

第七期 (2010年秋)

パチンコホールサービスマイスター認定資格試験

受験者アンケート集計データ

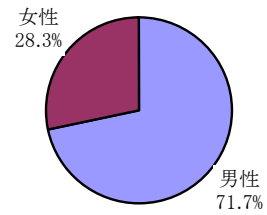
合格率	シングル	筆記合格率	77.7%
		実技合格率	90.8%
	ダブル	筆記合格率	52.9%
		実技合格率	69.4%
	トリプル	筆記合格率	16.1%
		実技合格率	22.2%

	受験者	合格	筆記合格	実技合格	不合格	未受験
シングルスター認定	278名	203名	14名	39名	22名	0名
	100%	73.0%	5.0%	14.0%	7.9%	
ダブルスター認定	72名	30名	9名	19名	14名	0名
	100%	41.7%	12.5%	26.4%	19.4%	
トリプルスター認定	33名	3名	2名	4名	24名	0名
	100%	9.1%	6.1%	12.1%	72.7%	

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)

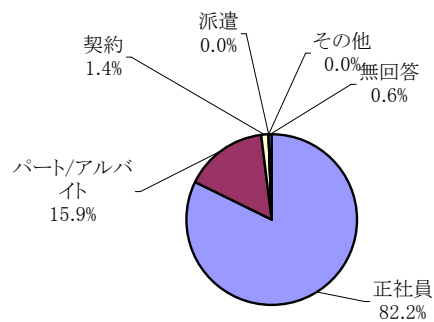
① 性別

男性	253名
女性	100名
	353名



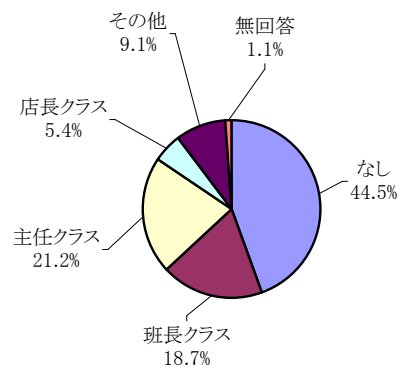
② 雇用形態

正社員	290名
パート/アルバイト	56名
契約	5名
派遣	0名
その他	0名
無回答	2名
	353名



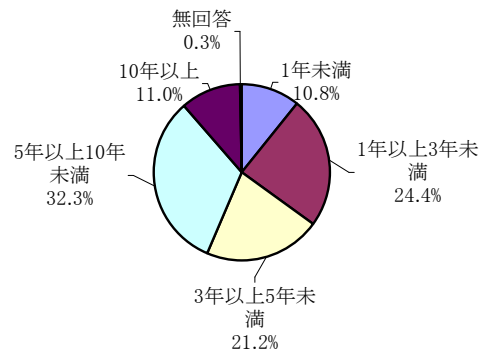
③ 役職

なし	157名
班長クラス	66名
主任クラス	75名
店長クラス	19名
その他	32名
無回答	4名
	353名



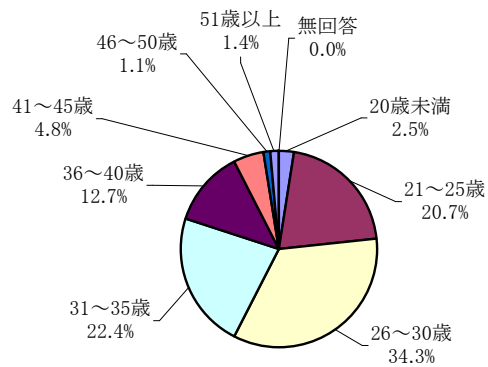
④ 勤務年数

1年未満	38名
1年以上3年未満	86名
3年以上5年未満	75名
5年以上10年未満	114名
10年以上	39名
無回答	1名
	353名



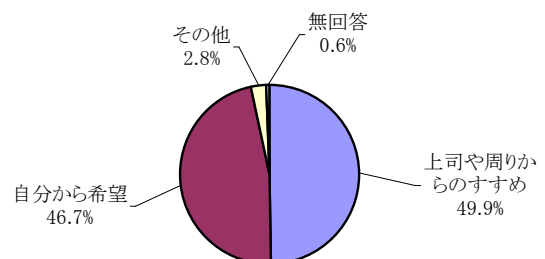
⑤ 年齢

20歳未満	9名
21～25歳	73名
26～30歳	121名
31～35歳	79名
36～40歳	45名
41～45歳	17名
46～50歳	4名
51歳以上	5名
無回答	0名
	353名



