

# 覆面調査シート例

11月 担当

調査店舗名	***台店	調査日	11 / 7 (日)
モニター氏名	女性 (39歳)	入店時間	19:15 ~ 20:17
同伴者	夫(34歳 男性)と2名で	職業	主婦
過去来店回数	15回	過去来店店舗名	***台他
		自宅住所	千葉県**市
合計金額	6,677円		

混雑状況	<input type="radio"/> 満席ウェイトイング	<input checked="" type="radio"/> 満席(ウェイトイングなし)	<input type="radio"/> 約80%入り	<input type="radio"/> 約50%入り	<input type="radio"/> それ以下	一該当する状況に○をする
待ち時間	3分	座席位置	入口を入ってすぐ左のテーブル番号9			

## 1. 評価項目 \*\*\*\*\*

5	気配り度合い (5:感動 4:合格 3:良いでしょう 2:もう一歩 1:まだまだ)
5	活気 (5:感動 4:合格 3:普通 2:暗い 1:不快)
5	料理の提供時間 (5:感動 4:合格 3:問題なし 2:遅い 1:腹がたつ)
5	お店の清潔度 (5:感動 4:合格 3:普通 2:汚い 1:不快)
5	お料理のおいしさ (5:感動 4:合格 3:普通 2:まずい 1:もう結構)
5	再来店の意思 (5:必ず来たい 4:また来たい 3:来るかも 2:来ないかも 1:来ない)
35	- 合計 -

総合項目は「気配り度合い」の点数の2倍にその他の項目の点数を加えたもので算出

■集計(自動計算)

35	1:評価項目/35点満点
130	2:オペレーションチェック項目/130点満点

-お客様満足度-

200

注:「お客様満足度」は1の点数の2倍と2の点数を加算して算出。200点満点。  
注:「店舗改善チェック項目」はお客様満足度には反映しません。

## 2. オペレーションチェック項目

注: 該当が無い項目については、得点を満点にし、備考欄に「該当なし」と記入してください。  
注: 減点をした項目については、必ずその理由を備考欄にご記入ください。(その時の状況や改善提案など)

	満点	得点	チェックポイント	満点以外をつけた項目の評価を必ずご記入下さい
気配り度合い	2	2	入店と同時に「いらっしゃいませ」と声がかかりましたか?	
	2	2	上記の際、従業員の対応は笑顔で感じのよいものでしたか?	
	2	2	他の従業員もお客様の向き向いて作業を中断し、挨拶していましたか?(接客中は除く)	
	1	1	人数の確認がありましたか?また、禁煙、喫煙のご案内はありましたか?	
	1	1	座席への案内は手招きだけでなく、従業員が座席まで案内しましたか?	
	2	2	他の従業員とすれ違う際、アイコンタクトや、 <u>視線のある</u> 挨拶がありましたか?	
	1	1	ウェイトイングの際、名前、人数の確認はありましたか?	
	2	2	上記の際、従業員の対応は感じのよいものでしたか?	
	2	2	長く待った時に、何度か従業員からのお声掛けがありましたか?	該当なし。
		15	15	小計 / 満点15点
オーダー	2	2	オーダーを受けの際、お客様の目を見て笑顔でオーダー取りをしていましたか?	
	2	2	何か商品内容についての質問をしてみてください。その商品についてきちんとした説明ができ、好感がもてましたか?	
	2	2	商品提供は丁寧にやられていましたか?(グラス、皿の置き方、渡し方)	
	1	1	一度に料理提供され、テーブル上に乗っ切らないことはありませんでしたか?	
	2	2	オーダーする際、迷ってみてください。押し付けがましくない自然なお勧めがありましたか?	
	1	1	デザートをおオーダーした際、提供のタイミングを聞きましたか?	
	1	1	料理提供時、商品名を確認して提供しましたか?	
	1	1	本日のお奨め商品の説明がありましたか?	デザートの注文の時お勧めしてくれました。
	1	1	「熱いうちにお召し上がり下さい」のトークはありましたか?	
	1	1	最初注文したオーダーが出揃った時に「ごゆっくりお楽しみください等」のトークはありましたか?	
	1	1	食べ方の説明などがありましたか?	該当なし。
	1	1	おしぼりは適時持ってきて頂けましたか?	
	1	1	オーダーした商品の復唱は最後に確認出来る声でありましたか?	
	2	2	鉄板や、熱い料理提供時に「熱いのでお気をつけてください」のトークがありましたか?	
	1	1	取り皿は足りてましたか?	
1	1	全品間違いなく提供されましたか?		
	21	21	小計 / 満点21点	
食事中	2	2	ドリンク追加のお勧めはありましたか?また、 <u>自然なタイミングとトーク</u> でしたか?	
	2	2	商品提供時や従業員が行き来する時に、危なっかしく感じませんでしたか?	
	2	2	お奨めの商品を注文して食べた後「いかがでしたか?」のトークはありましたか?	該当なし。
	2	2	空いた皿は素早く(タイミングよく)片づけましたか?	
	2	2	従業員は固まりすぎず巡回頻度は適当でしたか?	
	2	2	従業員が店全体に目を配っている様子がありましたか?	
	2	2	灰皿の交換はありましたか?	該当なし。
	2	2	卓上の塩・ナプキンなどは切れていませんか?	
	2	2	欠けた皿はありませんでしたか?	
		18	18	小計 / 満点18点

