店舗カルテ

店舗名 [redacted]

入店分析	調査日	10月5日	調査時間	14:05～14:20	天候	晴れ	通行客数	[redacted]	入店客数	[redacted]	入店率 [redacted]
接客分析	調査日	10月5日	調査時間	14:23～15:00	天候	晴れ	お客さま状況	[redacted]	スタッフ数	[redacted]	

評価基準

非常に良くできている（模範となる）	5
良くできている（好印象）	4
できている（気になる点はない）	3
あまりできていない（気になる点がある）	2
全く出来ていない（期待をかなり下回る）	1

区分		項目		セルフ	前回	今回	良い点	悪い点
入店前	店舗の印象	環境（店外）	① 什器や商品のはみ出しがなく入りやすいお店になっているか	4	4	[redacted]	・店内は明るく、入店しやすかった。 ・[redacted]レーなどが大量陳列してあり、目に留まった。 ・化粧品、雑貨系などはきれいに陳列されていたため、見やすかった。 ・清潔感のある身だしなみだった。	・名札が付いていない人がいた。
		ディスプレイ	② 魅力を感じるディスプレイがなされているか	3	3	[redacted]		
		身だしなみ	③ 店舗に合った身だしなみができているか（名札は付いているか）	3	2	[redacted]		
	スタッフの印象	待機・目配り	④ 私語や作業に没頭していないか・常に入口を意識しているか	3	2	[redacted]		・後ろに手をまわして立っているだけの店員がいた。 ・レジ内でおしゃべりしていた。
入店後	迎え入れ	挨拶	⑤ 笑顔で挨拶しているか	2	2	[redacted]		・入店した際、「いらっしゃいませ」が聞こえなかった。
	売場状況	整理整頓	⑥ 売場に不必要なものがないか	4	5	[redacted]	・レジ周り、陳列棚はきれいだった。 ・商品もわかりやすく陳列されていた。 ・POPは工夫されていてよかった（スタッフおすすめ[redacted]ンオイル漬け美味しい食べ方など）。	・スタッフおすすめのPOPやポスターと商品とが離れているため見づらかった（場所がわかりづらい）。 ・[redacted]も勧めていなかった。 ・ピンクのセルフカゴが若干汚れていた。 ・調味料とお菓子、[redacted]とゼリーなどが同じ棚に置いてあったので違和感を感じた。 ・ジャーキーの試食の容器が棚の上段（商品の上）にあるため、手に取りにくい。 ・上段にサンプル品が置いてあるため、中身が見えづらいものがあった。
		3S	⑦ 清掃が行き届いているか（什器や商品棚に埃がないか）	3	2	[redacted]		
		POP	⑧ POPが適切で、分かりやすいか	3	2	[redacted]		
		陳列	⑨ 商品は見やすく、触れやすく、選びやすく陳列されているか	3	3	[redacted]		
	アプローチ	気配り・アプローチ	⑩ お客さまの動向を観察（意識）しているか・タイミングよく、笑顔の声掛けができているか	3	3	[redacted]	・アプローチのタイミングがよかった。 ・言葉づかいは丁寧だった。 ・適切な大きさのセルフカゴを勧めてくれた（気配りができていた）。	
		言葉づかい	⑪ 丁寧な言葉づかいができているか	3	4	[redacted]		
	接客	商品説明	⑫ 商品説明がわかりやすいか	3	4	[redacted]	・商品の良さを実際に商品を使って実演してくれた。 ・商品説明でけでなく、用途や効用も教えてくれた。 ・尋ねたことに対して丁寧に応えてくれた。	
		親身さ・提案力	⑬ 質問に対して親身に応対しているか・お客さまのニーズに合わせた提案ができているか	3	4	[redacted]		
	会計（金銭授受）	オペレーション	⑭ 受取額・つり銭・商品お渡し時の声の大きさ、作業スピードは適	4	4	[redacted]	・金銭授受、言葉づかいは丁寧だった（比嘉民子さん）。 ・尋ねことに対してわかりやすく対応してくれた。	・笑顔ではなかった。
		サービス	⑮ 受取額・つり銭・商品お渡し時は、丁寧に、笑顔で行われている	3	3	[redacted]		
	お見送り	お見送り	⑯ 丁寧なお見送りができているか	3	3	[redacted]		・レジ担当、接客を担当してくれた人しか挨拶がなかった。 ・帰り際、店員とすれ違ったが挨拶はなかった。

■評価

入店分析	自店	会社平均
通行客数	[redacted]	[redacted]
入店客数	[redacted]	[redacted]
入店率	[redacted]	[redacted]

