

**「Point of Buy(R)飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」の  
ライセンス販売を開始**  
**月額3万円で外食産業約150チェーンの利用者のリアルな評価・声が閲覧可能に！**

ソフトブレン・フィールド株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:木名瀬博、以下「SBF」)では、外食チェーンの利用者の満足度がわかる「Point of Buy(R)飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」(以下「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」)のライセンス販売を6月より開始しました。

■背景

近年、日本の外食産業では、顧客満足度(CS)が重視されており、外食チェーンの多くは、ミステリーショッピング(覆面調査)などの手法を用いて、接客サービスの向上を図っています。

そのような中、SBFでは飲食店の利用者が精算時に必ず受け取るレシートに着目。レシートを持っている「実際の利用者」から直接、「店舗評価」や「店舗選定理由」、「店舗に望むこと」などを収集するサービスとして「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」を開始いたしました。

■「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」とは

SBFでは、2013年2月よりクレディセゾン社との共同事業として、消費者が普段買い物している食品・飲料・日用品・医薬品・化粧品など約50カテゴリーの購買理由データをメーカー各社に提供する「Point of Buy(R)購買理由付データ提供サービス」(以下「購買理由付データ提供サービス」)を展開してきました。

今回スタートする「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」は、この「購買理由付データ提供サービス」で培ってきたノウハウを、外食チェーン利用者の店舗評価データ収集に応用したものです。飲食店の利用者から直接、「店舗評価」などの定量評価と「改善要望」などの定性評価をデータとして収集・蓄積し、チェーンや店舗の状態、改善点を把握できるデータとなっています。

回答パネルには、「購買理由付データ提供サービス」と同様に、クレディセゾン社の「永久不滅.com」ネット会員と、「履歴書情報」のあるSBF登録会員「キャスト」の計約10万人を対象としており、ネットアンケートにありがちな「なりすまし」の可能性を極力排除しています。

収集するデータについては、「店員の言葉遣い」や「挨拶の有無」、「精算時の対応」といった「接客対応」や、「味」や「メニューの提供時間」、「価格設定」といった「サービス内容」、「クレンジング」や「設備」など「店舗」への評価に加え、「なぜその店舗を利用しようと思ったのか」や「改善要望点」についても利用者視点でヒアリングしています。

データの閲覧には、データ分析、ビジュアル化、レポート作成機能を搭載した BI ツールを使用しており、多種多様なデータをウェブ上でわかりやすく見ることが可能です。

さらに、閲覧情報ではチェーン名、店舗名まで開示しています。そのため、自社チェーンの実態把握だけでなく、他社チェーンや他業態とのデータの比較が可能です。また個店の状態把握や、顧客満足度向上に向けた店舗単位での改善点の洗い出しにも活用することができます。

SBF では、「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」を外食チェーン利用者の満足度を向上させる仕組みづくりをサポートするサービスと位置付けており、今後も、お取引先様各社の顧客満足度向上に貢献すべく、「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」の充実を図ってまいります。

#### ■今後の取り組みについて

SBF では、「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」スタートに合わせて、多くの外食チェーンが加盟する一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会(以下「JFA」)に賛助会員として加盟いたしました。今後は、JFA 会員企業の顧客満足度向上に向けた取り組みをサポートすべく、「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」を活用していく方針です。

また、その一環として、JFA 正会員・準会員企業を対象に、「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」を4週間利用できる「無償モニターキャンペーン」を6月1日～30日まで実施いたします。

さらに、それ以外の企業も「飲食店利用者調査データ店舗評価サービス」を無償で試せる環境を整えています。顧客満足度向上に向けた取り組みの1つとして、ぜひご利用下さい。

