

ミステリーショッピングリサーチ  
調査レポート

by MS&amp;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 |
| 着席前                                      |     |    |     |
| オーダー【オーダーシステム（タブレット、QRコード）を導入している場合はこちら】 |     |    |     |
| オーダー【オーダーシステムを導入していない場合はこちら】             |     |    |     |
| 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                                     |     |    |     |

## ■ 店舗コンセプト

Q1. 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
- 2:普通（期待通り）
- 1:あまり感じられない
- 0:全く感じられない

Q2. 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。

## ■ 総合項目

Q3. 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
- 4:機会があればする
- 2:分からない
- 1:恐らくしない
- 0:絶対にしない

Q4. 【上記設問で『5・4』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をご記載ください。

Q5. 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）は一切加味せず評価してください。

※同伴者などに関わらず、ご自身について評価してください。

※お支払金額を加味して評価してください。

5:必ず来たい

4:機会があれば来るかも

2:分からない

1:恐らく来ない

0:絶対に来ない

Q6. 【上記設問で『5・4』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）利用したいですか。

Q7. 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。具体的にご記載ください。

Q8. 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)

1:普通(期待通り)

0:不満

Q9. 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してください。

5:期待以上（感動）

4:良かった(満足)

1:普通(期待通り)

0:不満

Q10. 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」など総合的に評価してください。

5:期待以上(感動)

4:良かった(満足)

1:普通(期待通り)

0:不満

Q11. 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)

1:普通(期待通り)

0:不満

Q12. 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評価してください。

※スタッフさんの声の大きさでの評価はしないでください。

5:期待以上（感動）

4:良かった(満足)

1:普通(期待通り)

0:不満

Q13. 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)
- 1:普通(期待通り)
- 0:不満

## ■ 業務チェック項目

### 1. 着席前

Q14. 入店にスタッフはすぐ気づき、対応してくれましたか。

- 2:できている
- 0:できていない

Q15. 入店時、気持ちの良い挨拶がありましたか。

- 2:できている
- 0:できていない

Q16. 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:できている
- 0:できていない

Q17. 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。

すぐに案内や誘導があった場合は『該当なし』を選択してください。

- 1:できている
- 0:できていない
- 該当なし

Q18. 入店時の印象（挨拶・席までの案内等）について、良かった点・改善して欲しい点など、具体的に150文字以上のコメントをご記載ください。

※特に『できていない』とご評価いただいた場合は、なぜ『できている』と評価しなかったかについては詳細にご記載ください。

### 2. オーダー【オーダーシステム（タブレット、QRコード）を導入している場合はこちら】

Q19. ファーストオーダーはオーダーシステムを使って注文しましたか。

- A:はい：オーダーシステムで注文した
- B:いいえ：スタッフさんに直接注文した

Q20. 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『あった』をお選びください。

- 1:あった
- 0:なかった
- オーダーシステムを導入していない

Q21. 上記設問の評価理由について、具体的にご記載ください。

Q22. オーダーシステムの使い方説明は分かりやすく、またその時の対応はいかがでしたか。

- 2:とても好印象
- 1:好印象
- 0:不適切
- オーダーシステムを導入していない

Q23. オーダーはスムーズに行えましたか。

1:問題ない

0:不適切

オーダーシステムを導入していない

Q24. 接客、またはオーダーシステム上で商品（料理やドリンク等）についての魅力的なお勧めが伝わりましたか。

※「自身で質問する前にスタッフさんから魅力的なお勧めがあった」「またはオーダーシステム上で魅力的なお勧めやご紹介・ご案内があった」場合には『魅力的なお勧めが伝わった』を選択してください。

3:魅力的なお勧めが伝わった

1:お勧めはあったが魅力的ではなかった

0:お勧めが伝わらなかった

オーダーシステムを導入していない

Q25. オーダー時の対応・印象について、

・評価の理由

・特に『なかった』『不適切』と評価をした項目についてはその状況と理由について、良かった点・改善して欲しい点など具体的にご記載ください。

### 3. オーダー【オーダーシステムを導入していない場合はこちら】

Q26. 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『あった』をお選びください。

1:あった

0:なかった

オーダーシステムを導入している

Q27. 上記設問の評価理由について、具体的にご記載ください。

Q28. 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:できている

0:不適切

オーダーシステムを導入している

Q29. 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・注文ペースなどについて評価してください。

2:とても好印象

1:好印象

0:不適切

オーダーシステムを導入している

Q30. スタッフから、自発的に商品（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。

※質問する前にスタッフさんから自発的に魅力的なお勧めやご紹介・ご案内ができていれば「自発的に魅力的なお勧めがあった」を選択してください。

3:自発的に魅力的なお勧めがあった

1:自発的な勧めはあったが魅力的ではなかった

1:魅力的なお勧めはあったが自発的ではなかった

0:お勧めがなかった

オーダーシステムを導入している

Q31. オーダー時の対応・印象について、

- ・評価の理由
- ・特に『なかった』『不適切』と評価をした項目についてはその状況と理由について、良かった点・改善して欲しい点など具体的にご記載ください。

#### 4. 提供時間

Q32. ファーストドリンクの提供スピードは適切でしたか。

- 1:できている
- 0:できていない

Q33. 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:できている
- 0:できていない

Q34. 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、『できていない』と評価してください。ただし、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、『できている』と評価してください。

