

女性目線の調査ポイント：調査項目別採点内容

No	項目	系統	評価ポイント	設問詳細
1	入店時の印象①	クリンネス	環境	店舗の入口付近、虫・ホコリ・テープ跡が無く、キレイに清掃されている
2		クリンネス	感染症対策	アルコール消毒などウイルス感染予防がしっかり実施されているか
3		掲示物	感染症対策	店頭に感染症対策のポスターがあり、内容が分かりやすい
4		掲示物	感染症対策	お客様への感染予防対策へのお願いポスターが設置してある
5	入店時の印象②	対応、動作	挨拶	迅速に挨拶し、歓迎さが伝わってくる
6		対応、動作	お出迎え	お客様に体を向け、停止しお辞儀をしている
7		表情・声・言葉	お辞儀	目を合わせ、挨拶出来ている
8	スタッフ身嗜み	身嗜み・姿勢	髪	男性：髪の長さが耳、襟足にかかっていない / 女性：お辞儀で邪魔にならない髪形である
9		身嗜み・姿勢	髪	整髪料、髪型、髪色が適切で髪に清潔感がある
10		身嗜み・姿勢	制服	制服はだらしない着こなしをしている
11		身嗜み・姿勢	制服	清潔感を感じることができる
12		身嗜み・姿勢	携帯品	ぞうきん(台ふき)が汚らしく、見苦しくない
13		身嗜み・姿勢	ニオイ	体臭・口臭・タバコ臭・香水などのニオイが気にならない
14		身嗜み・姿勢	靴	靴のメンテナンスがしてある(かかと靴底減り、つま先の色剥げ)
15		身嗜み・姿勢	姿勢	背筋が伸びていて、手先までキレイな立ち姿をしている
16		身嗜み・姿勢	名札	名札はまっすぐに、お客様から見やすい場所に付けてある
17		身嗜み・姿勢	感染症対策	マスクなどを正しく着用し感染予防をしている(口や鼻がマスクから出していない)
18	身嗜み・姿勢	感染症対策	マスクなどが清潔。男性：無精髭が見えていない / 女性：メイクをきちんとしている	
19	スタッフ全体の印象	表情・声・言葉	感染症対策	はっきり笑顔とわかり、話しかけやすい表情をしている
20		表情・声・言葉	感染症対策	飛沫感染しないよう音量に配慮があり、聞き取りやすい
21		表情・声・言葉	笑顔	笑顔があり、丁寧な言葉使いで歓迎感が伝わる
22	ホールスタッフ接客態度	対応、動作	意識	常にお客様に目配せしている
23		対応、動作	動作	キビキビと動けている
24		対応、動作	動作	威圧感のない距離感を適度に保っている
25		対応、動作	動作	通路でのすれ違いはお客様を優先し、スムーズに対応している
26		対応、動作	動作	ランプが点いた時、お客様へ手を挙げるなどの合図やアクションがある
27		対応、動作	目線	お客様との目線の高さに合わせている
28		対応、動作	感染症対策	マスクなどの着用についてお客様に対し注意を促しているか
29		チームワーク	スタッフ	スタッフ同士の会話中、顔・言葉使い・姿勢に乱れない
30	チームワーク	感染症対策	スタッフ同士が3密(密閉・密集・密接)の行動をしていないか	
31	遊技台周辺清掃	クリンネス	感染症対策	稼働後の空き台の消毒清掃がされている
32		クリンネス	感染症対策	稼働後の空き台の消毒(清掃)済の案内が、POP等であるか
33		クリンネス	感染症対策	台間ボード等を設置し、飛沫感染予防をしている
34		クリンネス	動作	清掃中でもお客様に気を使っている
35		クリンネス	玉・メダル	ホール内に玉やメダルが落ちていない
36	カウンタースタッフ接客態度	表情・声・言葉	感染症対策	飛沫防止シート等を設置し、飛沫感染予防をしている
37		表情・声・言葉	お出迎え	出迎えの雰囲気があり気持が良く好印象
38		表情・声・言葉	対応	言葉使いが丁寧で聞き取りやすい
39		チームワーク	感染症対策	お客様が並んだ際、間隔をあける等フォロー体制ができています
40		クリンネス	カウンター	カウンター周りは整理整頓されている
41	トイレ	クリンネス	トイレ	トイレが綺麗に保たれている
42		クリンネス	トイレ	トイレの備品が補充されている
43		クリンネス	トイレ	トイレの換気扇にホコリが溜まっておらず、清掃が行き届いている
44		クリンネス	感染症対策	ペーパータオルの設置、補充をしており、ごみ箱もゴミで溢れておらず清潔か
45	その他	掲示物	告知物	場所や内容がお客様に分かりやすい配慮がある
46		掲示物	会員募集	会員登録方法が分かりやすく案内されている
47		喫煙スペース	感染症対策	喫煙スペースの入場制限がされている
48		喫煙スペース	感染症対策	喫煙スペース内は綺麗に保たれている
49		休憩所	感染症対策	飲食禁止等、休憩所の感染予防がされているか
50		再来店	総合	また来店したいと思う