんでしたか。
- 1:できている □0:できていない
- Q 38 駐車・駐輪スペースはきちんと整理されていましたか。
(駐車駐輪スペースがない場合は、「できている」を選んでください。)
- 1:できている □0:できていない
- Q 39 トイレは清潔に保たれ、トイレトペーパーなどの備品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
- Q 40 【コメント(記入必須)】
居心地や清掃状況について、上記設問の詳しい状況や評価の理由を、良かった点・改善し
て欲しい点を含め、5行以上のコメントでご記入下さい。
(『立地・設備・交換率等』、スタッフでの改善が難しい要素ではなく、スタッフが明日からで
も改善できる要素について、今後どのように改善すればお客様に喜んで頂けるか、具体的
に教えて下さい。)

■ 総合項目① 当店についてお答え下さい。	配点
------------------------------	-----------

総合項目①② 7 項目 84.00

- Q 41 店内の活気、元気はあなたにとって心地よいものでしたか。
- 5:感動(期待以上) □3:満足(当たり前レベル) □ 2:一部不満足 □1:不快
- Q 42 スタッフは笑顔で、明るく接していましたか。
- 5:感動(期待以上) □3:満足(当たり前レベル) □ 2:一部不満足 □1:不快
- Q 43 スタッフの対応はスムーズでしたか。
- 5:感動(期待以上) □3:満足(当たり前レベル) □ 2:一部不満足 □1:不快
- Q 44 スタッフの気配り具合は、いかがでしたか。
- 5:感動(期待以上) □3:満足(当たり前レベル) □ 2:一部不満足 □1:不快
- Q 45 ホールの清潔感はいかがでしたか。
- 5:感動(期待以上) □3:満足(当たり前レベル) □ 2:一部不満足 □1:不快
- Q 46 総合項目につけて頂いた点数が、「5」の場合はその理由を、「5」をではない場合は「5」に
ならなかった理由を5行以上のコメントでご記入下さい。

■ 総合項目② 普段行くホールと比較して下さい。

配点

Q 47 あなたが普段行くホールの場所にこのホールがあるとすれば、また来たいと思いましたが。 17.00

5:ぜひ来たい 4:来てもよい 2:たぶん来ない 1:絶対に来ない

Q 48 あなたの家族、知人、友人をこのホールに連れてきたい、又は、このような良いホールがあるということ
を教えてあげたいと思いましたが。 17.00

5:強く思った 4:しても良いと思った 2:たぶんしない 1:絶対にしない

Q 49 Q47,Q48の評価に繋がった具体的なシーンと、判断に至った理由を会話内容や事由に基づきご記入下さい。
その際、立地等のスタッフでの改善が難しい要素は除いて下さい。

対応・シーン:

理由:

Q 50 下記の営業スタイル・店内設備の選択肢において、あなたが普段行くお店と比較して、良いと思った
箇所があれば、チェックして下さい。(複数回答可)

出玉感 貸し玉料金 遊技機の設置台数 機種ラインナップ 設備 禁煙・分煙・消臭機器

Q 51 下記のスタッフとサービスに関するの選択肢において、あなたが普段行くお店と比較して、良いと思った
箇所があれば、チェックして下さい。(複数回答可)

スタッフの気配り スタッフの笑顔 スタッフのスムーズな対応 活気・雰囲気
 POP・ポスターでの情報発信の仕方 清潔感 景品のラインナップ 客層

Q 52 Q50、Q51、以外で、普段行くお店と比較して、良いと思った箇所があれば下記に記載下さい。

Q 53 Q.50～52の評価になった理由を具体的にご記入ください。