

CUSTOMER SATISFACTION REPORT

<お客様満足100%ポイント>

年 月 日 () 店名 _____ 店長名 _____ 採点者名 _____

評価基準	点数基準
A 90~100	5 素晴らしい他の模範となる
B 75~89	4 基準以上の成果
C 65~74	3 基準レベル
F 0~54	0 基準以下

マネジャー人数 名 カウンターパーソン 名 オペレーションP/A 名

総合	190	点
----	-----	---

	Q	S	C
得点	100	40	50
%	%	%	%
A			
B			
C			

QUALITY

①サンドウィッチ類 購入品目 _____ 価格 _____ 円

- ・温かい、新しい、良い味 5.4.3.0
- ・コンディメント(量、質)ドレスの状態 5.4.3.0
- ・ミート、ハム、パン、イングリッシュマフィンの焼け具合 5.4.3.0

(BREAKFAST)

- ・ホットケーキ 5.4.3.0
- 温かい、新しい、良い味 5.4.3.0
- 全体的な外観、焼き具合、量、大きさ 5.4.3.0
- コンディメント 5.4.3.0
- ・エッグマフィン、ソーセージマフィン 5.4.3.0
- 温かい、新しい、良い味 5.4.3.0
- 全体的な外観、焼き具合、量 5.4.3.0
- イングリッシュマフィンの焼け具合 5.4.3.0

②デザート類 購入品目 _____ 価格 _____ 円

- ・フライドポテト 5.4.3.0
- 温かく新しい、塩加減は良いか 5.4.3.0
- 油っぽくなくカリカリ、スティックの状態、量 5.4.3.0
- ・ホットアップルパイ 5.4.3.0
- 温度、良い味か 5.4.3.0
- パッケージはきちんと汚れていないか、 5.4.3.0
- ポーションの状態、量 5.4.3.0
- ・サンデー 5.4.3.0
- 温度、良い味か 5.4.3.0
- 形状、量、トッピング量 5.4.3.0
- ・ハッシュポテト 5.4.3.0
- 温かい、新しい、良い味 5.4.3.0
- 色(ゴールドブラウン)、油っぽくない 5.4.3.0

③ドリンク類 購入品目 _____ 価格 _____ 円

- ・シェイク 5.4.3.0
- 温度、クリスタル、味、ミキシング状態、量、 5.4.3.0
- カップはきれいか、リッドの状態 5.4.3.0
- ・コールドドリンク 5.4.3.0
- 氷の量、温度、炭酸、味、量、 5.4.3.0
- カップはきれいか、リッドの状態 5.4.3.0
- ・ホットドリンク 5.4.3.0
- 温度、味、芳香、量、カップはきれいか、 5.4.3.0
- リッドの状態 5.4.3.0

QUALITYコメント	QUALITYの合計得点
	100

SERVICE

①ラインタイム

1分以内	5	1分1秒~ 1分30秒以内	4	1分31秒 ~2分以内	3	2分1秒 以上	0		5.4.3.0
------	---	------------------	---	----------------	---	------------	---	--	---------

②カウンタータイム

1分以内	5	1分1秒~ 1分30秒以内	4	1分31秒 ~2分以内	3	2分1秒 以上	0		5.4.3.0
------	---	------------------	---	----------------	---	------------	---	--	---------

③スマイル&ハッスル、アピアランス

6ステップにおけるS&H 5.4.3.0

マネジャー自身のS&H、アピアランス 5.4.3.0

④6ステップの正しい挨拶、オーダーの取り方(サジェスト)

商品の取り揃え 5.4.3.0

(HTカードのチェック&アテンションコール) 5.4.3.0

金銭の授受、感謝と再来 ×2

⑤態度、全体的印象 5.4.3.0

礼儀正しく親切か、感じ良いか ×2

SERVICEコメント	SERVICEの合計得点
	40

CLEANLINESS

- ①店舗周辺、店舗出入口付近の清潔さ 5.4.3.0
- ②外部POP類の管理方法(ライト、掲示方法、内容) 5.4.3.0
- ③フロア、カウンター、テーブル、イス、天井、ガラス 5.4.3.0
- ④植栽、BGM、空調、ライトの管理状態 5.4.3.0
- ⑤トイレ...清潔で備品は十分か 5.4.3.0
- ⑥サンキューBOX、ゴミ箱 5.4.3.0
- ⑦メニューボード、POP 5.4.3.0
- ...管理状態、統一テーマに合っているか
- ⑧ナプキン・ストローは十分か、ディスプレイは清潔か 5.4.3.0
- ⑨厨房内 5.4.3.0
- ...ステンレス、天井、床、壁、照明は清潔で 5.4.3.0
- 管理は良いか
- ⑩マネジャー、クルーのアピアランス...ユニフォーム、その他 5.4.3.0

CLEANLINESSコメント	CLEANLINESSの合計得点
	50