



|          |  |
|----------|--|
| エントリーNo. |  |
| エントリー者名  |  |
| 調査実施店舗   |  |
| 調査日      |  |
| 調査時間     |  |
| 調査担当者名   |  |

総合評価:

/80

|            |     |
|------------|-----|
| 電話:        | /11 |
| 入店時:       | /6  |
| オーダーテイク:   | /14 |
| 商品提供:      | /10 |
| インフォメーション: | /5  |
| アピランス:     | /12 |
| 退店:        | /5  |
| スキル:       | /17 |

アポイント連絡の際、以下2点を確認してください。

|       |  |  |
|-------|--|--|
| 特別項目1 | 「第13回 S1サーバーグランプリエントリー概要」の資料は届いていたか？   |  |
| 特別項目2 | 「第13回 S1サーバーグランプリエントリー概要」の資料に目を通していたか？ |  |

### ■オペレーション評価

| チェック項目 |         | カテゴリー   | 配点   | 評価 |  |
|--------|---------|---|------|----|--|
| 01     | 電話      | 電話に出る際、エントリー者は名前を名乗ったか？                       | 信頼感  | 1  |  |
| 02     |         | 電話応対時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか？                   | 好感度  | 2  |  |
| 03     |         | こちらが切るまで電話を切らなかったか？                           | 信頼感  | 1  |  |
| 04     |         | 自分のお店の名を名乗る前に「お電話ありがとうございます」などの接頭語があったか？      | 信頼感  | 1  |  |
| 05     |         | 会話の中に用法を間違った丁寧語や尊敬語などが無かったか？                  | 信頼感  | 1  |  |
| 06     |         | 会話に終了時には「ありがとうございました」以外のプラスアルファ的な一言があったか？     | 好感度  | 2  |  |
| 07     |         | 電話での会話に、サーバーが笑顔で話しているような感じがしたか？               | ユニーク | 3  |  |
| 08     | 入店時     | エントリー者からの挨拶はあったか？                             | 信頼感  | 1  |  |
| 09     |         | 挨拶時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか？                     | 信頼感  | 1  |  |
| 10     |         | 挨拶時に笑顔およびアイコンタクトはあったか？                        | 信頼感  | 1  |  |
| 11     |         | お客様として歓迎されていると感じたか？                           | ユニーク | 3  |  |
| 12     | オーダーテイク | メニューの特徴、または独自な点などの説明はあったか？                    | ユニーク | 3  |  |
| 13     |         | メニューのおすすめがあったか？                               | 信頼感  | 1  |  |
| 14     |         | どうしておすすめなのかの説明(理由)があったか？                      | 好感度  | 2  |  |
| 15     |         | あなたの事を考えてのおすすめであると感じたか？                       | 好感度  | 2  |  |
| 16     |         | すすめられたメニューは、話だけでおいしそうだったか？                    | 好感度  | 2  |  |
| 17     |         | おすすめメニューの料金の説明、もしくはメニューを指すなど、料金サジェスションはあったか？  | 信頼感  | 1  |  |
| 18     |         | 接客時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか？                     | 信頼感  | 1  |  |
| 19     |         | 接客時に笑顔およびアイコンタクトはあったか？                        | 信頼感  | 1  |  |
| 20     |         | オーダーした商品の復唱があったか？またその復唱は分かりやすく聞こえたか？          | 信頼感  | 1  |  |
| 21     | 商品提供    | 商品提供時に「お待たせしました」の一言があったか？                     | 信頼感  | 1  |  |
| 22     |         | 商品提供時に「お待たせしました」以外に、気の利いた一言があったか？             | ユニーク | 3  |  |
| 23     |         | 提供された商品について、正しい商品名が伝えられたか？                    | 信頼感  | 1  |  |
| 24     |         | 商品をテーブルに置く際、音が立たないように丁寧においたか？(或いは渡される際、丁寧に渡され | 信頼感  | 1  |  |
| 25     |         | 商品について説明が出来たか？(もしくは調査員からの商品への質問に対して)          | 好感度  | 2  |  |
| 26     |         | 商品提供時声の大きさ・スピードは聞き取りやすかったか？                   | 信頼感  | 1  |  |

|    |                          |     |   |  |
|----|--------------------------|-----|---|--|
| 27 | 商品提供時に笑顔およびアイコンタクトはあったか？ | 信頼感 | 1 |  |
|----|--------------------------|-----|---|--|

裏面【項目28～50/定性評価へ】→

| チェック項目 |                            | カテゴリー                                       | 配点   | 評価 |
|--------|----------------------------|---|------|----|
| 28     | メイン<br>シフ<br>ヨン            | トイレの場所を的確に教えてくれたか？                          | 信頼感  | 1  |
| 29     |                            | 電話でお店までの道順を聞いた時に明確に教えてくれたか？                 | 信頼感  | 1  |
| 30     |                            | 「後日、予約をする事を考えているから。」と、席数を確認した際、即座の解答があったか？  | 信頼感  | 1  |
| 31     |                            | 緊急避難経路を聞いた時、わかりやすい回答があったか？                  | 好感度  | 2  |
| 32     | ア<br>ピ<br>ア<br>ラ<br>ン<br>ス | 髪型・髪色は見苦しくないか？                              | 清潔感  | 1  |
| 33     |                            | 笑顔を意識しているように見えたか？(心がけていたか？)                 | 清潔感  | 1  |
| 34     |                            | 制服を着くずしていなかったか？                             | 清潔感  | 1  |
| 35     |                            | 制服が 着替えてなくて汚れている感じはしなかったか？                  | 清潔感  | 1  |
| 36     |                            | 靴は汚れていなかったか？                                | 清潔感  | 1  |
| 37     |                            | 手および爪は清潔な状態であったか？                           | 清潔感  | 1  |
| 38     |                            | 口臭や汗などの体臭はなかったか？                            | 清潔感  | 1  |
| 39     |                            | 清潔な身だしなみを意識しているように感じたか？                     | 清潔感  | 1  |
| 40     |                            | 活気に溢れ、元気な感じがしたか                             | 好感度  | 2  |
| 41     |                            | 歩く姿勢や静止して挨拶するときの姿勢は猫背などではなくきちんと立っていたか？      | 清潔感  | 1  |
| 42     |                            | 髪を触りながら接客する癖はなかったか？                         | 清潔感  | 1  |
| 43     | 退<br>店                     | 「ありがとうございました」に感謝の気持ちが感じられたか？                | 好感度  | 2  |
| 44     |                            | 「ありがとうございました。」以外に再来店を促す声やプラスアルファの一言が添えられたか？ | 好感度  | 2  |
| 45     |                            | 退店するまで見送り(もしくは顔を向けてくれていたか)してくれたか？           | 信頼感  | 1  |
| 46     | ス<br>キ<br>ル                | お店の屋号の意味を聞いた時に知っていたか？                       | 好感度  | 2  |
| 47     |                            | どの接客シーンにおいても「くどさ」を感じなかったか？                  | 好感度  | 2  |
| 48     |                            | すべての接客を通じて安心感、安定感があったか？                     | ユニーク | 3  |
| 49     |                            | サーバーとして楽しそうに仕事をしていたか？                       | 感動   | 5  |
| 50     |                            | 知人、友人に紹介したいと思ったか？                           | 感動   | 5  |

### ■ 定性評価

|       |  |
|-------|--|
| 好感度   |  |
| ユニークさ |  |
| 清潔感   |  |
| 信頼感   |  |
| 感動    |  |