【図表２】

従業員意識調査　例－①

記入日　　年　　月　　日

部署名

氏　名

■　あなたのホスピタリティー・サービス度についてお聞きします。（該当するところに○をつける）

A	あなたは、客先で又、外来者・業者・社内の人に対し、良い印象が与えられるあいさつができていますか。	できていると思う	ある程度できている	普　通	あまりできていない	できていない	
		5	4	3	2	1	
B	あなたは、客先で又、外来者・業者・社内の人に対し、親切で丁寧な話し方（言葉づかい）ができていますか。	できていると思う	ある程度できている	普　通	あまりできていない	できていない	
		5	4	3	2	1	
C	あなたは、客先で又、外来者・業者・社内の人から何か問いかけられた（質問された）時にきちんと答えられていますか。	充分に答えられている	ほとんど答えられている	ある程度答えられている	答えられない時もある	答えられない方が多い	
		5	4	3	2	1	
D	あなたは、業者の方が来られたとき、お帰りになるとき、また社内の人が外出・退社される時に必ず何か「声かけ」をしていますか。	必ずかけている	ほとんどかけている	ある程度かけている	あまりかけない	ほとんどかけない	
		5	4	3	2	1	
E	あなたは、いつも明るくさわやかな表情で客先・外来者・業者・社内の人に接していますか。	いつもそうしている	だいたいそうしている	そうでないときもある	ほとんどそうしていない	全くそうしていない	
		5	4	3	2	1	
F	あなたは、客先で又、外来者・業者・社内の人にあたたかみのある態度で振るまっていますか。	いつもそうしている	だいたいそうしている	そうでないときもある	ほとんどそうしていない	全くそうしていない	
		5	4	3	2	1	
G	あなたは職場にふさわしい清潔感のある身だしなみをしていますか。	清潔感があふれている	わりと清潔である	ある程度清潔である	どちらともいえない	あまり清潔とはいえない	
		5	4	3	2	1	
H	あなたは職場において、キビキビとした動作で仕事に取組んでいますか。	非常にキビキビしている	キビキビしている	キビキビとはいえない	ややだらしないと思う	だらしないと思う	
		5	4	3	2	1	
I	あなたは、客先で又、外来者・業者の人に対し、おもてなしの気持ちを常に持ち合わせていますか。	常に持ち合わせている	持ち合わせている方だ	ある程度持ち合わせている	少しは持ち合わせている	余り持ち合わせていない	
		5	4	3	2	1	
J	あなたは勤務中に、仕事とは直接関係のない「私語」を同僚や仲間と交わすことがありますか。	交わさない	余り交わさない	時々交わす	交わす事が多い	よく交わす	
		5	4	3	2	1	
K	マナー向上のため、学ぼう・身につけようとしていますか。	いつもそうしている	だいたいそうしている	そうでないときもある	ほとんどそうしていない	全くそうしていない	
		5	4	3	2	1	
L	会社全体のホスピタリティサービス度について評価して下さい。	できていると思う	ある程度できている	普　通	あまりできていない	できていない	
		5	4	3	2	1	