


 ミステリーショッピングリサーチ 調査レポート
by MS&Consulting **MS&C**

| | |
|------|--|
| 調査店舗 | |
| 調査日 | |
| 入店時刻 | |
| 着席時刻 | |
| 退店時刻 | |
| 性別 | |
| 年齢 | |
| 職業 | |
| 会計金額 | |
| 同伴者 | |
| 座席位置 | |
| 混雑状況 | |

| 総合得点 | | | |
|----------|-----|----|-----|
| カテゴリ | 得点率 | 得点 | 配点 |
| 総合得点 | | | 200 |
| 総合項目 | | | 100 |
| 業務チェック項目 | | | 100 |
| 電話項目 | | | |
| 着席前 | | | |
| メニュー | | | |
| オーダー | | | |
| 提供時間 | | | |
| 提供時の接客 | | | |
| 料理・ドリンク | | | |
| 中間接客 | | | |
| 会計・退店 | | | |
| 清潔度 | | | |
| 接客全体 | | | |

■ 総合項目

Q1. 誰かを連れてきたい、教えてあげたいと思いませんか。

- 5:絶対にする
3:機会があればする
1:恐らくしない
0:絶対にしない

Q2. 【Q1で「5・3」を選択された場合のみご回答ください】

- A: 誰に、どのように伝えたいですか
B: “A”で回答をされた理由(1行以上のコメントをご記入下さい。)

Q3. 近所にお店があったら、また利用したいですか

- ※立地条件(普段の行動範囲から遠い・近い)は一切加味せずご評価下さい。
※同伴者などに関わらず、ご自身についてのご評価を下さい。
※お支払金額を加味してご評価下さい。

- 5:必ず来たい
3:また来たい
2:機会があれば来るかも
1:たぶん来ない
0:絶対に来ない

Q4. 【Q3で「5・3」を選択された場合のみご回答ください】

- どのような場面で、どなたと(子供・夫・恋人など)ご利用されたいですか。(1行以上のコメントをご記入下さい。)

Q5. 本日の来店の中で、最も印象に残った出来事や、会話、料理等を教えてください。

- ※良い面でも、マイナス面でも構いません。具体的にご記入下さい。(50文字以上のコメントをご記入ください。)

Q6. お料理は、いかがでしたか

- ※味だけでなく、全体的な印象を含めて評価下さい。

- 5:期待以上(感動)
4:良かった(満足)
2:普通(期待通り)
1:一部不満足
0:不満

Q7. 接客の満足度はいかがでしたか

- ※例:「就業姿勢・態度・表情・気配り・心配り」など総合的にご評価下さい。

- 5:期待以上(感動)
4:良かった(満足)
2:普通(期待通り)
1:一部不満足
0:不満

Q8. 料理・お飲み物の提供時間・順序はいかがでしたか

- 5:期待以上(感動)
4:良かった(満足)
2:普通(期待通り)
1:一部不満足
0:不満

- Q9. お店全体の活気・雰囲気はいかがでしたか
(※単に大きな声だったではなく、お店全体に活気があり、雰囲気が良かったかどうかをみてください)(※スタッフさんの声の大きさでの判断はしないでください。)
- 5:期待以上(感動)
4:良かった(満足)
2:普通(期待通り)
1:一部不満足
0:不満
- Q10. お店の清掃は行き届いていましたか
- 5:期待以上(感動)
4:良かった(満足)
2:普通(期待通り)
1:一部不満足
0:不満
- Q11. お支払いの金額に対して満足度はいかがでしたか
- 5:期待以上(感動)
4:良かった(満足)
2:普通(期待通り)
1:一部不満足
0:不満

■ 業務チェック項目

1. 電話項目

Q12. お店にお電話をしてください。長く待たされたと感じませんでしたか。

1:感じなかった 0:感じた 該当なし

Q13. お待たせした場合はお詫びの一言がありましたか。
※待たなかった場合は『該当なし』を選択してください。

1:あった 0:なかった 該当なし

Q14. 電話に出た際、挨拶・店名をはっきり聞き取ることができましたか。

1:できた 0:できなかった 該当なし

Q15. スタッフが話すスピードはお客様のテンポに合わせてお話していましたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

Q16. 電話を通して来店への期待が膨らみましたか。

1:膨らんだ 0:膨らまなかった 該当なし

Q17. こちらから電話を切るまでスタッフは電話を切らずに待っていましたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