レジ	2	2	席を立てすぐに従業員の反応はありましたか？		
	2	2	退店時に「ありがとうございました。」の発声が何人からもありましたか？		
	2	2	外まで出て(もしくは出口付近まで出て)笑顔のお見送りをしましたか？	レジで笑顔のお見送りをした。	
	1	1	レジの打ち間違いはありませんでしたか？		
	1	0	次のプロモーションの説明、又は、「また、お越しくださいませ」の声がありましたか？	残念ながらありませんでした。	
	8	7	小計 / 満点8点		
	活気(態度・笑顔・明るさ)	2	2	従業員の言葉遣いは適切でしたか？	
		2	2	シーター(ご案内係り)かキャッシャーが配置されお客様に気配り・目配りしていませんか？	
2		2	トイレ、公衆TEL等伺った時に、丁寧にその場所がわかる様、説明、又は案内がありましたか？		
2		2	ホールの従業員同士で声の掛け合いなど連携がとられていませんか？		
2		2	テーブルにつく時と離れる時の従業員の対応は折り目正しいものでしたか？		
2		2	従業員同士が無駄話をしていることはありませんでしたか？		
2		2	従業員を呼んでください。その際に「笑顔」でお客様の方を振り返りましたか？		
2		2	従業員を呼んでください。その際に「作業を一旦止めて」スピーディーな対応をしてくれましたか？		
2		2	従業員にきびきびと仕事をしている雰囲気がありましたか？		
3		3	お客様への話し方がマニュアル的でなく自然でしたか？		
3		3	お客様と接する時は必ず笑顔で楽しそうに接していませんか？		
3		3	全員がお客様の目を見ながらの対応を意識していませんか？		
27		27	小計 / 満点27点		
間料理の提供時	2	2	ドリンクのお供いはスピーディーでしたか？		
	2	2	ドリンクの提供はスピーディーでしたか？		
	2	2	料理の提供はスピーディーでしたか？		
	2	2	廻りの卓と順番が逆ではないかと思えるような商品の提供はありませんでしたか？		
	8	8	小計 / 満点8点		
清潔感	ホール	2	2	テーブル・座席は汚れていませんか？	
		2	2	床にゴミなどが落ちていませんか？	
		2	2	食器類は汚れていませんか？	
		2	2	テーブル上の小物は汚れていませんか？	
		2	2	見える範囲のグラス・食器・ボトル類はきれいに並べていませんか？	
		2	2	店内の汚れものなどはお客様の目に触れない工夫がされていますか？	
		2	2	フロアとキッチンの境目のドア、又、その付近に清潔感がありましたか？	
		2	2	店内の窓、入り口のガラスはきれいに磨かれていますか？	
		2	2	メニュー、テーブルはべとついていませんか？	
	18	18	小計 / 満点18点		
	トイレ	2	2	便器まわりは清潔に保たれていますか？	
		2	2	洗面台のまわりは清潔に保たれていますか？	
		2	2	石鹸類は清潔に保たれていますか？	
		1	1	予備のトイレットペーパーが準備されていますか？	
		1	1	手を拭くものは準備されていますか？	
		1	1	ゴミ箱からゴミが溢れていませんか？	
	9	9	小計 / 満点9点		
	従業員	2	2	従業員の清潔度は十分でしたか？	
2		2	従業員の爪はきれいでしたか？		
2		2	従業員はネームプレートを着用しておりそれは見やすかったですか？		
1		1	汚れ物に触ってそのまま仕事を続けた従業員を見かけませんでしたか？		
7		7	小計 / 満点6点		
131	130	合計 / 満点130点			

