

# モニターチェックシート

by : カエルカンパ

調査店舗名	
調査日	
入店時刻	時 分
退店時刻	時 分
性別	
職業	
合計金額	円
混雑状況	%

総合得点	
カテゴリ	得点
総合得点	/100
業務チェック項目	/90
入店～店内の雰囲気	/21
オーダー・料理の提供	/33
お料理	/12
心配り	/24
総合項目	/10

⑤+⑥  
⑤(①+②+③+④)  
①  
②  
③  
④  
⑥

## ■業務チェック項目

該当する評価を数字で記入してください。  
○(できている)→3点  
△(一部できている)→1点  
×(できていない)→0点

### 1、入店～店内の雰囲気

- Q1. 予約の際、お店の場所、コースの内容などを尋ねてください。  
すぐに電話に出て、全体的に感じがよく、説明はわかりやすかったですか？
- Q2. 店舗前(入口・道路・看板)などの清掃は行きとどいていましたか？
- Q3. お客様の入店にすぐに気付き、笑顔で感じよくお出迎えしましたか？
- Q4. 他のスタッフからも、「いらっしゃいませ」の元気な声がありましたか？
- Q5. テーブルの上、メニュー、取り皿、灰皿、しょうゆさしなどは汚れていませんでしたか？
- Q6. 店内全体の清掃は行きとどいていましたか？
- Q7. BGMや空調などは快適でしたか？

<input type="checkbox"/>	/21
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	

- ・入店時の印象(挨拶・席までの案内等)
- ・店内の印象(清掃・雰囲気等)

など、良かった点・改善してほしい点を含め、5行(150文字以上)のコメントをください。

## 2、オーダー・料理の提供

- Q8. お客様が、スタッフを呼んだ際、おまかせせず、スピーディーに伺いましたか？
- Q9. メニュー名を復唱しながら、スムーズにお受けいたしましたか？
- Q10. おすすめメニューに対して、質問をしてみてください。  
その時の受け答えは、的確で感じ良かったですか？
- Q11. ファーストドリンクの提供スピードは適当でしたか。
- Q12. 商品名をはっきりと伝えて提供していましたか。
- Q13. 料理やドリンクを提供する際、お皿やグラスの温度は適切と思えるものでしたか。
- Q14. 最初のお料理が出てくるまでのスピードは速かったですか？（お通し以外）
- Q15. 熱い料理・ドリンクや、食べ方が変わった料理・ドリンクを提供する際、スタッフから一言声かけがありましたか。
- Q16. 料理の提供タイミング、提供される順番は適当と感じましたか。
- Q17. 料理・ドリンクは全て間違いなく提供されましたか。
- Q18. 食器類は汚れていたり、欠けていたりしませんでしたか。

- ・オーダー時のスタッフとのやり取り内容(質問・回答・その感想)
  - ・料理提供時のスタッフの対応
  - ・料理提供時間やタイミングについて(遅すぎ・早すぎ・間隔があきすぎなど)
- など、良かった点・改善してほしい点を含め、5行(150文字以上)のコメントをください。

### 3. お料理

- Q19. お料理の味はいかがでしたか
- Q20. お料理のボリュームはいかがでしたか。
- Q21. お料理の盛り付けはいかがでしたか。
- Q22. お料理の温度はいかがでしたか。

<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	/12

おいしかったメニュー。改善が必要と感じたメニューなど、印象に残ったものをあげてください。

メニュー名		金額	
コメント			
メニュー名		金額	
コメント			
メニュー名		金額	
コメント			
メニュー名		金額	
コメント			
メニュー名		金額	
コメント			
メニュー名		金額	
コメント			

・注文した料理(飲み物)の名前と味・ボリューム・盛り付け・温度などについて総合的に、良かった点・改善してほしい点を含め、コメントをご記入ください。

### 4. 心配り

- Q23. 会話の邪魔をせず、空いたお皿、グラスには、常に気配りをしていましたか。
- Q24. トイレ、手洗いは清潔でしたか？
- Q25. お席を立たれたことにすぐに気づき、真っ先に「ありがとうございます」の声がありましたか？
- Q26. お会計は、不安感なくスムーズでしたか。
- Q27. お見送りは感じよかったですか。
- Q28. 全スタッフから「ありがとうございました」の声かけはありましたか。
- Q29. スタッフはキビキビと楽しそうに仕事をしていましたか。
- Q30. スタッフの服装・頭髪などは清潔でしたか。

<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	/24

・スタッフの仕事ぶりや姿勢  
・お客様への気配り  
・お店の活気  
・特に心に残ったサービス(逆にあの時欲しかったサービス  
など、良かった点・改善してほしい点を含め、5行以上(150文字以上)のコメントをご記入ください。

--

5. 総合評価

Q31. 全体的なお店の印象は？(数字であらわしてください)  
大変良い (10) 良い (8) ふつう (6) やや悪い (4) 悪い (2)

【コメント】今後の改善に生かす最重要項目です。

- ・お店全体の印象
  - ・再来店に関する質問(総合項目Q1、2)につけた点数の理由
  - ・今後に期待すること
- などをご記入ください。

■本日の感想

Q1. 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。  
(特になしの場合も、なぜそう感じたかをご記入ください)

名前	<input type="text"/>	さん	特徴	<input type="text"/>
理由	<div style="border: 2px solid green; height: 100px;"></div>			