2. 着席前

Q18. 入店にスタッフはすぐ気づき、対応してくれましたか。

2:問題ない 0:不適切

Q19. 入店時、気持ちの良い挨拶がありましたか。

2:あった 0:なかった

Q20. 入店時の挨拶で担当者以外の対応も感じがよかったですか。

1:よかった 0:不適切

Q21. すぐに席への案内が出来ない場合、スタッフから適切な説明・案内・誘導などがありましたか。
(※『テーブルセッティングのための数分の待ち時間』や『順番に誘導をするための待ち時間』『満席のための待ち時間』等が該当するシチュエーションとなります)

1:あった 0:なかった 該当なし

Q22. 入店時の印象(挨拶・席までの案内等)について、
◆Q18～Q21で、『0』と評価をした際には、特にその状況について良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。
(#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)

3. メニュー

Q23. メニューを見て、『食べてみたい、飲んでみたい』と興味付けられる商品はありましたか。

1:あった 0:なかった

Q24. 「あった」(メニューを見て食べたい・飲みたいと思った)場合、該当の商品名をお聞かせください。

Q25. 「あった」(メニューを見て食べたい・飲みたいと思った)場合、その理由をお聞かせください。

Q26. 「なかった」(メニューを見て食べたい・飲みたいと思った)場合、その理由をお聞かせください。

Q27. オーダーをするまでに、お店の魅力を感じとる場面がありましたか。
 (※売りの商品・お店のこだわりなどを、メニューやスタッフの行動や店舗のしつらえなどから感じ取れた場合に『1』)
 1:あった 0:なかった

Q28. 先の設問に評価いただいた理由について、具体的に教えてください。

4. オーダー

Q29. オーダー時(ファーストオーダー)に、スタッフは適切に対応してくれたと感じましたか。
 (※ファーストオーダーとは、最初のお料理の注文の事を指します。ドリンクと別で注文をした場合、その後の最初のお料理の注文までを含めてご回答下さい)

2:好印象 1:普通(問題ない) 0:不適切

Q30. ファーストオーダーをお伺いするタイミングはいかがでしたか。

1:問題ない 0:不適切

Q31. ファーストオーダー時のスタッフの対応はいかがでしたか。
 (※目を合わせる・笑顔・注文ペース など)

2:好印象 1:普通(問題ない) 0:不適切

Q32. スタッフから、商品(料理やドリンク等)についての魅力的なお勧めやご紹介・ご案内がありましたか。

2:魅力的なお勧めがあった
 1:お勧めはあったが魅力的ではなかった
 0:お勧めがなかった

Q33. オーダー時の対応・印象について、

◆Q29の評価の理由
 ◆Q30～Q32で、『0』と評価をした際には、特にその状況について、良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。
 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)

5. 提供時間

Q34. ファーストドリンクの提供スピードは適切でしたか。

1:問題ない 0:不適切

Q35. 最初のお料理(お通し以外)が出てくるまでのスピードは適切でしたか。

1:問題ない 0:不適切

Q36. 追加ドリンクの提供スピードは適切でしたか。

(※適切な時・不適切な時とバラつきがある場合には、基本的には『0』となります。ただ、不適切な状態があったが、お詫び等があり、その後は適切な状態であると思った場合には、『1』とご評価下さい。)

1:問題ない 0:不適切

Q37. 2品目以降のお料理の提供スピードは適切でしたか。

(※適切な時・不適切な時とバラつきがある場合には、基本的には『0』となります。ただ、不適切な状態があったが、お詫び等があり、その後は適切な状態であると思った場合には、『1』とご評価下さい。)

1:問題ない 0:不適切

Q38. 料理やドリンクの順序はいかがでしたか。(あなたにとって最適なタイミングでしたか。)

1:問題ない 0:不適切

Q39. 商品の提供時間・提供順序について、

良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。
 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)

6. 提供時の接客

Q40. 商品提供時の、スタッフ対応の印象はいかがでしたか。

2:好印象 1:普通(問題ない) 0:不適切

Q41. 料理の提供時に、スタッフは“商品名”をしっかりと伝えていましたか。

1:あった 0:なかった

Q42. 熱い料理やドリンク、食べ方が変わった料理やドリンクがあった場合、提供する際スタッフから一言声かけがありましたか。

1:あった 0:なかった 該当なし

Q43. 料理・ドリンクは全て間違いなく提供されましたか。

1:できている 0:できていない

Q44. 取り皿の数や、交換等の配慮はありましたか。そのタイミングは適切でしたか。

1:適切 0:不適切

Q45. 商品提供時の接客対応について

◆Q40の評価の理由
 ◆Q41～Q44で、『0』と評価をした際には、特にその状況について、良かった点・改善して欲しい点など、なるべく具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。
 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)

