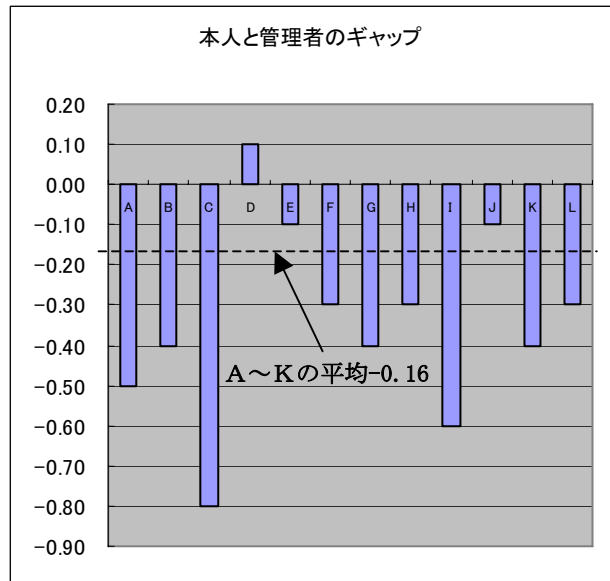
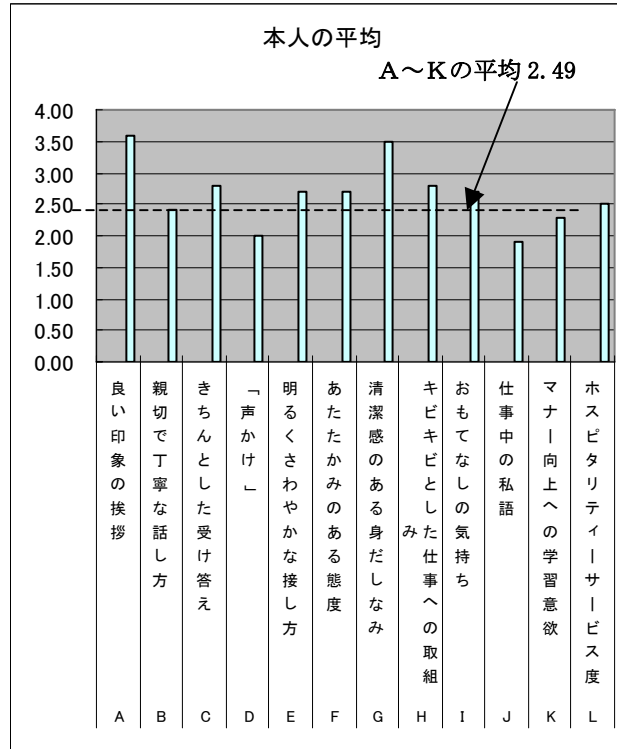


◆ 項目ごとの集計・平均（5点満点としての平均点）＜A社事例＞ ◆

① ギャップ分析

	本人	管理者	ギャップ
A 良い印象の挨拶	3.60	3.10	-0.50
B 親切で丁寧な話し方	2.40	2.00	-0.40
C きちんとした受け答え	2.80	2.00	-0.80
D 「声かけ」	2.00	2.10	0.10
E 明るくさわやかな接し方	2.70	2.60	-0.10
F あたたかみのある態度	2.70	2.40	-0.30
G 清潔感のある身だしなみ	3.50	3.10	-0.40
H キビキビとした仕事への取り組み	2.80	2.50	-0.30
I おもてなしの気持ち	2.70	2.10	-0.60
J 工作中的の私語	1.90	1.80	-0.10
K マナー向上への学習意欲	2.30	1.90	-0.40
A～Kの平均			-0.16
L ホスピタリティサービス度	2.50	2.20	-0.30



② 会社全体のホスピタリティサービス度

	管理職	本人
ホスピタリティサービス度	2.50	2.20