

パチンコホールにおける

ミステリーショットパー

(接客覆面調査)

ご案内書

VSEARCH

株式会社ビジョンサーチ社

弊社MS調査における特徴

●パチンコホールMS調査実績： 計20年間で延べ1万軒以上

- ① 調査員は（パチンコホール調査経験・延べ500軒以上の）弊社社員のみで実施します
- ② 1回あたりの調査について、対象全店舗を「同一調査員」1名がチェックします
- ③ チェック項目は事前に貴社と協議の上で決定します
- ④ スタッフとの会話・コミュニケーション評価も行います

2022年8月時点で「20社以上のパチンコ経営企業」から
定期実施を承っております

実施内容骨子

①調査時間：1店舗当たり60分から90分程度

※平日13時から20時の間に実施します。

②調査期間：調査受注日から3週間以内の弊社任意日

※対象店舗数に応じて事前にレポート納品日をご相談させていただきます。その上で、納品日までの弊社任意の日時において調査を実施いたします。

③調査担当：弊社社員

※1名の担当者を専任し、対象店舗を全て同一調査員がチェックすることで評価基準のブレを防止します。

④評価項目：接遇項目中心に計25項目程度

※詳細については貴社と事前協議の上で最終決定します。

⑤評価基準：4段階 絶対評価

※相対評価への変更も可能ですのでご相談ください。

⑥成果物：チェック項目における評点結果および評価コメント

※実施店舗数に応じて全体まとめレポート等を適宜追加させていただきます。

チェック項目の設定（一例）

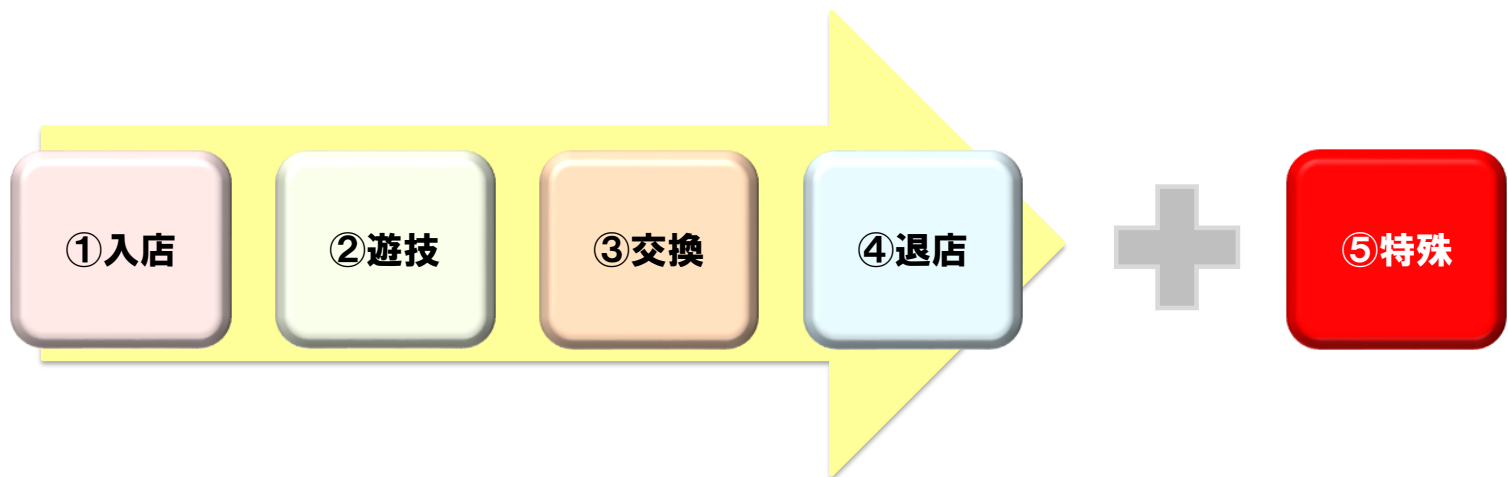
| 動線 | 評価項目 | 評価内容 | 採点 | | | |
|--------|-------------------------|---|----|---|---|---|
| ①来店・入店 | | | | | | |
| 1 | 入店時の案内 | 島図・新台情報・イベント情報などの提供が効果的にできているか、各入口で徹底出来ているか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 2 | 遠目から見た第一印象 | ダラダラとしているように感じないか、キビキビとした動きにみえるか、身だしなみに不快感を覚える部分がないか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 3 | 声掛け（挨拶） | 入店して最初にすれ違った巡回スタッフから元気の良い挨拶があるか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 4 | 笑顔（アイキャッチの意識） | 入店して最初にすれ違った巡回スタッフは明るい笑顔だったか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 5 | 立ち止まり（すれ違い時の対応） | 入店して最初にすれ違った巡回スタッフはしっかり立ち止まって応対したか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 6 | カウンタースタッフの声掛け（挨拶） | （交換対応時ではない場面で）初めてカウンタースタッフの前を通った際に気持ちの良い挨拶があるか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 7 | 動線上の機種案内 | 入店した顧客が種別や機種情報を理解しやすいか、お目当ての機種にたどり着きやすいか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 8 | コミュニケーション①（巡回スタッフ） | 笑顔で愛想の良い対応が出来るか、言葉遣いは丁寧か、質問内容に対して適切に回答出来ているか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| ②遊技 | | | | | | |
