

第十五期（2014年秋）

パチンコホールサービスマイスター認定資格

受験者アンケート集計データ

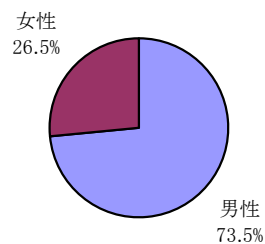
合格率	シングル	筆記	66.5%
		実技	83.9%
	ダブル	筆記	62.5%
		実技	45.5%
	トリプル	筆記	23.5%
		実技	13.3%
	トリプル更新		0.0%
	トリプルコーチ	筆記	58.8%
		実技	41.2%
トリプルコーチ更新		0.0%	

	受験者数	合格	筆記合格	実技合格	不合格	未受験者数
シングルスター認定	228名	140名	13名	41名	34名	0名
	100.0%	61.4%	5.7%	18.0%	14.9%	
ダブルスター認定	122名	49名	25名	8名	40名	0名
	100.0%	40.2%	20.5%	6.6%	32.8%	
トリプルスター認定	18名	2名	2名	1名	13名	0名
	100.0%	11.1%	11.1%	5.6%	72.2%	
トリプルスター更新認定	0名	0名	0名	0名	0名	0名
トリプルスターコーチ認定	19名	7名	4名	1名	7名	0名
	100.0%	36.8%	21.1%	5.3%	36.8%	
トリプルスターコーチ更新認定	0名	0名	0名	0名	0名	0名
全体	387名	198名	44名	51名	94名	0名
	100.0%	51.2%	11.4%	13.2%	24.3%	

1. あなた自身についてお聞かせください(該当するものに○で囲んでください)