※お申し込みをいただいても、当社の判断により、モニター企業となれない場合がございます。

#### 【サービス概要】

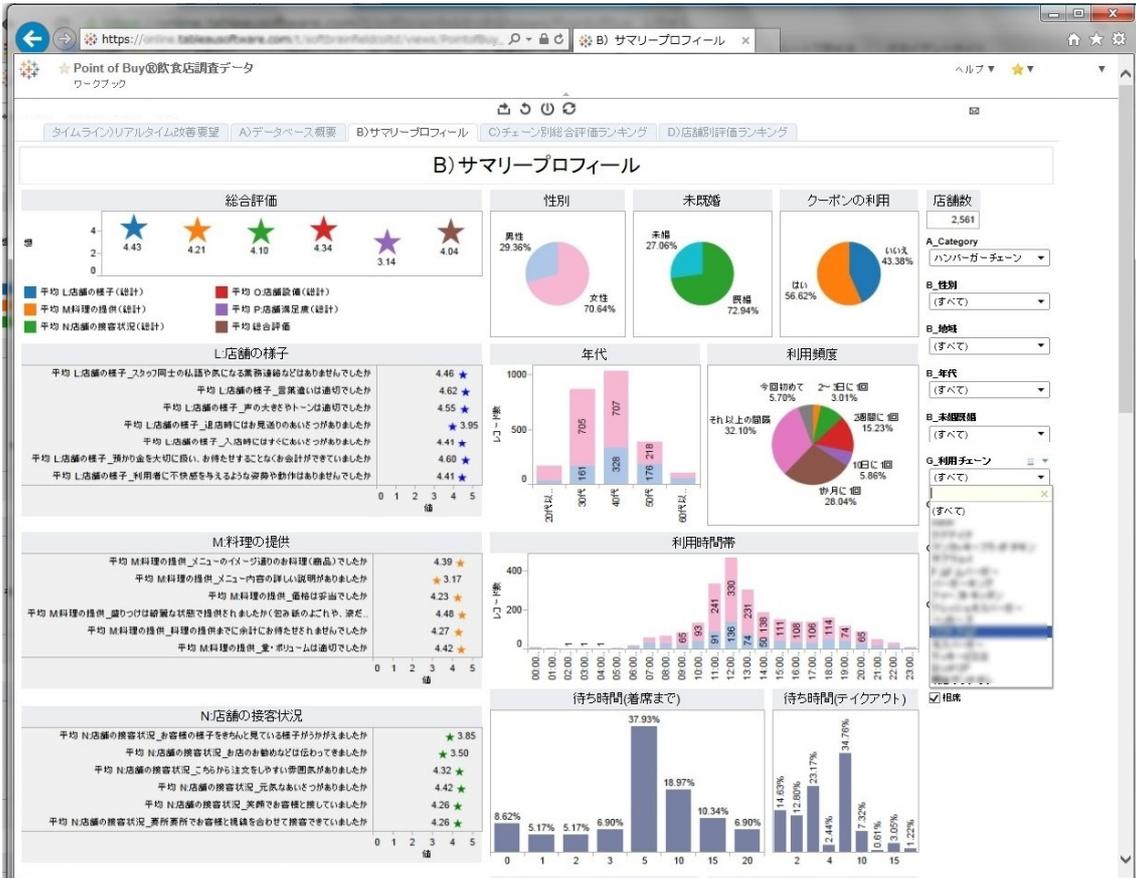
- サービス名: 飲食店利用者調査データ店舗評価サービス
- 店舗評価データ対象カテゴリ: ハンバーガーショップ、ファミリーレストラン、寿司屋、丼・定食屋、中華・ラーメン屋、うどん・蕎麦屋、カレーショップ、コーヒーショップ
- 店舗評価データ対象チェーン数: 153チェーン(具体名は表を参照)
- 店舗評価データ対象者: 「レシートdeポイント」及び「レシートで貯める」サービス登録会員
- 収集の方法: 指定チェーンのサービスを実際に利用した会員が、利用した感想や満足度などをレシート画像と共に報告。
- 店舗評価データの販売先: 外食チェーン
- 店舗評価データの提供方法: 契約企業に専用WEBサイトを通してデータを提供
- 利用ライセンス料: 月額3万円(1ライセンス)
- 当事業の特徴:
  - 常時利用者から報告を受けているため、実施時期や頻度、エリアにとらわれないデータを提供。
  - 「永久不滅.com」ネット会員と「履歴書情報」のあるSBF登録会員「キャスト」で構成された約10万人のネットワークに基づく本人認証度の高いデータを提供。
  - レシート画像添付による利用証明、システムチェック及びダブルチェックによる回答の整合性確認及び不備をふるい落とした信頼性の高いデータが閲覧可能。

