

# 《 顧客満足度 チェックシート 》

お客様の視点に立ち、自店を見てマークする。

設 問	項 目	自己採点					
		出来ていない				出来ている	
Q1 スタッフの全体的印象	1	温かさがある	1	2	3	4	5
	2	親しみ易さがある	1	2	3	4	5
	3	迅速な対応をしている	1	2	3	4	5
	4	丁寧さがある	1	2	3	4	5
	5	清潔感がある	1	2	3	4	5
	6	作業の手際が良い	1	2	3	4	5
	7	返事・挨拶が良い	1	2	3	4	5
	8	差別しない	1	2	3	4	5
	9	服装はだらしないくない	1	2	3	4	5
	10	雰囲気が良い	1	2	3	4	5
Q2 電話対応	1	横柄でない	1	2	3	4	5
	2	待たさない	1	2	3	4	5
	3	要領が良い	1	2	3	4	5
	4	言葉は明瞭である	1	2	3	4	5
	5	返事・挨拶が良い	1	2	3	4	5
	6	本人を覚えている	1	2	3	4	5
Q3 カウンセリング	1	押し付けがましくない	1	2	3	4	5
	2	長過ぎない	1	2	3	4	5
	3	要領を得ている	1	2	3	4	5
	4	言葉は明瞭である	1	2	3	4	5
	5	返事・挨拶が良い	1	2	3	4	5
	6	前回のことを知っている	1	2	3	4	5
	7	義務的ではない	1	2	3	4	5
	8	すぐにわかって上げられる	1	2	3	4	5
Q4 店の印象	1	趣味がかたよっていない	1	2	3	4	5
	2	古臭くない	1	2	3	4	5
	3	ゴチャゴチャしていない	1	2	3	4	5
	4	狭苦しくない	1	2	3	4	5
	5	イメージが合う	1	2	3	4	5
	6	汚れていない	1	2	3	4	5
	7	清潔感がある	1	2	3	4	5
	8	清掃が行き届いている	1	2	3	4	5
Q5 店内設備	1	待合イスは具合良い	1	2	3	4	5
	2	セットイスは快適である	1	2	3	4	5
	3	シャンプーイスは良い	1	2	3	4	5
	4	本は新しい	1	2	3	4	5
	5	雑誌の種類が多い	1	2	3	4	5
	6	雑誌は整頓されている	1	2	3	4	5
	7	トイレが清潔である	1	2	3	4	5
	8	窓はきれい	1	2	3	4	5
Q6 外観（ファサード）	1	店の周りが清掃されている	1	2	3	4	5
	2	色合いが良い	1	2	3	4	5
	3	場所が判り易い	1	2	3	4	5
Q7 仕上がり感	1	イメージ良く出来上がった	1	2	3	4	5
	2	スタッフの技術差はない	1	2	3	4	5
	3	流行にマッチしている	1	2	3	4	5
	4	お客様の気持ちがわかる	1	2	3	4	5
	5	似合った仕上がりである	1	2	3	4	5
	6	家族に良いと言われた	1	2	3	4	5
Q8 技 術	1	カットが上手い	1	2	3	4	5
	2	パーマが上手い良い	1	2	3	4	5
	3	シャンプーが上手い	1	2	3	4	5
	4	ブローが上手い	1	2	3	4	5