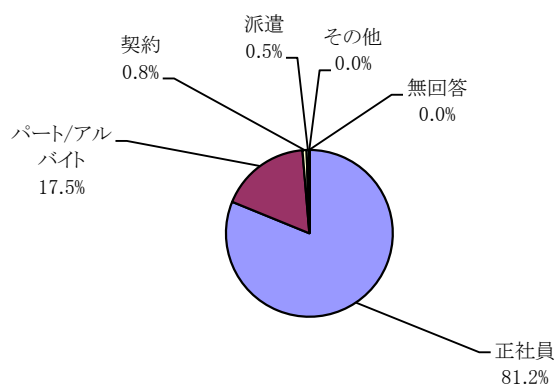
① 性別

男性	277名
女性	100名
	377名



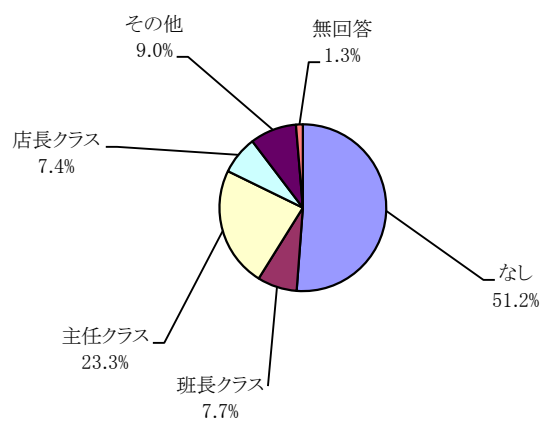
② 雇用形態

正社員	306名
パート/アルバイト	66名
契約	3名
派遣	2名
その他	0名
無回答	0名
	377名



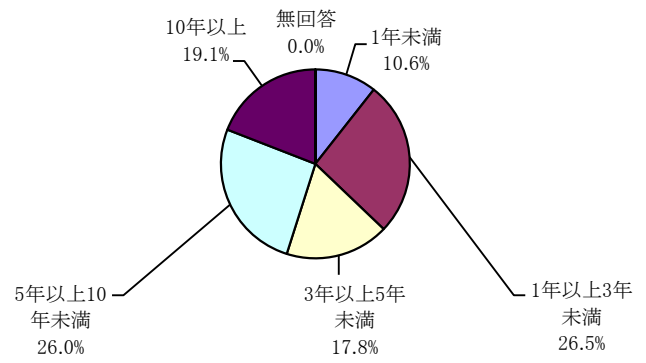
③ 役職

なし	193名
班長クラス	29名
主任クラス	88名
店長クラス	28名
その他	34名
無回答	5名
	377名



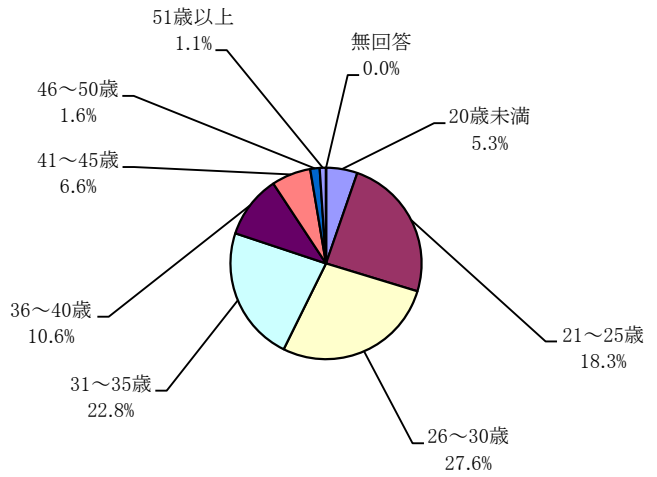
④ 勤務年数

1年未満	40名
1年以上3年未満	100名
3年以上5年未満	67名
5年以上10年未満	98名
10年以上	72名
無回答	0名
	<b>377名</b>



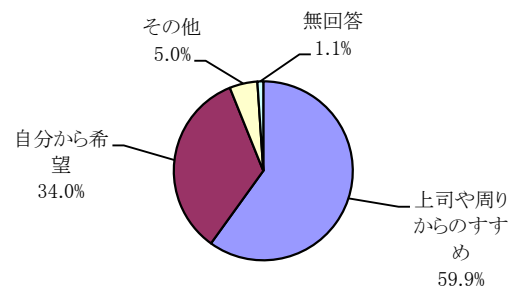
⑤ 年齢

20歳未満	20名
21～25歳	92名
26～30歳	104名
31～35歳	86名
36～40歳	40名
41～45歳	25名
46～50歳	6名
51歳以上	4名
無回答	0名
	<b>377名</b>



⑥ 受験の動機

上司や周りからのすすめ	226名
自分から希望	128名
その他	19名
無回答	4名
	<b>377名</b>

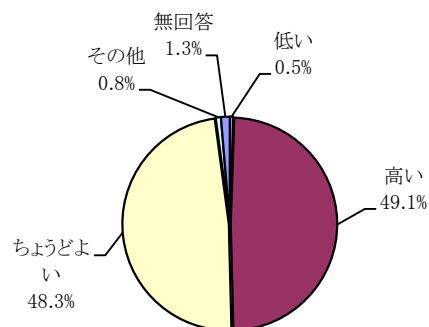


2. 試験についての感想・意見(該当するものに○を囲んでください。また空欄にはご自由に記述ください)

① 今回の試験の総合的な難易度はいかがでしたか？

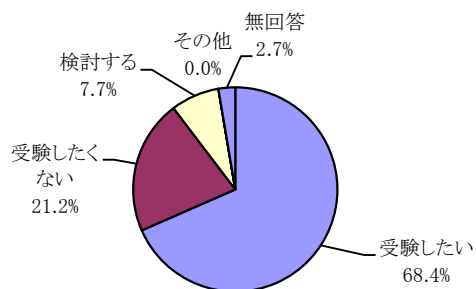
低い	2名
高い	185名
ちょうどよい	182名
その他	3名
無回答	5名
	377名

その他の回答  
筆記試験は難しかった 1名  
わからない 2名



② 次回も受験したいですか？

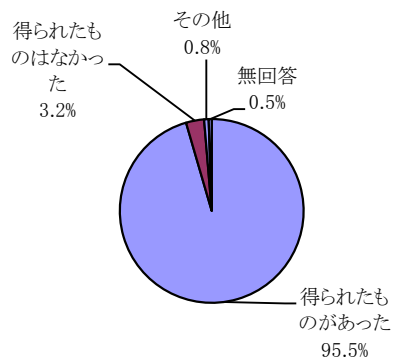
受験したい	258名
受験したくない	80名
検討する	29名
その他	0名
無回答	10名
	377名



③ 本受験を通して、得られたものはありますか？

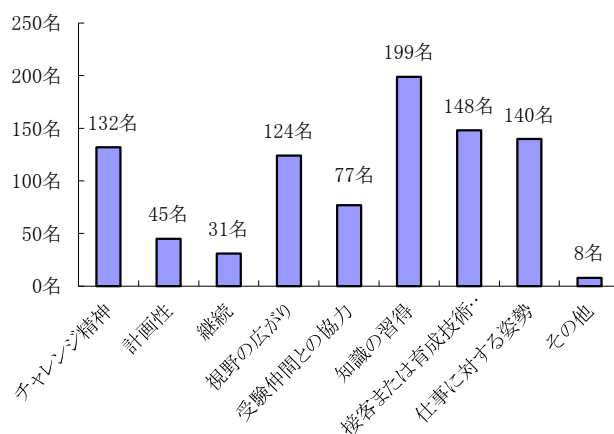
得られたものがあつた	360名
得られたものはなかつた	12名
その他	3名
無回答	2名
	377名

