



“従業員篇”

飲食店で「従業員対応の良さ」を気になる点としてあげている方は、「清潔さ」に次いで全体の約3割。女性の方が多く、50代では半数近くが重視していると回答しています。また、対応に問題があるとお店全体に悪い印象が残り、清潔感と同じく来店頻度に影響を及ぼす傾向にあります。

Q

1 従業員の対応が悪いお店の印象は？ ! CHECK 調査結果報告書P25参照

対応の悪さが店全体のネガティブイメージに!

「教育がされていないさそう」という店への不信感から「掃除が行き届いていないさそう」など、マイナスイメージが連鎖して全体のイメージダウンにつながるようになりました。

- 1 教育がされていないさそう — 59.0%
- 2 お店の雰囲気が悪くなさそう 43.3%
- 3 掃除が行き届いていないさそう 37.0%

A

Q

2 お店で気になった点を伝えますか？ ! CHECK 調査結果報告書P28参照

店舗にお客様の不満は伝わってこない!

- 半数が「誰にも伝えない」
- 50代女性は知人や家族に伝える傾向が高い
- 50～60代の6割は友人や家族からの情報を重視して店を選ぶ傾向

- 1 誰にも伝えない — 50.5%
- 2 店に伝えた — 27.1%
- 3 友人・知人・家族に伝えた — 26.8%

中でも多い年代性別は、女性(50代▶52%・60代▶36%)

A

Q

3 従業員の対応で気になることは？ ! CHECK 調査結果報告書P23参照

“間違い”よりも誠実な姿勢が重要!

- 単純ミスより「態度や言葉遣い」などを気にする割合が高い
- 従業員教育は「接客意識向上」がポイント
- 「言い訳や間違いを防ぐ姿勢がない」などは印象悪化の原因

- 従業員の気になる対応ランキング!
- 1 態度や言葉遣い — 54.3%
 - 2 オーダー間違い・忘れ — 41.3%
 - 3 気配りがない・気が利かない — 39.3%
 - 4 髪型・服装などの清潔感 — 32.8%
 - 5 会計ミスなどお金に関するミス — 26.0%

A

Q

4 従業員の対応で嬉しかったことは？ ! CHECK 調査結果報告書P30参照

さりげない気遣いや笑顔で印象アップ!

従業員対応で、嬉しかった点について伺いました。自分を覚えていてくれる“特別感”や笑顔での挨拶、柔軟な対応などの“気遣いや優しさ”が、店全体の好印象にもつながるようです。

①「自分のことを覚えていてくれる」に関するエピソード

一度しか行ったことがないお店で、以前に来たことを覚えていてくれた。(男性20～30代)

「いつもご利用ありがとうございます」という言葉をかけていただいた。(女性20～30代)

顔を覚えていてくれて、会計時に「いつもありがとうございます」と言われた。(女性20～30代)

②「気持ちの良い挨拶・笑顔で対応してくれる」に関するエピソード

「ごちそうさま」と言うと、スタッフが笑顔で返してくれる。(男性50代)

子供がうるさくしていても、笑顔で対応してくれた。(女性20～30代)

笑顔で「いらっしゃいませ」と挨拶をしてもらえる。(女性20～30代)

③「マニュアル通りではない、柔軟な対応をしてくれる」に関するエピソード

苦手な食材があるとき、他の食材に変更するのを快く引き受けてくれる。(男性50代)

スプーンで食べづらくしていると、フォークと箸を持ってきてくれて嬉しかった。(女性40代)