■ 店舗評価データ収集対象チェーン:

カテゴリ	チェーン名	カテゴリ	チェーン名
ファミリーレストラン	藍屋	コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ミニストップ
ファミリーレストラン	あさくま	コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ミヤマ 珈琲
ファミリーレストラン	イタリアン・トマト	コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ルノアール
ファミリーレストラン	ピクテリアステーション	コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ローソン
ファミリーレストラン	エルトリート	コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	アートコーヒー
ファミリーレストラン	カウボーイ家族	回転寿司	海鮮アトム
ファミリーレストラン	ガスト	回転寿司	廻転すし 海へ
ファミリーレストラン	CASA	回転寿司	がってん寿司
ファミリーレストラン	カプリチョーザ	回転寿司	かっぱ寿司
ファミリーレストラン	木曽路	回転寿司	くら寿司
ファミリーレストラン	グラッチェガーデンズ	回転寿司	元気寿司
ファミリーレストラン	ココス	回転寿司	すしおんど
ファミリーレストラン	サイゼリヤ	回転寿司	すし 鎌子丸
ファミリーレストラン	サガミ	回転寿司	すし 舟屋
ファミリーレストラン	ザめしや	回転寿司	スシロー
ファミリーレストラン	さわやか	回転寿司	にぎりの徳兵衛
ファミリーレストラン	サンマルク	回転寿司	はま寿司
ファミリーレストラン	シズラー	回転寿司	平塚寿司
ファミリーレストラン	ジョイフル	回転寿司	北海道
ファミリーレストラン	ジョナサン	回転寿司	マリンボリス
ファミリーレストラン	ジョリーオックス	カレー	幸インディアンカレー
ファミリーレストラン	ジョリーパスタ	カレー	カレーの王様
ファミリーレストラン	ステーキガスト	カレー	CoCo壱番屋
ファミリーレストラン	ステーキのどん	カレー	ゴーゴーカレー
ファミリーレストラン	ステーキ宮	カレー	サンマルコ
ファミリーレストラン	デニーズ	カレー	C&C
ファミリーレストラン	ドナ	カレー	スパイス王国
ファミリーレストラン	トマト&オニオン	ハンバーガー	A&W
ファミリーレストラン	とんでん	ハンバーガー	ウェンディーズ
ファミリーレストラン	バーミヤン	ハンバーガー	クアアテナ
ファミリーレストラン	馬車道	ハンバーガー	ケンタッキーフライドチキン
ファミリーレストラン	華屋与兵衛	ハンバーガー	佐世保バーガー
ファミリーレストラン	ビッグボーイ	ハンバーガー	サブウェイ
ファミリーレストラン	びっくりドンキー	ハンバーガー	ドムドムバーガー
ファミリーレストラン	ファミール	ハンバーガー	バーガーキング
ファミリーレストラン	フォルクス	ハンバーガー	ファーストキッチン
ファミリーレストラン	不二家レストラン	ハンバーガー	フレッシュネスバーガー
ファミリーレストラン	フライングガーデン	ハンバーガー	ベッカーズ
ファミリーレストラン	フラカッソ	ハンバーガー	マクドナルド
ファミリーレストラン	ブロンコビリー	ハンバーガー	明治サンテオレ
ファミリーレストラン	ミルクウェイ	ハンバーガー	モスバーガー
ファミリーレストラン	夢庵	ハンバーガー	ラッキーピエロ
ファミリーレストラン	ロイヤルホスト	ハンバーガー	ロツテリア
ファミリーレストラン	和食さと	丼・定食	大戸屋
うどん・そば	幸楽苑	丼・定食	おはち
うどん・そば	小諸そば	丼・定食	神戸らんぶ亭
うどん・そば	そじ坊	丼・定食	ザめしや
うどん・そば	つるまるうどん	丼・定食	すき家
うどん・そば	はなまるうどん	丼・定食	たつや
うどん・そば	日高屋	丼・定食	てんや
うどん・そば	富士そば	丼・定食	東京チカラめし
うどん・そば	丸亀製麺	丼・定食	どん亭