その他の回答  
意識すると緊張して普通の接客が出来なくなる 1名  
わからない 2名



→ 具体的にはどのようなものですか？(複数回答)

チャレンジ精神	132名
計画性	45名
継続	31名
視野の広がり	124名
受験仲間との協力	77名
知識の習得	199名
接客または育成技術の習得	148名
仕事に対する姿勢	140名
その他	8名

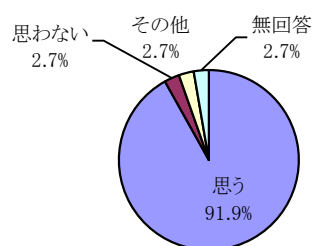


その他の回答

再認識、再確認	1名
良い意味での緊張感	1名
スタッフ育成	3名
全般的に得るものがあった	1名
無回答	2名

→ 接客技術の習得で以前より再来店率アップ(自店の稼働率アップ)に貢献できると思いますか？(前項で「接客または育成技術の習得」を選ばれた方にお尋ねしました)

思う	136名
思わない	4名
その他	4名
無回答	4名
	148名



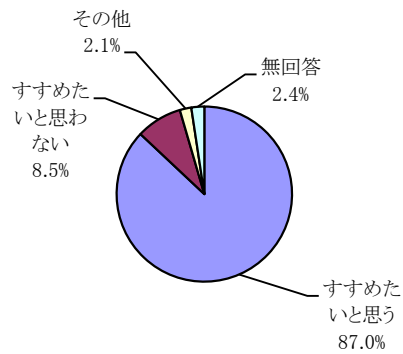
④ “③”で得られたものを実際の業務にどのように活かしますか？(複数回答あり)

・現状を把握し、今後の業務(対応)に活かす	30件
・接客(お客様のことを考える、笑顔、言葉遣い)	102件
・確認、計画(目標)、手順や効率を考える	9件
・指導・育成、知識の共有、連携、報・連・相、店全体の向上	95件
・チャレンジ精神	9件
・これから考える	1件

⑤ 本試験を職場の他の仲間にすすめたいと思いますか？

すすめたいと思う	328名
すすめたいと思わない	32名
その他	8名
無回答	9名
	377名

その他	
本人に意欲があれば	3名
全員受験	1名
わからない	3名
どちらでもない	1名



⑥ 本試験への要望や意見などありましたらお教えてください

- ・ ロールプレイ時の練習時、お客さま役のコツ等教えてほしい 1名
- ・ 更に接客業務に磨きをかけたいので、講習時間を長く取ってほしい 2名
- ・ より実践的な内容でよかった、次回もチャレンジしたい 1名
- ・ もう少し近くで試験を行ってほしい 1名
- ・ トリプルスターのテストもダブルと同じ回数行ってほしい 1名
- ・ 試験時間がもう少し欲しい 1名
- ・ 金額が高い 1名
- ・ お店にあった目線で問題を作ってほしい 1名
- ・ 過去問題集がほしい 4名
- ・ 易しい問題がいい 2名
- ・ 問題の意味がわかりにくい 7名
- ・ 筆記試験の時間が短い 5名
- ・ 筆記試験問題の内容が説明不足 2名
- ・ 全て○×問題にしてください 1名
- ・ すべて選択問題にしてほしい。 2名
- ・ テキストの内容をもう少し大人向けにしてもいいのでは、と思った 1名
- ・ 解答用紙をもう少し分かりやすくしてほしい 1名
- ・ 部屋にBGMを流したりして、店の雰囲気があったほうがよい 1名
- ・ 実技試験時のビデオみたいです。 1名
- ・ 男性、女性のお客さま役が1人ずついてもいいかと思います。より緊張感が高まると思うから。 2名
- ・ スロット台や計数機を実際に使用していただけると分かりやすかった 1名
- ・ 実技において上司が対応するレベルと一般スタッフが対応するレベルは大幅に異なる為、場面設定の際にしっかり確認してほしい 1名
- ・ 実技時、気をつけるようなところがあれば合否に関わらず、早い改善につながると思うので、アドバイスを一言いただけると幸いです。 2名
- ・ 試験終了後に一言ぐらいフィードバックを頂きたい 3名
- ・ 自分の基礎レベルを知る為に、試験結果の評価、採点基準の数値公開をお願いしたい。 2名
- ・ 口頭で説明いただいている事を書面化して確認しやすいようにしてもらいたい 1名
- ・ 年間に実施する試験回数を増やしてほしい 1名
- ・ とても実践的でよかった、研修以外でも定期的な情報を各店に発信してもらえるとうれしい 1名
- ・ ためになった、楽しかった、ありがとうございます等のコメント、感想 37名