- 1:できている
- 0:できていない

Q35. 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:できている
- 0:できていない

Q36. 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、具体的に150文字以上のコメントをご記載ください。

※特に『できていない』『不適切』とご評価いただいた場合は、なぜ『できている』と評価しなかったかについては詳細にご記載ください。

#### 5. 提供時の接客

Q37. 商品提供時の、スタッフ対応の印象はいかがでしたか。

- 2:とても好印象
- 1:好印象
- 0:不適切

Q38. 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:できている
- 0:できていない
- 該当なし

Q39. 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

Q40. 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:できている
- 0:できていない

Q41. 商品提供時の接客対応について良かった点・改善して欲しい点など、具体的に150文字以上のコメントをご記載ください。

※特に『できていない』とご評価いただいた場合は、なぜ『できている』と評価しなかったかについては詳細にご記載ください。

#### 6. 料理・ドリンク

Q42. 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』と評価してください。

3:あった

0:なかった

0:看板(おすすめ)メニューはなかった

Q43. 注文した看板（おすすめ）料理名とその料理を注文した理由をご記載ください。

・『あった』と評価した方は①注文した看板（おすすめ）料理の商品名②食べてみた感想③次回も注文したいと思った理由をご記載ください。

・『なかった』と評価した方は①注文した看板（おすすめ）料理の商品名②食べてみた感想③次回も注文したいと思わなかった理由』をご記載ください。

・『看板（おすすめ）メニューはなかった』と評価した方は①お勧めを質問した際のスタッフさんの対応をご記載ください。

Q44. 看板（おすすめ料理）以外の満足度はいかがでしたか？（※商品の値段も考慮してご回答ください）

1:満足

0:不満足

Q45. 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。

2:感動

1:満足

0:不満足（全体的に）

Q46. 注文した料理（飲み物）の名前を1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てご記載ください。

※ドリンクは2品以上、お料理は4品以上は必ずご記載ください。※また、【看板（おすすめ料理）以外の満足度はいかがでしたか】の設問の評価の理由も記載してください。

## 7. 中間接客

Q47. 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

Q48. 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』を選択してください。

※すぐに場所が分かった場合は、『該当なし』を選択してください。

1:できている

0:できていない

該当なし

Q49. 食事時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『不適切』を選択してください。

2:とても好印象

1:好印象

0:不適切

Q50. 中間接客について良かった点・改善して欲しい点など、具体的に150文字以上のコメントをご記載ください。

※特に『できていない』『不適切』とご評価いただいた場合は、なぜ『できている』と評価しなかったかについては詳細にご記載ください。

## 8. 会計・退店

Q51. 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:とても好印象

1:好印象

0:不適切

Q52. 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

Q53. 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評価してください。

2:問題ない

0:不適切

Q54. 会計・退店時の接客について良かった点・改善して欲しい点など、具体的に150文字以上のコメントをご記載ください。

※特に『できていない』『不適切』とご評価いただいた場合は、なぜ『できている』と評価しなかったかについては詳細にご記載ください。

## 9. 清潔度

Q55. 店頭はきれいに清掃されていましたか。

2:できている

0:できていない

Q56. 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

Q57. 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

Q58. 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

Q59. 便器やその周りは清潔に保たれていましたか。

2:できている

0:できていない

該当なし（トイレが他施設と併設）

Q60. 洗面台・鏡・その周辺は清潔に保たれていましたか。

2:できている

0:できていない

該当なし（トイレが他施設と併設）

Q61. 不衛生だと感じる箇所はありましたか。

a:なかった

b:あった

Q62. 店内、テーブル上、お手洗いなどの清掃状況ついて良かった点・改善して欲しい点など、具体的に150文字以上のコメントをご記載ください。

※特に『できていない』『不適切』とご評価いただいた場合は、なぜ『できている』と評価しなかったかについては詳細にご記載ください。

**10. 接客全体**

Q63. 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

Q64. スタッフのみだしなみ（服装・頭髪）は清潔感がありましたか。

※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』と選択してください。

- 2:とても好印象  
1:好印象  
0:不適切

Q65. 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。

- 3:いた  
0:いなかった

Q66. 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してください。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』を選択してください。

- 2:とても好印象  
1:好印象  
0:不適切

Q67. 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:とても好印象  
1:好印象  
0:不適切

Q68. 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を評価してください。

- 3:あった  
0:なかった

Q69. スタッフの接客全体について良かった点・改善して欲しい点など、具体的に150文字以上のコメントをご記載ください。

※特に『できていない』『不適切』とご評価いただいた場合は、なぜ『できている』と評価しなかったかについては詳細にご記載ください。

**■ スタッフ****1. 輝いているスタッフ**

Q70. 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ご記載ください。

※「特に無し」の場合も何故そう感じたかをご記載ください。

名前：さん 特徴：

理由：