

■ チェック項目（一例）

動線	評価内容	評価基準	採点	評価コメント
① 来店・入店				
1	店舗外の清掃	駐輪場・駐車場や入口付近は清掃が行き届いているか	0 1 2 4	入口付近の清掃は行き届いていたものの、駐車場にはビニール袋や吸盤などが落ちたまま放置されているケースが少し目に付いてしまった。なお、調査員が店外に置きっぱなしにした空き缶は調査終了後までに片付けられていた。
2	入店時の案内	島図・新台情報・イベント情報などの提供が効果的に行えているか	0 1 2 4	入口付近にフロアマップが置かれていたのは初めてでも分かりやすくて良かった。また入店する際に目に留まりやすい場所で「東京喰種」を推しているのがよく伝わってきた。
3	身だしなみを含めた第一印象	身だしなみに清潔感はあるか、周囲に気を配りキビキビとした動作に見えるか	0 1 2 4	服装にシワや乱れは見られず身だしなみには清潔感があった。男性スタッフ2名と女性スタッフ1名の姿を確認したが、内2名は総じてキビキビとした動作に見えたものの、男性スタッフ1名は周囲の顧客に気を配る様子もなかったのが残念だ。
4	声掛け（挨拶）	入店して最初にすれ違った巡回スタッフから元気の良い挨拶があるか	0 1 2 4	入店して最初にすれ違った男性スタッフから会釈はあったが残念ながら挨拶の声は聞かれなかった。
5	笑顔（アイキャッチの意識）	入店して最初にすれ違った巡回スタッフは明るい笑顔だったか	0 1 2 4	入店して最初にすれ違った男性スタッフは会釈の際に目を合わせてくれたたが、表情に笑顔は見られなかった。
6	立ち止まり	入店して最初にすれ違った巡回スタッフはしっかりと立ち止まって道を譲ったか	0 1 2 4	少し道を譲るような素振りはあったが、しっかりと立ち止まることはなかった。
7	カウンタースタッフの声掛け（挨拶）	（交換対応時ではない場面で）初めてカウンタースタッフの前を通った際に気持ちの良い挨拶があるか	0 1 2 4	入店して最初にカウンター前を通った際には女性スタッフと目が合ったが、挨拶どころか会釈すらなく完全にノーリアクションだった。
8	コミュニケーション① 巡回スタッフ	笑顔で愛想の良い対応が出来ているか、言葉遣いは丁寧か、質問内容に対して適切に回答出来ているか	0 1 2 4	男性スタッフに「トイレは何処ですか」と尋ねると、方向を手で指示しながら「あちらです」と元気よく答えてくれた。表情は笑顔というほどではなかったがのが残念。プラスアルファの声掛けなども無かった。
9	動線上の機種案内	入店した顧客が種別や機種情報を理解しやすいか、お目当ての機種にたどり着きやすいか	0 1 2 4	レートは分かりやすく新台入替アピールやジャグラーのオススメなどもあって大きな問題はない。それでもメイン機種の案内などは少し不足しているようにも感じた。
② 遊技				
10	遊技台周辺の清掃	遊技台周辺に目立つゴミなど見られず清掃が行き届いているか	0 1 2 4	遊技台周辺に目立つゴミなどが長時間放置されているケースは見られなかった。なお、調査員が離席後に残した空き缶なども速やかに片付けられていた。
11	店内掲示物	カウンター周辺、トイレ、休憩スペース等への掲示物は適切か	0 1 2 4	店内掲示物は十分にアピール出来ていると感じた。特に喫煙所といったお客様が立ち止まるような場所から見えるところにしっかりと掲示物を置いている点も良かった。
12	トイレ・喫煙ブース等の清掃	トイレ・休憩コーナー等を含めて店内の清掃が行き届いているか	0 1 2 4	目立つゴミなどは見られず清潔に保たれていた。調査員が個室内に置いたゴミも終了時までに片付けられていた。
13	声掛け（挨拶）	島内外移動中にスタッフから気持ちの良い挨拶があったか	0 1 2 4	巡回スタッフは「男性スタッフ2名と女性スタッフ1名の計3名」だったが、誰からも声に出しての挨拶はなかった。「いらっしゃいませ」や「ごゆっくりどうぞ」といった声掛けは一切聞かれ無かった。