うどん・そば	楽釜製麺所	丼・定食	なか卯
うどん・そば	リンガーハット	丼・定食	半田屋
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ILLY	丼・定食	街かど屋
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	上島珈琲店	丼・定食	松屋
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	エクセルシオールカフェ	丼・定食	かつや
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	カフェ・ド・クリエ	丼・定食	やよい軒
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	カフェ・ベローチェ	丼・定食	吉野家
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	珈琲館	中華・ラーメン	味の時計台
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	コメダ珈琲店	中華・ラーメン	一蘭
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	サークルKサンクス	中華・ラーメン	大阪王将
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	サンマルクカフェ	中華・ラーメン	餃子の王将
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	シアトルズベストコーヒー	中華・ラーメン	餃子の満州
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	シャノアール	中華・ラーメン	くるまやラーメン
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	スターバックスコーヒー	中華・ラーメン	喜多方ラーメン 坂内
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	セガフレド・サネッタ・エスプレッソ	中華・ラーメン	さんばち
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	セブン-イレブン	中華・ラーメン	スガキヤ
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	タリーズコーヒー	中華・ラーメン	天下一品
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	椿屋珈琲店	中華・ラーメン	どうとんぼり神座
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	デイリヤマザキ	中華・ラーメン	ニンニクげんこつラーメン 花月
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ドトールコーヒーショップ	中華・ラーメン	博多一風堂
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ナチュラルローソン	中華・ラーメン	8番ラーメン
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ファミリーマート	中華・ラーメン	味千ラーメン
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	フロント	中華・ラーメン	山岡家
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ベックスコーヒー	中華・ラーメン	らーめん山頭火
コーヒー(コンビニドリンクコーヒー含む)	ホリズカフェ	中華・ラーメン	