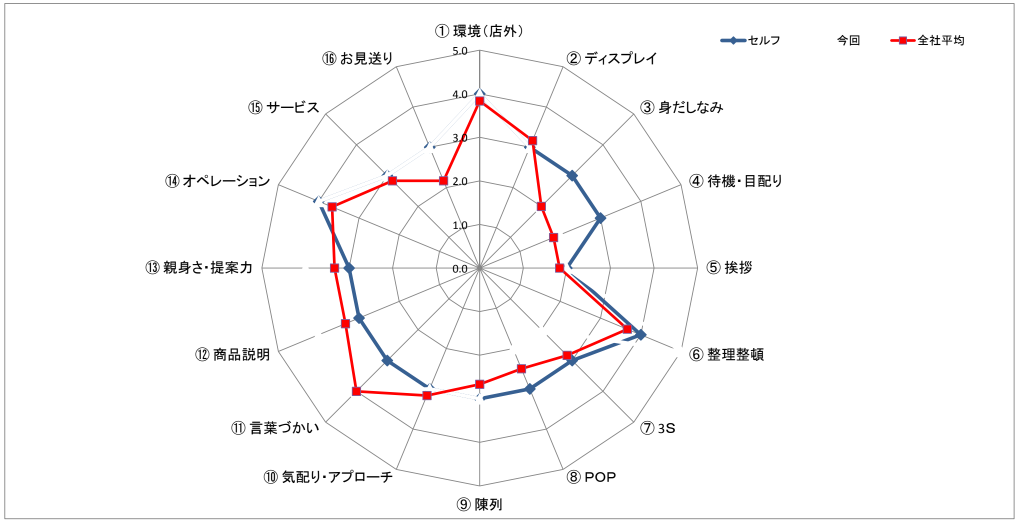
※通行客数、入店客数は1時間あたりで換算

接客分析	自店	会社平均
入店前	[redacted]	[redacted]
入店後	[redacted]	[redacted]
総合	[redacted]	[redacted]

総括・アドバイス

店内は明るく、入店しやすかったです。
[redacted]りました。化粧品、雑貨類、バックなど、商品カテゴリーごとに陳列されていたので見やすかったです。ただ、調味料とお菓子などが同じ棚に陳列してあったのには違和感を感じました。商品を陳列する際は、下段に大きい箱、上段に小さい箱を置いたり、小さいものは左側、大きくなるにつれ右側に並べていくと見やすさを強調することができると思います。また、上段から下段まで両端の位置をあわせると見た目もきれいに感じました。カウンター裏のち[redacted]統一したほうがよいと感じました。
また、[redacted]なかったのが[redacted]。「豚の部位が書いてあるPOP」の位置が低すぎて見えづらかったです。気づかないお客さまが多いと思います。POPはお客さまの視界に入るところにつけないと効果がないと思いました。
[redacted]け 美味しい食べ方」はお客さまにその商品の使い方を提案することができるのでよかったと思いますが、POPの大きさに比べてもう少し量感を出されるとバランスがよいと感じました。また、下段の引き出し部分のポスターと商品の位置があっていないものもありました。

丁度、気になる商品の前で足を止めた際に、絶好のタイミングでアプローチを[redacted]をした女性）。実際に商品を使って、商品説明をしてくれたおかげで納得して商品を買えました。商品知識がしっかり身についているため、こちらが訪ねたことに対しても的確に対応してくれました。商品以外のことも会話できるので、とても親しみやすかったです。この店員の方は、自分が仕事をしている最中でも常に売場やお客さまの様子を伺って、目配り、気配りができていると感じました。ただ、名札が付いていなかったのが残念でした。次回来たときも、このお店に寄ってみたいと思わせる接客でし[redacted]的に静かな印象を受けました。また、手を後ろに回して待機している店員もいました。
店内をみているときに、レジ付近にいる店員と目があいましたが、「いらっしゃいませ」と声かけされませんでした（男性店員）。しかし、レジ対応をしていただいた比嘉さんは言葉づかいも丁寧で、テキパキと対応してくれました。尋ねたことに対してのしっかり対応できていました。ただ、笑顔がなかったのが残念でした。買物袋をもって店を出ようとしたとき、ほかの店員とすれ違いましたが、「ありがとうございました」はありませんでした。

[redacted]
10月7日11:[redacted]に再度調査を行いました。
通行量調査は11:04～11:21の間で168人、入店客数[redacted]した。
この日は数名の店員の方が「いらっしゃいませ」の声か[redacted]男性と化粧品売場の方）、商品を手に取ってみているにも関わらず、だれも接客をしにきてくれませんで[redacted]感じは受けませんでした。レジ担当（上里さとみさん）の方に商品説明を求めたところ、「売場担当に聞いてきます」と言われ、待たされました。金銭授受は丁寧に行っていましたが、小さいものを何個か買ったので「小袋つけますか」と一言あるとよいと思いました。笑顔はありませんでした。
ただ、この店舗は一番店員同士のおしゃべりが少なかったです。