

9カテゴリー55の設問で満足度をチェック

22・26・41・42・45・46 ライトコース対象外

① 予約

- 1 【予約方法】 ネット予約・電話予約・メール予約・その他 SNS など
- 2 【予約の取りやすさ】 予約に対して不安に感じることはありませんでしたか？
- 3 【予約の印象】 良かった点、改善して欲しい点、より良くするためのポイントを記入してください。

② お出迎え

- 4 【サロン来店時の案内】 案内はスムーズでしたか？
- 5 【サロン来店時の挨拶】 来店時に挨拶はありましたか？（近くにいたスタッフも対象）
- 6 【予約の確認】 予約の確認はスムーズでしたか？
- 7 【お出迎えの対応・印象】 良かった点、改善して欲しい点、より良くするためのポイントを記入してください。

③ プレカウンセリング

- 8 【個人情報の取扱いの説明】 個人情報保護方針（取扱い方法）は確認できましたか？
- 9 【カウンセリングシートの確認】 カウンセリングシートに記入した内容の確認はありましたか？
- 10 【生活習慣やライフスタイルの聞き出し】 食事・睡眠・ストレスの有無・身体の悩みなどの生活習慣や、職業・使用化粧品・衣食住のこだわりなどのライフスタイルについて聞かれましたか？
- 11 【悩みの原因や理由の説明】 悩みの原因や理由の説明はありましたか？
- 12 【本日の施術内容の説明】 施術内容の説明と共に、お客様が理解しやすい様な工夫はありましたか？
- 13 【所要時間の説明・予定の確認】 本日の施術～退店までの所要時間の説明と、予定の確認はありましたか？
- 14 【施術料金の確認】 本日の施術料金の確認はありましたか？
- 15 【プレカウンセリング時のコミュニケーション】 プレカウンセリングを通して、スタッフと円滑なコミュニケーションは取れましたか？
- 16 【施術への期待度の変化】 プレカウンセリング後、施術への期待が高まりましたか？
- 17 【施術への期待度の変化】 の選択理由を記入してください。

④ 施術中（施術前後含む）の接客

- 18 【貴重品への気遣い】 貴重品（財布・装飾品・スマホなど）の取扱についての説明はありましたか？
- 19 【手荷物や貴重品への気遣い】 の選択理由を具体的に記入してください。
- 20 【着替えの説明】 施術前の身支度について説明はありましたか？
- 21 【室温や体感温度の気遣い】 施術中に担当スタッフから声掛けや状況の確認はありましたか？
- 22 【スタッフの手の温度】 担当スタッフの手の温度は適切でしたか？
- 23 【施術終了時の気遣い】 スタッフの対応はお客様を気遣う対応をしていましたか？
- 24 【施術中の接客の対応・印象】 良かった点、改善して欲しい点、より良くするためのポイントを記入してください。

⑤ アフターカウンセリング・ご提案

- 25 【施術前と施術後の変化の確認】 施術後、施術前との変化の確認はありましたか？（変化の有無は評価しない）
- 26 【本日の施術内容の再説明】 施術後、本日の施術内容を再度説明してくれましたか？
- 27 【肌や身体の状態についての説明】 施術後、本日のお肌や身体の状態についての説明はありましたか？
- 28 【今後に向けての提案】 コースや次の提案、商品のお勧めは適切でしたか？
- 29 【提案のタイミング】 コースや次の提案、商品のお勧めのタイミングや、話の切り出し方は適切でしたか？
- 30 【定期的に通う意義や必要性の説明】 スタッフから説明があり、定期的に通う意義や必要性について理解できましたか？
- 31 【料金体系の明確さ】 料金体系は明確でしたか？
- 32 【ホームケアのアドバイス】 日常のケアについてアドバイスはありましたか？
- 33 【アフターカウンセリング・ご提案の対応・印象】 良かった点、改善して欲しい点、より良くするためのポイントを記入してください。

⑥ お見送り

- 34 【退店時の挨拶】 退店時に挨拶はありましたか？
- 35 【お見送り】 お見送りは適切でしたか？
- 36 【お見送りの対応・印象】 良かった点、改善して欲しい点、より良くするためのポイントを記入してください。

⑦ 清潔感

- 37 【スタッフの身だしなみ】 スタッフの身だしなみは適切でしたか？（担当以外の近くにいたスタッフも対象）
- 38 【スタッフの身だしなみの印象】 清潔感を感じたポイント、改善ポイントを記入してください。
- 39 【店舗の清潔感】 サロン内の本日利用した箇所は、きれいに清掃（整理・整頓）されていませんか？
- 40 【店舗の清潔感の印象】 清潔感を感じたポイント、改善ポイントを記入してください。
- 41 【備品類の清潔感】 タオル、ガウン、スリッパなどの清潔感はいかがでしたか？
- 42 【備品類の清潔感の印象】 清潔感を感じたポイント、改善ポイントを記入してください。

⑧ 接客全体

- 43 【スタッフの態度】 店内業務に取り組む姿勢は、来店しているお客様を配慮し、適切でしたか？（近くにいたスタッフも対象）
- 44 【担当スタッフの言葉遣い】 接客中の言葉遣いは適切でしたか？
- 45 【お客様の待ち時間への配慮】 長い時間待たせることはなかったですか？
- 46 【施術工程の説明】 施術中または施術前後に施術工程の説明はありましたか？
- 47 【接客全体の対応・印象】 良かった点、改善して欲しい点、より良くするためのポイントを記入してください。

⑨ 総合評価

- 48 【再来店意向】 このサロンが近所にあつたらまた利用したいですか？ ※立地条件（普段の行動範囲から遠い・近い）は一切加味しない。
- 49 【再来店意向】 の選択理由を記入してください。
- 50 【紹介意向】 このサロンを知人や自身のブログや SNS などで紹介したいと思いませんか？
- 51 【紹介意向】 の選択理由を記入してください。
- 52 【接客の満足度】 スタッフの接客はいかがでしたか？
- 53 【接客の満足度】 の選択理由を記入してください。
- 54 【期待を超えたサービス】 印象に残った対応はありましたか？
- 55 【期待を超えたサービス】 の選択理由を具体的に記入してください。なかったを選択した方は、期待していたサービスなどあれば記入してください。