

□モニターチェックシート

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
年齢	
職業	
混雑状況	

■ 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	37	200.0				
業務チェック項目	32	120.0				
・サービス	(16)	60.0				
・クオリティ・プロモーション	(8)	30.0				
・設備・クリンネス	(8)	30.0				
総合項目	5	80.0				

■ 業務チェック項目

配点

1. サービス

Q1. 挨拶は元気よく、笑顔で気持ち良いものでしたか。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q2. スタッフの服装・頭髪などは、清潔感がありましたか。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q3. スタッフの表情が笑顔もしくは真剣でしたか。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) <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q4. 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。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q5. 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。 (私語や無駄話をしていない場合に、「1:できている」を選択して下さい) <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q6. 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。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q7. 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、他のお客様の対応からご判断下さい) <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q8. 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。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q9. 空き缶の回収や吸殻の清掃時に、スタッフから気配りが感じられましたか。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q10. 本日(もしくは今後)のイベント内容を聞いて下さい。その説明は魅力的で、わかりやすいものでしたか。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75
Q11. 遊技台の遊び方や特徴を聞いて下さい。その説明は魅力的で、わかりやすいものでしたか。 <input type="checkbox"/> 1:できている <input type="checkbox"/> 0:できていない	3.75

Q12. ジェットカウンターでの玉交換時の対応(受けられない場合は、他のお客様への対応)は、迅速且つ丁寧な対応でしたか。 (各台計数機導入の台で遊技した場合、各台計数機について詳しい説明はありましたか) □1:できている □0:できていない	3.75
Q13. 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、他のお客様の対応を見て下さい) □1:できている □0:できていない	3.75
Q14. トイレもしくは換金所の場所を聞いて下さい。その説明は丁寧で、わかりやすいものでしたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q15. 「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「できている」を選択し、Q.42「輝いていたスタッフ」欄に名前や理由をご記入下さい) □1:できている □0:できていない	3.75
Q16. 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。 (特に心に残ったやりとりがあれば、下記コメント欄にご記入下さい) □1:できている □0:できていない	3.75
Q17. 【コメント(記入必須):上記の詳しい状況や、評価の理由をご記入下さい】 スタッフの表情や対応について、良かった点・改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントをご記入下さい。(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. クオリティ・プロモーション

Q18. 外から見てホールに入りたくなるような工夫(ポスターやのぼり等で、注力機種や貸し玉種別、どのようなホールかをイメージさせるようなもの)がありましたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q19. 店内には、遊技したくなるような工夫(POPやポスター等で、注力機種や貸し玉種別、どのようなホールかをイメージさせるようなもの)がありましたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q20. 店内の空間演出(貸し玉種別や設置機種、または店舗のイメージにあった演出)に魅力を感じましたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q21. 遊技したい台は探しやすかったですか。 (台選びのための区分けはわかりやすいものでしたか) □1:できている □0:できていない	3.75
Q22. 遊技台の説明、ルールや遊び方の説明表示は分かりやすいものでしたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q23. マイクアナウンスや店内告知による情報提供は分かりやすかったですか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q24. 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。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q25. 玉やコインが詰まったり、サンドにお金・カードを入れて戻ってくることはありませんでしたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q26. 【コメント(記入必須):上記の詳しい状況や、評価の理由をご記入下さい】 良かった点・改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントをご記入下さい。 (※『立地・設備・交換率等』のスタッフのみ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、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. 設備・クリンネス

Q27. 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。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q28. 灰皿の清掃頻度は、タイミング良く行っていましたか。 (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	3.75
Q29. 落ちているゴミや落ち玉、落ちメダルを自然に回収できていましたか。 (ゴミや落ち玉・メダルがない場合は、「1: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	3.75
Q30. 店内の温度やBGMの音量は適切でしたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q31. 駐車・駐輪スペースはきちんと整理されていきましたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q32. 建物外周は綺麗に清掃されていきましたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q33. トイレは清潔に保たれ、トイレットペーパーなどの備品はきちんと完備されていきましたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q34. トイレは不快なニオイがしませんでしたか。 □1:できている □0:できていない	3.75
Q36. 【コメント(記入必須):上記の詳しい状況や、評価の理由をご記入下さい】 良かった点・改善して欲しい点を含め、5行以上のコメントをご記入下さい。 (※『立地・設備・交換率等』のスタッフのみ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、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

配点

全調査を振り返り、総合項目に点数をつけて下さい

Q37. スタッフの気配り具合は、いかがでしたか。 □ 5:感動 □ 4:満足 □ 2:一部不満足 □ 1:不快	16.00
Q38. スタッフは笑顔で、明るく接していましたか。 □ 5:感動 □ 4:満足 □ 2:一部不満足 □ 1:不快	16.00
Q39. スタッフの対応はスムーズでしたか。 □ 5:感動 □ 4:満足 □ 2:一部不満足 □ 1:不快	16.00
Q40. ホールの清潔感はいかがでしたか。 □ 5:感動 □ 4:満足 □ 2:一部不満足 □ 1:不快	16.00
Q41. ホールの活気・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	16.00

■ 本日のスタッフの感想

Q42. 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お書き下さい。
(「特に無し」の場合も何故そう感じたかをご記入下さい)

名前: 特徴:

理由:

Q43. 総合項目(Q.37～Q.41の5項目)につけて頂いた点数が、「5」の場合は感動した理由を、「5」でない場合は「5」にならなかった理由をご記入下さい。
また、よく行かれるホールの中で、スタッフの対応やサービスが良いと思う店舗を実名でご記入頂き、その理由や当店との違いについてご記入下さい。

■ ロイヤリティ

Q44. 本日までご利用になられた機種名と台番号をお書き下さい。

—

機種名

台番号

Q45. 近所に(来店しやすい場所)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。

—

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

Q46. 誰かを連れてきたい、教えてあげたいと思いましたが。

—

5:必ずそうする 4:そうするかも 2:たぶんしない 1:絶対にしない

Q47. 今後の改善に活かすために、下記の点についてご記入下さい。

- ・Q.45: また来たいと思った(思わなかった)理由
- ・Q.46: どんな方に教えてあげたいですか、また他の方に紹介する場合にどんな紹介をしますか
- ・その他、改善要望や今後期待すること