

店舗調査票

店舗

調査日	月		日	
調査者	性別		同行者	
	男	女	男	女
	年齢		年齢	
仕事				
調査時間	:	~	:	
調査費用				

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	得点	印象度	評価

◆店舗コンセプト  
40代~50代のサラリーマンのお客様を中心に日本酒とアテを楽しんでもらい、細かいおもてなしで笑顔で癒やされて帰ってもらいたい。

◆現状の弱点  
ファーストドリンク提供時間  
料理提供時の声かけ  
トイレ清掃  
テーブルへの気付き

ヒアリングしたのち  
弱点を明らかにします

◆印象度

1	料理が美味しくまた来たいと思う	
2	サービスが良いのでまた来たいと思う	
3	お店の雰囲気が良いのでまた来たいと思う	
4	知り合いに教えたいお店だ	

5⇒是非来たい 3⇒機会があれば  
1⇒特に思わない 0⇒来たくない(悪く教える)

1 マスト事項

この項目3点か0点

	チェック
電話対応は聞き取りやすかったか	
電話対応に優しさや明るさを感じたか	
こちらの質問に丁寧に応えたか	
最初の注文時に〇〇のおすすめはあったか	
料理の提供時に食べ方の注意や一言があるか	
飲料の提供スピード(最初の1杯)は3分以内か	
無くなる前に飲料のおかわりをオススメにきたか	
コメント	

調査項目は知りたい項目を  
重点的にカスタマイズいたします

2 電話対応

この項目1点か0点

	チェック
コールは三回以内に電話に出たか	
声のトーンは明るい感じがしたか	
電話を先に切らなかつたか	
コメント	

### 3 注文時

この項目1点か0点

	チェック
呼ばなくてもスタッフの方から注文を取りに来たか	
飲料のおすすめはわかりやすく、美味しそうに伝わったか	
料理の説明はあったか	
料理説明は美味しさを伝える説明であったか	
注文時のスタッフに笑顔はあるか	
コメント	

### 4 提供時

この項目1点か0点

	チェック
料理の提供時にきちんと止まって提供できたか	
料理の置き場所は食べやすい場所に提供できたか	
料理の提供時に料理名を言ったか	
コメント	

### 5 中間サービス

この項目1点か0点

	チェック
呼ばなくても空いた皿を下げに来たか	
お客様の状況に注意しているのを感じるか	
飲料のおかわりに来た際に質問に対して答えておすすめできているか	
質問に対して笑顔で答えたか。親切な感じを受けたか	
コメント	

### 6 商品

- ◆ 喫食した商品      フリー      基本的にスタッフが勧める商品を。

飲み物	
料理	(指定)

この項目2点か0点    一つひとつの商品ごとに評価してください

	チェック
◆料理の総合評価	

- ◆料理写真

料理評価も  
いたします