### 3. 内装(インテリア)について

●内装(インテリア)に関して、ご意見をお書きください。(※必須)

色合いも落ちついていて、ソファの座り心地もとても良く、充分なスペースが取われているので、ゆっくりとお料理を味わう事ができるし、インテリアもとても言い感じだと思います。

### 4. 商品提供スピードチェック項目

注文してから商品が出てくるまでの分数をお書きください(ドリンク～お料理～デザートと、ご注文された全ての商品をお書き下さい)

商品名:	生ビール大	5	分
商品名:	アイ스티ー	3	分
商品名:	バーナ貝のマリネ	7	分
商品名:	ロブスターの黄金カクグリ	13	分
商品名:	テルミドルとミニパエリア	13	分
商品名:	タワーオフトーキョー	16	分
商品名:			分

・提供時間についてご意見をお書きください(※必須)

混雑していたものもありますが、最初のお飲み物5分は、ちょっとかかり過ぎかな?と思いました。  
デザートは16分は、オーダーの際に「お時間かかりますけれど、よろしいですか?」と言ったので、良かったと思います。

## 5. 料理チェック項目

ご注文頂いたメニュー	感想(熱さ・ボリューム・見た目・おいしさなどについて)
生ビール大	お値段相当だと思います。
アイスティー	量は適当だと思います。私的には、もう少し濃い目がいいと思いますけれど。
バーナ員のマリネ	とてもおいしいです。いつも必ず注文します。
ロブスターの黄金カクギリ	お肉も柔らかく、ロブスターもとてもおいしく調理されています。ボリュームもありますし、人気の商品でないですか？
テルミドールとミニパエリア	私は、これがとても大好きで必ずこれを注文します。味・ボリューム・見た目すべて二重〇です。
タワーオプトーキョー	スタッフの方にお勧めされ、初めて食べてみましたが、とてもおいしかったです。