※時期によりチェーンは異なる場合があります

■ サマリープロフィール例(カテゴリー:ハンバーガーチェーン):



■ タイムライン リアルタイム改善要望例:

G_利用日	年代性別	B_地域	G_利用チェーン	G_利用店舗	K_店舗改善要望や今後ご期待する点
May 3, 2014	50代男性	愛知			開店してからまだ1年くらいなので店舗自体がまだ新しく全体的にも清潔でキレイな印象でした。お客さんは少なかったですが、従業員は明るく元気な対応ができていました。食事もおもしろかった満足です。今後とも今までとりの気持ちよく接客を継続してほしいです。
May 2, 2014	30代女性	東京			店に入るとき、結構すいていて、レジにいる店員二人しゃべっていましたが、私が入ると、すぐ挨拶してくれました。いつもの店に行っているもので、店員によって、接客の質は違うような気がします。頑張っている人がいれば、サポートしている人もいます。その点に関しては、徹底的に教育してほしいと思います。
		兵庫			この店舗を利用する時、いつも思うのが、レジ前のフロアがとても狭く、注文した後「積んでお待ちください」と言われても、前に注文した者がおいて、行き場がないことが多い。並びと商品を受け取った者が通るのに邪魔になるし、あの配列の仕方はあまりよくないと思う。
	富山			毎回行くたびに、タッチパネルで注文した物が回転レーンで運ばれてこないことがある。他の客に取られていってしまうかと思うるので、何か対策を立ててほしい。スタッフはテキパキとやっている感じや、笑顔で接客しているという感じではないが、それだと不快というわけではない。	
May 1, 2014	50代女性	神奈川			ファーストフード店なのでセットを購入する時、ドリンクもスタンプと揃えるタイミングは無いので、スタッフの態度がよほど悪く無ければならないしあまり気にしてはいない。食べ終わったものもなかなかのコーナーが少なく、なのでお客さんと鉢合わせになった。店舗によってはスタッフがトレーを受け取ってかたづけしてくれるのもあると思うので、そのようにしてほしい。
		東京			とてもいいお店で、味もよいものが多いので店内にいてもいいです。清潔に保たれていて過ごしやすかったので今後期待しています。禁煙席と喫煙席の間は扉をつけて欲しいです。禁煙席に座ったのですが、少しだけこの臭い、気になります。
April 30, 2014	40代女性	東京			店員さんの言葉遣いなど、とてもいい対応でした。しかし、セツドリンクの内容がどこから選べないのか、すぐにメニュー表で指し示してくれるとわかりやすかったです。また、オーダーの最後にメンチカツはどうかと勧められましたが、このような新商品は、店に入った時に声かけしてもらって、こんな商品ができたのか、と検討対象になったかもしれません。
		愛知			細かい注文にまだ不慣れな感じがしました。レジスタッフ以外の人(ドリンクを作る人)が無言でレジに寄ってきてレジをみて作り始めていました。無言の無表情で近づいてきてレジを見ていたのは少し違和感を感じました。几帳然と仕事をこなしている感じが伝わってきただけで、何かと感謝したいと思います。
April 29, 2014	30代女性	愛知			レジ係の人がハンバーガーやジュース等食べ物をあちこち取りに行きながらレジに並べていたので、その間レジ業務が止まってしまったり無言で待たされた。レジ係と食べ物を取りに行きレジに並べる順番がわからず無言で待たされることもないので、改善してほしい。
		愛知			明るく清潔な雰囲気のあるフードコート内でも、こちらの店舗のスタッフの音がよく聞こえ、明るく元気な挨拶が始終聞こえていました。若くて元気な女性スタッフの接客で気持ち良かったです。場所柄か、年配の方やビジネスマンのお客様が多いようでしたが、これからは明るい挨拶や笑顔で、お客様に元気を分けたいと思います。
April 29, 2014	30代女性	埼玉			入店時の案内が、なかなか店員が来なくて、ファミリーに求めるのは難しいのかもしれないが、つまみと思って頼んだサーサーが最後に来たり、ビールより先にラーメンが来たり、お水を飲んでいる人に対する心配りが足りないと感じる。

**【ソフトブレン・フィールド株式会社 会社概要】**

ソフトブレン・フィールド株式会社は、ソフトブレン株式会社(市場名:東証1部・4779、本社:東京都中央区、設立年月日:1992年6月17日、代表取締役社長:豊田浩文)のグループ会社として、全国の主婦を中心とした登録スタッフ約50,000名のネットワークを活用し、北海道から沖縄まで全国のドラッグストアやスーパー、コンビニ、専門店など110,000店舗以上をカバーし、営業支援(ラウンダー)や市場調査(ミステリーショッパー、店頭調査など)を実施しています。

当社代表の木名瀬博は、2004年にアサヒビールの社内独立支援制度に応募し、合格第1号事業として独立しました。

本社所在地 : 東京都千代田区有楽町 2-2-1 ラクチョウビル7階

設立 : 2004年7月

資本金 : 151,499,329円

代表取締役社長 : 木名瀬 博

URL : <http://www.sbfield.co.jp/>

**【サービスに関するお問い合わせ先】**

ソフトブレン・フィールド株式会社

山室(やまむろ)/神谷(かみたに)

TEL:03-5537-5496 FAX:03-5537-5982

お問い合わせフォーム:<https://www.sbfield.co.jp/inquirytop/>

**【報道関係お問い合わせ先】**

ソフトブレン・フィールド株式会社

戦略企画室 柳原(やなぎはら)/具志堅(ぐしけん)

TEL:03-5537-5981 FAX:03-5537-5982

MAIL: [solution@sbfield.com](mailto:solution@sbfield.com)