| 9 | 遊技台周辺の清掃 | 顧客離席時の対応や遊技台周辺の清掃が迅速に出来ているか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 10 | コミュニケーション②（巡回スタッフ） | 笑顔で愛想の良い対応が出来るか、言葉遣いは丁寧か、質問内容に対して適切に回答出来ているか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 11 | 声掛け（挨拶） | 島外移動中にスタッフから元気の良い挨拶があったか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 12 | 声掛け（挨拶） | 島内移動中にスタッフから元気の良い挨拶があったか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 13 | 笑顔（アイキャッチの意識） | 島外移動中にすれ違ったスタッフは明るい笑顔だったか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 14 | 笑顔（アイキャッチの意識） | 島内移動中にすれ違ったスタッフは明るい笑顔だったか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 15 | 立ち止まり（すれ違い時の対応） | 島外移動中にすれ違ったスタッフはしっかりと立ち止まって応対したか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 16 | 立ち止まり（すれ違い時の対応） | 島内移動中にすれ違ったスタッフはしっかりと立ち止まって応対したか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 17 | 呼び出しランプ対応 | ランプ対応が素早く丁寧であるか、顧客を待たせていないか、顧客対応時に「お待たせしました」といった声掛けができていないか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 18 | 巡回中・待機中の表情 | 巡回スタッフは、柔和な表情で顧客が声をかけやすい雰囲気か | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 19 | カウンタースタッフの笑顔（アイキャッチの意識） | （交換対応時ではない場面で）周囲を通る顧客に注意を払っているか、笑顔でリアクションをとれているか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 20 | 遊技台周辺以外の清掃 | 床および店舗内全般（トイレ・休憩コーナー等含む）が清潔に保たれているか、目立つゴミなどがないか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| ③交換・退店 | | | | | | |
| 21 | J C 交換業務時の対応 | レシートの両手渡しと笑顔での挨拶ができていないか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 22 | カウンタースタッフの交換業務対応 | 顧客に挨拶が出来ているか、笑顔でレシートやカードを両手で受け取っているか、特殊景品の相互確認ができていないか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 23 | カウンタースタッフの挨拶（交換業務終了後） | 顧客の背中に向かって気持ちの良い挨拶（一礼含む）が出来ているか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 24 | コミュニケーション③（カウンタースタッフ） | 笑顔で愛想の良い対応が出来るか、言葉遣いは丁寧か、質問内容に対して適切に回答出来ているか | 0 | 1 | 2 | 4 |
| 25 | 退店時の案内 | 顧客動線上にPOP等が設置され、再来店を促す仕掛け（案内表示）があるか | 0 | 1 | 2 | 4 |

※調査項目については、貴社と協議の上で最終的に決定します。

顧客動線を主体としたバランス重視型

接遇とは、店舗に入店した瞬間から差別化要因となる「印象貢献」のこと。そして遊技顧客対応とは、ストレスなく遊技できるための顧客の「目的達成」のことを指します。それが片手落ちとなれば優れたオペレーションとは評価できません。

そのためには『入店時』『遊技中』『交換時』『退店時』というように顧客動線に合わせてチェック項目（ハウスルール）が設定されている必要があります。



尚、特殊項目においては、「スタッフへの声掛けヒアリング（交換所の場所を聞く、新台の場所を聞く）」により、貴店におけるコミュニケーションレベルを評価します。

【トライアル】キャンペーン受付中！

初めて実施させていただくパチンコホール様に限り
今だけお試しキャンペーンを受付中です。

『1店舗あたり税別2万円』

＋東京・大阪からの交通費のみ

この機会に是非一度お試しください！

お問い合わせ

まずはトライアルからお試しく下さい！
お問い合わせ頂きましたら担当者から折り返しご連絡させていただきます。

お問い合わせはこちらから