## 6. 本日の感想

**注: お店のスタッフが一番重視して読んでいる項目です。全ての項目を、必ずご記入ください。**  
**注: 良かったこと、悪かったこと、3行以上を目安に、できるだけ詳細に具体的に記入ください。**

<p><b>●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。</b>  <b>(名前が分からない場合は、本人を特定できるように特徴をお書きください)</b></p>		
Aさん	さん	特徴
<p>お食事が終わってすぐ、2本めのおしぼりを持って来てくださり、お水も減っていたら、直ぐに気付いて「お持ちしますか？」と声をかけてくださり、隣のテーブルがお子様らしいゆるゆるテーブルだったのですが、とても気遣って色々動いていました。デザートもお勧めを聞いたところ、的確な説明で、おしつけがましくなく、好感の持てる接客態度でした。何より、片付けものをしていても、とにかくお客様すべてに注意をはらいながら、ご自分のお仕事をこなしていました。お客様全員に対するあの笑顔の接客は、本当にとっても素晴らしいです。一番すばしかったのが、お客様が帰られる時に、作業を中断してまで、ふかぶかと、「ありがとうございます。」とお辞儀をされていました。とても気持ちのいい接客態度で、また来ようという気持ちにさせられます。これからも続けていってほしいなと思いました。</p>		
<p><b>●今日のスタッフの中でもう少し頑張れ、と思ったスタッフの名前と理由をお書きください。</b>  <b>(名前が分からない場合は、本人を特定できるように特徴をお書きください)</b></p>		
Bさん	さん	特徴
<p>ちょっと慣れていない感じで、笑顔が足りなかったような気がします。何もせずに通路に立っている時も、疲れているのかつまらなそうに立っていたのが印象的でした。がんばってください。</p>		
<p><b>●心に残ったサービスをお書きください</b></p>		
<p>お食事が済んで、手が汚れてしまっていて、おしぼりがほしいなと思ったところに、抜群のタイミングで柴崎さんのおしぼりサービスだったので、とても感動しました。御客さんもたくさんいて、なかなかテーブル一つ一つに目がいかないところですね。お腹もいっぱい、帰るところだったのですが、手もきれいになり、デザートをつい追加注文してしまいました。2本めのおしぼりサービスはとてもいいと思いますので、これからも続けてほしいなと思いました。</p>		
<p><b>●本日の気配りはいかがでしたか？上記の評価項目の点数を元にコメントをお願いします。満点以外の時はなにが足りなかったか教えてください。</b></p>		
<p>とても気持ち良くお食事ができました。やはりそれは、テーブル一つ一つにごく気配りされているからだと思います。おしぼりサービスもお水のサービスも、忙しいとなかなか手がまわらず、お客様に要求されてから動くことになりがちなお店もおおい中で、とても感動の気配りでした。そして、お帰りのお客様に丁寧にお辞儀をされていて、皆さん気持ち良くお帰りになされていたと思います。</p>		
<p><b>●本日の活気はいかがでしたか？上記の評価項目の点数を元にコメントをお願いします。満点以外の時はなにが足りなかったか教えてください。</b></p>		
<p>お店も満席で、お誕生日の御予約もあり、ハッピーバースデーの歌も聞こえてきて、スタッフの挨拶も元気良く活気に溢れていました。若いスタッフで、男性も女性も半々でかたよらず、新しいお客様をお席に案内する時も、スタッフ全員と喋っていいほど、元気に挨拶されていて、いい感じに活気に溢れていました。</p>		
<p><b>●本日の清潔度はいかがでしたか？上記の評価項目の点数を元にコメントをお願いします。満点以外の時はなにが足りなかったか教えてください。</b></p>		
<p>店内の絨毯、装飾品、テーブルの下、テーブルの上の備品も、一つ一つ見せていただきました。とてもきれいに片付けていました。メニューもベタベタすることなく、きれいにされていました。トイレも鏡もきれいにされており、ゴミもきちんとされて、トイレの臭いもぜんぜんなかったのが、かなり頻りにトイレチェックされているなと感じました。オムツ替えのコーナーもきれいにされており、とても清潔感漂うお店ですね。家族で楽しくお食事できるお店だと思います。</p>		
<p><b>●本日のお料理はいかがでしたか？上記の評価項目の点数を元にコメントをお願いします。満点以外の時はなにが足りなかったか教えてください。</b></p>		
<p>提供時間も問題なく、お料理もとてもおいしかったです。パエリアが、おいしいですね。シーフードがたくさん入っていて、熱いものも熱いうちに提供されていました。私はあまり白身のお魚を食べないのですが、あの調理の仕方はいいですね。おいしく頂きました。私達夫婦は名古屋、松戸、小岩色々お食事させていただいていますが、みつわ台店さんが、一番多いですね。チェーン店なのに一番おいしいと思います。これからもおいしいお料理提供し続けてください。</p>		
<p><b>●その他本日のモニターの感想をお書き下さい。</b></p>		
<p>改善すべき点というか、アルコールを注文して、お料理が出て来るまで、時間がありますので、ちょっとしたおつまみをサービスでおつけするのは、いかがでしょうか？今日もスクラッチカードがお会計の際にいただきましたけれど、とてもいいと思います。サービス券や割引券というのは、初めてのお客様など特に再びお店に足を向けさせるチャンスですね。スクラッチ、削る楽しさも味わえて良かったです。これからも是非やってください。ただ、レジが混雑している時は、ちょっと待たされて不快になるかもしれないので、お食事中に配れるスクラッチ。例えば、今日のお勧めはこれと決めて、それを注文すると、その場でスクラッチカードがもらえるというのはどうでしょうか？</p> <p>そういえば、トイレにおむつ替えコーナーができていましたね。以前はなかったと思いましたけれど。小さなお子様をお持ちのお客様にとっても、助かっている事と思います。</p> <p>今日は、気持ちのいい接客態度でとてもおいしくお食事ができて、良かったです。また近いうちにお食事に行きます。今日は、おいしいお料理ご馳走様でした。</p>		

ご協力ありがとうございました