

08年11月
CS調査

アンケートご報告書 エイム・トゥ大宮店

調査期間
08年11月1日 11月16日
集計数 499

87.5 点/100点

貴店の満足度

是非利用したい=100点
機会があれば利用したい=66点
わからない=33点
利用したくない=0点にて平均値を算出

安定評価ライン85点以上

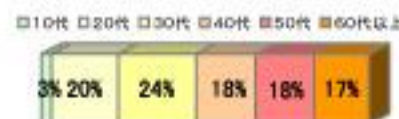
	貴店点数	全店平均	順位
07年9月	87.3	87.8	4
08年1月	89.1	89.4	4
08年5月	84.5	88.4	6
08年8月	85.5	88.5	6
08年11月	87.5	88.7	6

◇回答者の特長とご利用状況

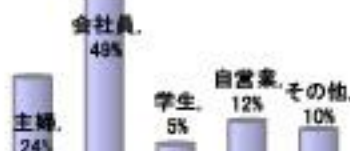
■お客さまの性別



■お客さまの年代



■お客さまの職業



■ご来店エリア



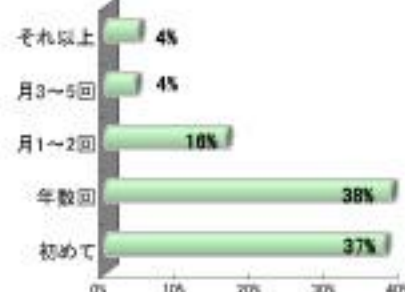
■ご利用のきっかけ



【きっかけ 分類】

	一見	口コミ
自店	32%	57%
全店比	-8%	±0%
前店比	-2%	-0%

■ご利用回数



【ヘビーユーザー割合】
(=月1回以上来店)

	割合
自店	25%
全店比	-14%
前店比	+2%

◇店舗力評価

○凡例○

【QCS項目】の見方...200点満点 → 目標100点以上

赤...前回比アップ 青...前回比ダウン

【強み 弱み】の見方 ○=自店の強み=08年11月全店平均値を5ポイント以上上回る

△=自店の弱み=08年11月全店平均値を5ポイント以上下回る

【不満指数】の見方...「不満」「やや不満」の割合を合算 → 目標5%以下

		07年 9月	08年 1月	5月	8月	11月	11月 全店平均	不満指数	強み 弱み
商品	味	130.2	120.7	121.0	120.0	111.6	130.0	0%	▲
	盛り付け	120.0	119.1	115.0	130.0	122.1	128.0	0%	▲
	品揃え	110.5	101.2	100.0	99.0	93.3	90.0	3%	
	値ごろ感	65.2	59.5	62.0	65.0	61.9	55.0	4%	◎
	店内清潔感	100.5	104.3	105.0	110.0	101.5	110.0	1%	▲
清潔感	スタッフ清潔感	101.8	109.5	110.0	110.0	101.1	115.0	0%	▲
	挨拶	100.3	106.4	103.0	105.0	102.5	120.0	1%	▲
接客	笑顔	83.9	96.5	90.0	102.0	107.5	115.0	1%	▲
	活気	99.8	112.5	100.0	111.0	110.2	115.0	1%	▲
	接客態度	98.0	101.2	95.0	102.0	100.8	110.0	1%	▲

□不満 □やや不満 □普通
□良い □とても良い

	不満	やや不満	普通	良い	とても良い
味	24%	39%	36%		
盛り付け	13%	52%	35%		
品揃え	29%	40%	28%		
値ごろ感	46%	33%	17%		
店内清潔感	29%	38%	32%		
スタッフ清潔感	31%	37%	32%		
挨拶	28%	39%	32%		
笑顔	21%	46%	31%		
活気	25%	38%	38%		
接客態度	31%	35%	33%		

FREE ANSWER

エイム・トゥ 大宮店様

性別:1=男 2=女
年代:1=10代~6=60代以上
○=良い点 △=要望 ×=悪い点

商品関連

性別	年代	○△×	件数	意見
1	1	○		商品が新鮮で味もすべて満足
1	2	○	5件	とても美味しかった
1	3	○		季節商品をおいしくいただきました
1	5	○		値段も手頃
2	1	○	2件	美味しかった
2	1	○		チーズケーキ美味しかった
2	2	○		いつも通り美味しかったです
2	3	○		とても美味しかった
2	3	○		子供向けサービスで特別に作ってくれて、そういうところがいいと思う
2	5	○		『千葉のおいしい』シリーズが家族に好評
1	6	×		時間にもよと思うが、商品のできがマチマチなのはなぜ？
2	3	×		すぐに頼んだものがなかなかなくて、再度注文したのが残念
2	4	×		値段も以前より値上がったので、少々考えながら食べてしまう
2	6	×		味付けがいつもより濃すぎる。楽しみにしてきたのに残念
2	6	×		調味料が入っていないくて使えなかった

環境関連

性別	年代	○△×	件数	意見
1	5	○		入口近くに障害者用駐車スペースがあるのがとても有難い
2	4	○		いつ来ても明るく、楽しい
2	5	○		お店の雰囲気活気にあふれていて良い
1	5	△		赤ちゃん、幼い子、年寄り連れで来た時のために、更に数スペース入口近くにあるともっと良いと思う
2	2	×		少し足元が寒かった
2	4	×		カウンターの席が少し狭い
1	5	×		空調の効き具合がおかしいのか、すごく寒くて風邪をひきそうだった。なんとかしてほしい

接客関連

性別	年代	○△×	件数	意見
1	1	○	5件	声が良く聞こえて、明るいイメージで良かった
1	2	○		とても元気があった
1	3	○	3件	注文対応良くしてくれた
1	5	○		笑顔がいつも良い
2	3	○		子供に対して親切に対応してくれた
2	4	○		スタッフが笑顔で元気ですごく感じが良く、明るい雰囲気
2	3	×		無料ジュースの年齢がスタッフによって分かれている
2	3	×		注文した品が30分来なかったで催促したら、何事もなかった様に普通にでてきた。
				「お待たせしました」の一言もないのにびっくりした
				スタッフが前と変わり、対応が悪くなったと思う
				元気がなく、まとまりがないように感じる

その他

性別	年代	○△×	件数	意見
1	2	○		また来ます
1	3	○		ごちそうさま
1	5	○		超最高
1	6	○		いつもありがとう
1	6	△		川越にも店を出して欲しい
2	4	△		割引券も一人ずつお願いします
2	6	△		利用するのにポイントなどあったら楽しいと思う
2	6	△		もう少し営業時間が長い方が良いと思う

好感接客者

※アンケートで好感度接客者を質問した場合の集計例

1位 小山	8票	6位 吉田	2票
2位 伊藤	7票	6位 山谷	2票
3位 菅野	4票	7位 飯高	1票
4位 南部	3票	7位 小此木	1票
5位 武藤	3票	7位 田辺	1票