

10年先も選ばれる「店(店舗・カウンター)」のキーワードチェックシート

名前

項目/評価		5 よい	4	3	2	1 悪い	改善のための具体的行動
店外 / 店構え / 店回り	クリーニング店だと分かりやすいか						
	全体的な清潔感/店頭・店舗周りのゴミ/花壇・植木の手入れ (Google マップからの視点も含む)						
	入口の分かりやすさ/間口の入りやすさ						
	外壁・窓の綺麗さ						
	定休日・営業時間・料金表の掲示(お客様から見て分かりやすいか)						
	ノボリ/看板/暖簾 (清潔感・バランス・季節にあった内容・セールスのPR)						
	ポスター(貼り方・枚数のバランス・季節にあった内容)						
	駐車場(有無・広さ)						
店内	照明(明るさ)/壁・床の綺麗さ						
	待合スペース						
	カウンター台(清潔感・検品のしやすさ)						
	ポスター/掲示物 (貼り方・枚数のバランス・季節にあった内容・セールスのPR)						
	料金表の掲示(お客様から見て分かりやすいか)						
	約款の掲示/賠償に関するお知らせ						
	お預かり時の衣類の置き方(カゴ/置き場所の確保)						
	仕上がった衣類の置き方(遮光・並べ方・丁寧さ)						
自店の課題	店に関する自店の課題欄						

10年先も選ばれる「人（接客スタッフ・従業員）」のキーワードチェックシート

名前

項目／評価		5 よい	4	3	2	1 悪い	改善のための具体的行動
好感度・印象	身だしなみ・清潔感（服装・髪形・爪等）						
	笑顔						
	挨拶・お声掛け						
	言葉遣い						
	丁寧さ（お客様の衣類に対して）						
コミュニケーション力	滑舌・音量・声のスピード						
	聴き方・聴く力						
	お客様にあった話題か						
販売力	提案力・情報発信力 （お客様のニーズに的確な提案ができるか）						
	商品知識 （衣類やクリーニング方法等について）						
	検品（正確さ、速度）						
	適切なクレーム対応						
	感動度（お客様の好みを覚えている等）						
自店の課題	接客に関する自店の課題欄						

10年先も選ばれるお店づくり 「対面接客ビジョンシート」

名前 _____

◆お店づくりのコンセプト

	現状分析 (いま、どうなっているのか?)		10年後のビジョン・あるべき姿 (どうなっていればいいのか?)	具体的な行動 (そのために何をやるのか?)
	強み	弱み		
客(お客様・利用者)				
店(店舗・カウンター)				
人(従業員・接客スタッフ)				
IT				