

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 | 4 | 3 | 2 | 1 | 改善のための具体的行動 |
|----------------------------|--|----|---|---|---|----|-------------|
| | | よい | | | | 悪い | |
| 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

| | 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 | | | | |