14	笑顔（アイキャッチの意識）	島内外移動中にすれ違ったスタッフは明るい笑顔だったか	0 1 2 4	3名の巡回スタッフの内2名は常に真顔（無表情）に見えて、（マスクの有無とは無関係のレベルで）笑顔の場面は一度も見られなかった。もう1名の若い男性スタッフはわずかながら柔軟に映る場面があった程度である。
15	立ち止まり	島内外移動中にすれ違ったスタッフはしっかりと立ち止まって応対したか	0 1 2 4	島内のすれ違い時には立ち止まる対応が徹底されていた。しかしながら島外では数えるくらいしか立ち止まって道を譲る場面は見られなかった。
16	コミュニケーション① 巡回スタッフ	笑顔で愛想の良い対応が出来ているか、言葉遣いは丁寧か、質問内容に対して適切に回答出来ているか	0 1 2 4	（初心者を装い）女性スタッフにスマバチで計数のやり方を聞くと「ここを長押ししてください」と教えてくれた。ただし表情は真顔のままで愛想の良さはほとんど感じられなかった。
17	呼び出しランプ対応	ランプ対応が素早く丁寧か、顧客を待たせていないか、対応時に「お待たせしました」などの声掛けをしているか	0 1 2 4	呼び出しランプ対応は迅速でお客様を待たせている場面はなかった。調査員が呼び出しランプを2回押した際にはそれぞれ「お待たせしました」との声掛けもあった。
18	ホールラウンド（歩き方）	背筋を伸ばし姿勢よくキビキビとラウンドしているか、周囲に顧客に注意を払っているか	0 1 2 4	3名とも歩行姿勢は良く総じてキビキビとした動作に見えたが、周囲の顧客に注意を払っていないケースも見られたのが惜しい。
19	巡回中・待機中の表情	巡回中・待機中の表情は柔軟で顧客が声を掛けやすい雰囲気か	0 1 2 4	すれ違い時ですらほぼ真顔のため、巡回中・待機中は当然のように全スタッフの表情が硬く見えてしまい、非常に話しかけにくかった。
20	カウンタースタッフの笑顔（アイキャッチの意識）	（交換対応時ではない場面で）周囲を通る顧客に注意を払っているか、笑顔でリアクションをとれているか	0 1 2 4	カウンター付近を通る顧客に注意を払っている様子は全く見られず、挨拶はおろか会釈等のリアクションすら全くなかった。表情は常時硬いままだった。
③ 交換・退店				
21	J C 交換業務	笑顔で愛想の良い対応が出来ているか、相互確認を行っているか、会員カードの確認後に「新規会員案内」がされているか	0 1 2 4	中年の男性スタッフに「すいません」と声をかけてメダル箱を渡すと「全部流していいですか」だけで表情に笑顔は見られず、枚数確認もなかった。会員案内どころか会員カードを持っているかの確認すら無かった。
22	カウンター対応（交換業務）	笑顔で挨拶、レシートを両手受け取り、特殊景品の相互確認、言葉使いなど適切で且つ愛想の良い対応が出来ているか	0 1 2 4	「いらっしゃいませ」といった挨拶はなく「全部交換でよろしいですか」だけ。会員確認や案内もなく、表情に笑顔も見られず愛想の良さは全くなかった。特殊景品の相互確認はあり。「端玉はお菓子で良いですか」と聞かれたがハイキングの説明はなかった。
23	カウンタースタッフの挨拶（交換業務終了後）	交換が終った顧客の背中に向かって気持ちの良い挨拶（一例含む）が出来ているか	0 1 2 4	景品を束にして無言で渡された際に会釈があつただけ。「ありがとうございました」の声掛けは全く聞こえて来なかった。
24	コミュニケーション② カウンタースタッフ	笑顔で愛想の良い対応が出来ているか、言葉遣いは丁寧か、質問内容に対して適切に回答出来ているか	0 1 2 4	カウンタースタッフに「交換所はどこですか」と尋ねると無表情で「皆さんあちらから出でています」と回答いただいた。声は小さく非常に聞こえづらかったのと、お答え出来なくて申し訳ないといった様子も全く伝わって来なかった。
25	退店時の案内	退店する顧客に対して再来店を促すような情報提供を行えているか	0 1 2 4	退店時にも目に付く角度で掲示物が置かれていた。入店動線と比較すると少なかったのは少しもったいなく思う。
評価集計			7 8 4 6	

※チェック項目や評価基準は事前のお打ち合わせにより決定します。お客様独自のチェック項目で調査を行うことももちろん可能です。