7. 料理・ドリンク

Q46. 看板(おすすめ)料理を注文してください。

注文した看板(おすすめ)料理の中で、また食べたい(次回もまた注文したい)と思った料理はありましたか。
 (※一品でも該当する料理があれば、“あった”ものとしてご回答ください。)

2:あった 0:なかった

| | | | |
|--|---------|------------|---------------------|
| | | | 0:看板(おすすめ)メニューはなかった |
| Q47. 注文した商品名と回答したその理由、「看板(おすすめ)料理はなかった」と回答された場合は「看板(おすすめ)料理はなかった」と記入いただき、その理由を100文字以上のコメントでご記入ください。 | | | |
| Q48. お料理のボリュームは適当だと感じられましたか。 ※以下Q48～Q53の質問は、看板(おすすめ)料理を含め、料理全体でお答えください。 | 1:概ね満足 | | 0:不満足(全体的に) |
| Q49. お料理の盛り付けはいかがでしたか。 | 1:概ね満足 | | 0:不満足(全体的に) |
| Q50. お料理の温度は適切でしたか。 | 1:概ね満足 | | 0:不満足(全体的に) |
| Q51. お飲み物の量と温度は適切でしたか。 | 1:概ね満足 | | 0:不満足(全体的に) |
| Q52. お飲み物の味はいかがでしたか。 | 1:概ね満足 | | 0:不満足(全体的に) |
| Q53. 注文した料理・ドリンクはメニューのイメージ(期待)どおりの商品でしたか。 | 1:概ね満足 | | 0:不満足(全体的に) |
| Q54. Q46～Q53にて「0点」評価に該当した商品について、 具体的にどの商品(メニュー)について、どのような点が気になったのかを教えてください。 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい) (#該当する商品がない場合「Q46～Q53が全て“1点”の場合」は、その旨記載の上、次にお進み下さい。) | | | |
| Q55. 注文した料理(飲み物)の名前を一品ずつ挙げながら、味・ボリューム・盛り付け・温度などについて、良かった点・改善して欲しい点を含め、150文字以上のコメントをご記入下さい。 ドリンクは2品以上、お料理は3品以上は必ずご記入ください。 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい) (#Q47の設問で「次回も注文したい」とご回答いただいている商品以外のメニューについてご記入下さい) | | | |
| 8. 中間接客 | | | |
| Q56. お客様がスタッフをお呼びになった際、すぐに気づき、適切に対応しましたか。 | 2:好印象 | 1:普通(問題ない) | 0:不適切 |
| Q57. 中間接客時(お皿のバッシング・追加注文・お声かけなど)のスタッフ対応の印象はいかがでしたか。 | 2:好印象 | 1:普通(問題ない) | 0:不適切 |
| Q58. お手洗いに入るために立ち上がった際に、場所が分かりづらい場合などスタッフが気づいて対応しましたか。 (※個室や、死角になりやすい席でのお食事の場合は、該当なしを選択ください) (※すぐに場所が分かった場合は、該当なしを選択ください) | 1:できている | 0:できていない | 該当なし |
| Q59. 席でメニューを見ながらスタッフを探してください。スタッフが気づいて聞きに来ましたか。 (※個室や、死角になりやすい席でのお食事の場合は、該当なしを選択ください) | 1:できている | 0:できていない | 該当なし |
| Q60. テーブルの上に、料理が乗り切らない事はありませんでしたか。 (※料理が一度に提供されすぎる・空き皿のバッシングが全くされないなど) | | 1:問題ない | 0:不適切 |
| Q61. 食事中のテーブルへの配慮はいかがでしたか。 (※取り皿の不足・提供のお皿ばかりで手狭な状態であった・不要なものばかりの状態があった場合には「0」を選択) | 2:好印象 | 1:普通(問題ない) | 0:不適切 |
| Q62. 中間接客について、 ◆Q56～Q61で、「0」と評価をした際には、特にその状況について、良かった点・改善して欲しい点など、できるだけ具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい) | | | |
| 9. 会計・退店 | | | |
| Q63. お会計から退店の対応について、スタッフの印象はいかがでしたか。 | 2:好印象 | 1:普通(問題ない) | 0:不適切 |
| Q64. お会計はスピーディーに行われていましたか。またはお待たせする場合、適切な対応がありましたか。 | | 1:問題ない | 0:不適切 |
| Q65. お会計にミスがあったり、会計処理そのものに不安を感じたりするような事はありませんでしたか。 (※お支払金額への納得度やお得感ではなく、会計処理自体への安心感でご評価下さい。) | | 2:問題ない | 0:不適切 |
| Q66. 会計・退店時の接客対応について、 ◆Q63の評価の理由 ◆Q64、Q65で、「0」と評価をした際には、特にその状況について、良かった点・改善して欲しい点など、できるだけ具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい) | | | |

