

QSC & A調査結果（調査員A）

店舗名：

SAMPLE

入店	〇月 〇日 曜 時 分	稼働率	120%
室温	26.4℃	ウェイティング(分)	10分
チェックポイント		満点	点数
チェック基準			
(Q)商品	盛付け	4	3
	提供時の温度	2	1
	提供時間	3	3
商品 小計		9	7
(S)接客	身だしなみ(ホール)	3	3
	ホールスタッフの笑顔(全体的に)	5	3
	お出迎え時の挨拶・案内	5	4
	オーダー対応	5	4
	接客姿勢(ホールスタッフ)	5	4
	中間接客(ホールスタッフ)	5	3
	会計時の対応 金銭の取扱い・見送り	5	4
接客 小計		33	25
(C & A)環境	外回りの清掃	3	2
	お客様用トイレの清掃状況	5	3
	店内のPOP状況	3	2
	食器はきれいか	2	2
	カスターセットの状態	4	2
	テーブル・椅子・床の清掃	3	1
	レジ周辺の整理・整頓	3	2
環境 小計		23	14
総合点 計		65	46

好印象(+)ポイント

- 商品提供時、持ってきた調味料の説明など一歩踏み込み自分の言葉でコミュニケーションができる
- オーダーを復唱する際、商品をオーダーしたお客様それぞれに目線に向けていたスタッフが印象的
- スタッフ間でよく声を掛け合っており、良い連携が取れているようだった
- トイレのアメニティが揃っており、お客様の快適な利用に配慮が見えた。装飾も程よく快適な空間になっていた

悪印象(-)ポイント

- パッシング時、食器の扱いが雑な場面が見られた(わしづかみ等)。又、テーブルメイクの際に、メニューを放り投げるように設置するスタッフが見られた。パッシングやテーブルメイクは他のお客様も目が行くので注意したい
- 子供への商品提供時、熱いものに対して注意を促す一言無し。顔の直ぐ前を熱いものが横切るなど配慮の見られない場面有
- 商品提供時、テーブルへ置く努力をせず、お客様任せにするような姿勢が何度か見られた
- 常連客と話に夢中になりすぎてか、来店したお客様に気付かない場面がある。入口付近の放置は気になる