

店舗確認項目表②

		No	項目	評価基準	配点	点数
接客環境	人的サービス	1	挨拶の有無	内容が聞き取れる大きさの声で「いらっしゃいませ」挨拶があれば○。 その他の言葉、会釈やお辞儀のみ、無言の場合は×。	2	
		2	声の大きさ	内容が聞き取れる大きさの声で挨拶があれば○。 声が小さい(聞き取れない等)、挨拶自体が無い場合は×。	2	
		3	アイコンタクト	挨拶の際、顔を見れば○。挨拶が無い場合は×。	2	
		4	笑顔	はっきりと笑顔であることが分かれれば○。無表情、迷惑そうな表情は×。 嫌な印象でなくても、笑顔が無い場合は×。挨拶が無い場合は笑顔でも×。	2	
		5	身だしなみ	店内の全スタッフが対象。清潔感の無いスタッフが一人でもいれば×。	2	
		6	名札	店内の全スタッフが対象。不着用、読み取りにくいスタッフが1名でもいたら×。 姿勢などで読み取れなかった場合は考慮する。	2	
		7	私語や雑談	スタッフ同士で私語や雑談をしていなければ○。	2	
		8	阻害行為	スタッフを対象に、作業に没頭してお客様が近くに来てもどかない、目の前を横切る等 お客様への気配りに欠いたスタッフが1名でもいたら×。	2	
		9	声を掛けられる位置にスタッフはいたか	売場のコーナー・3.4箇所から見てスタッフがすぐ目に入る位置にいるかで評価。 声を掛けられる位置にスタッフがいたら○。	2	
		10	声を掛けやすい雰囲気	スタッフ全員を対象に、立ち居振る舞い、表情など声を掛けやすい雰囲気であれば○。	2	
小計						
配点						20
個別スキル	人的サービス	11	スタッフからのアプローチ	商品に興味を示す不利をしながら2分程度回遊し、「何かお探しますか?」「その商品は…」等のアプローチがあれば○。 「いらっしゃいませ」などの挨拶はアプローチに該当しない。	2	
		12	アイコンタクト・笑顔	アプローチがあった場合のみ評価。アイコンタクトと笑顔の両方があった場合は○。 どちらかあるいは両方なかった場合は×。	2	
		13	ニーズの聞き出し	商品について質問をした後、スタッフから自発的にニーズを聞きだしていれば○。 ニーズの聞き出しをしなくて質問に答えるだけの対応は×。	2	
		14	質問対応	質問に対する回答が分かりやすいか。総じて分かりやすい回答の場合は○。	3	
		15	ニーズに合わせた提案	質問のニーズにあった商品を具体的に提案すれば○。 曖昧な勧め方やニーズに合っていない提案の場合は×。	2	
		16	説明やお勧め時の笑顔	説明やお勧めの際、笑顔で対応できていければ○。常に笑顔でなくても1度でも笑顔が見られればよい。 説明の際にまったく笑顔が見られなければ×。	2	
		17	会話の親しみやすさ	親しみやすい印象で会話をしていれば○。 面倒臭そうな印象など親しみがない印象であれば×。	2	
		18	商品比較提案の有無	1つの商品だけでなく、比較できるよう2つ以上の商品を適切に選定、提案しているか。 提案が出来れば○。	3	
		19	断った際の態度	購入を断った後、表情や声のトーン、態度を変えなければ○。 表情が変わったり、声の調子が変わったなど、態度を変えていければ×。	3	
		20	対応印象	対応全般に関する印象を「大変良い」「まあ良い」「やや不快」「かなり不快」の4段階で評価する。 大変良い…6点、まあ良い…4点、やや不快…2点、かなり不快…0点	4	
小計						
配点						25
人的サービス合計得点						
人的サービス合計配点						45
達成率						
レジ対応	人的サービス	1	商品をお預かりする姿勢	すぐにレジ作業に取り掛かれれば○。他の作業を優先させた場合は×。 レジにスタッフがいない場合は、すぐに気づき、お客様優先の対応が出来れば○。	2	
		2	金額の読み上げ	商品の金額とお預かり金額の両方を読み上げて○。片方または両方読み上げない場合は×。	2	
		3	金銭の取扱い	金銭を両手で預かり、お返しをしていれば○。完全に両手でなくても、片手は添える程度で構わない。 完全に片手で渡した場合は×。	2	
		4	商品の取扱い	商品を丁寧に取扱いければ○。乱暴に取り扱っていければ×。	3	
		5	挨拶はあったか	「ありがとうございます(ました)」の挨拶が出来れば○。	2	
		6	アイコンタクトはあったか	「いらっしゃいませ」「ありがとうございます(ました)」の際にアイコンタクトが出来れば○。 挨拶自体がなければ×。	3	
		7	笑顔はあったか	挨拶のときに笑顔があれば○。 挨拶自体がなければ×。	3	
		8	商品の渡し方	商品を渡す際に両手で渡しているか。 片手で渡した場合は×。	2	
		9	再来店を促がす言葉	再来店を促がす言葉があれば○。文言については問わない。	2	
		10	対応印象	対応全般に関する印象を「大変良い」「まあ良い」「やや不快」「かなり不快」の4段階で評価する。 大変良い…4点、まあ良い…3点、やや不快…2点、かなり不快…1点、不快…0点	4	
小計						
配点						25
達成率						

備考

--