10. 清潔度

Q67. 店頭はきれいに清掃されていましたか。

1:できている 0:できていない

Q68. 店内、床、またはお客様の目に入るところにゴミや汚れ物などはありませんでしたか。

1:できている 0:できていない

Q69. テーブル、座席、メニューはべとついたり汚れたりしませんでしたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

Q70. テーブルに設置してある調味料やナプキン等は、汚れていたり、不足していたりしませんでしたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

Q71. 食器類は汚れていたり、欠けていたりしませんでしたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

Q72. 便器やその周りは清潔に保たれていましたか。
(お手洗いが他施設と共用の場合は、以下Q75まで該当なしとしてください)

1:できている 0:できていない 該当なし

Q73. 洗面台・鏡・その周辺は清潔に保たれていましたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

Q74. ゴミ箱からゴミが溢れていませんでしたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

Q75. 石鹸、ペーパータオル、トイレトーパー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 該当なし

Q76. ・テーブルの上にある備品やテーブル周りの清潔度
 ・お手洗いの清潔度
 ・店内のインテリアや雰囲気
 など、良かった点・改善してほしい点を含め、150文字以上のコメントをご記入下さい。
 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)

11. 接客全体

Q77. スタッフはお客様とすれ違う際、立ち止まってお客様を優先していましたか。

1:できている 0:できていない 該当なし

Q78. スタッフのみだしなみ(服装・頭髪)は適切な状態でしたか。
 ※お店全体の印象で評価下さい。一部のスタッフの不適切な部分が、お店全体の印象に影響している場合には、『不適切』と選択下さい。

2:好印象 1:普通(問題ない) 0:不適切

Q79. このスタッフに、『また接客してもらいたい』と思えるスタッフがいましたか。

2:いた 0:いなかった

Q80. お店全体のスタッフの就業姿勢(スタッフ同士の連携・私語)に好印象が持てましたか。
 ※お店全体の印象で評価下さい。一部のスタッフの不適切な姿勢や態度がお店全体の印象に影響している場合には、『不適切』と選択下さい。

2:好印象 1:普通(問題ない) 0:不適切

Q81. スタッフとのコミュニケーションの中で、言葉遣いや対応で不快に感じる事はありませんでしたか。

2:好印象 1:普通(問題ない) 0:不適切

Q82. 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。
 (※ちょっとしたお声かけや、親しみを感じるような会話・プロだと感じる会話や配慮など)

2:あった 0:なかった

Q83. 接客全体に対して、
 ◆Q77～Q82にて、『2点』や『0点』評価となった場合には、特にその状況
 ◆来店中、特に印象に残った接客対応やサービス(お声かけ)など
 について、良かった点・改善してほしい点など、できるだけ具体的に、150文字以上のコメントをご記入下さい。
 (#読みやすいように適宜改行を含めながらお書き下さい)

■ スタッフ

1. 輝いているスタッフ

Q84. 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。
 (「特に無し」の場合も何故そう感じたかをご記入ください)

名前: さん 特徴: 理由:

■ おもてなし

Q85. 本日の来店中、お店のスタッフから『おもてなし』を受けていると感じた場面はありましたか。
 ※こちらの質問は、上記調査項目を集計する際、点数には加味いたしません。

1:あった 0:なかった

Q86.

『おもてなし』を受けたと感じた場合、どのようなシチュエーションでどのような対応があったのかご記載ください。
『おもてなし』を受けなかったと感じた場合、どのような対応があればよかったのか、今後お店に期待することなど、2行以上のコメントをご記載ください。

Q87. 訪日外国人の方がお店をご利用されることを想定した備えがありましたか？ 目についた備えを選択してください。(※複数選択可)。
※こちらの質問は、上記調査項目を集計する際、点数には加味いたしません。

- a:メニュー表記
- b:店内案内表記(トイレの場所など)
- c:店内ポップ表記(おすすめメニューなど)
- d:レジにおける外国人向け決済表記
- e: WEBページの多言語対応
- f:外国語対応スタッフの配置
- g:その他
- h:見受けられなかった

■ 店舗コンセプト

Q88. お店全体の雰囲気(料理・接客・内装・価格など)から店舗のコンセプトを感じ取れましたか。
※こちらの質問は、上記調査項目を集計する際、点数には加味いたしません。

- 5:とても感じられた
- 4:感じられた
- 3:多少感じられた
- 1:全く感じられない

Q89. 上記評価の理由を2行以上のコメントでご記載ください。