⑥ 受験の動機

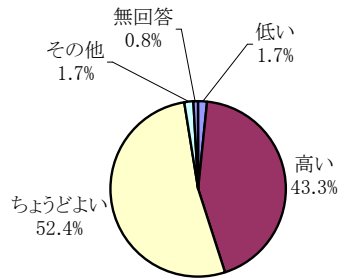
上司や周りからのすすめ	176名
自分から希望	165名
その他	10名
無回答	2名
	353名



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？

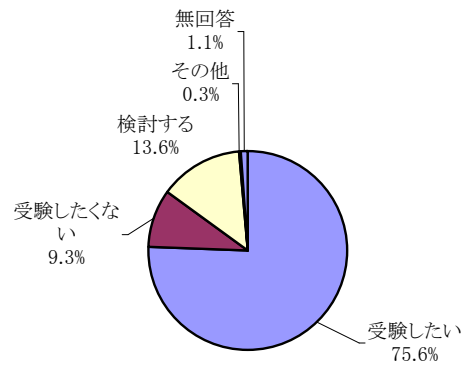
低い	6名
高い	153名
ちょうどよい	185名
その他	6名
無回答	3名
	353名



その他の回答
 筆記問題が分かりにくい 1名
 筆記試験の時間が足りない 1名
 わからない 4名

② 次回も受験したいですか？

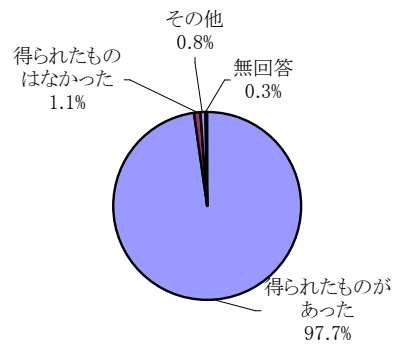
受験したい	267名
受験したくない	33名
検討する	48名
その他	1名
無回答	4名
	353名



その他の回答
 わからない 1名

③ 本受験を通して、得られたものはありますか？

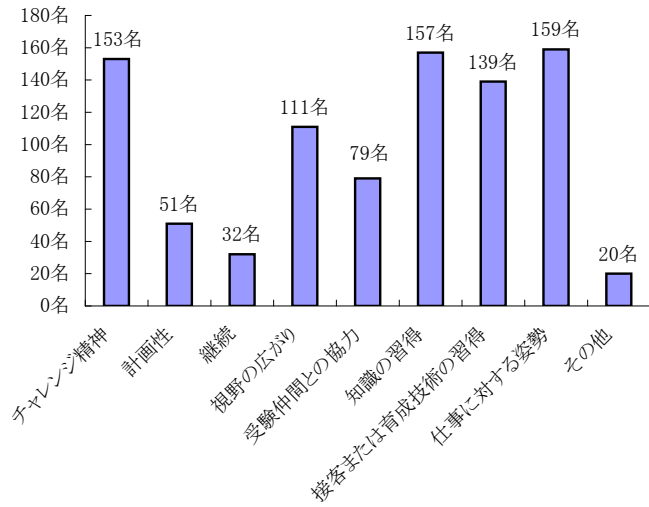
得られたものがあつた	345名
得られたものはなかつた	4名
その他	3名
無回答	1名
	353名



その他の回答
 よい緊張感を思い出した 1名
 わからない 2名

→ 具体的にはどのようなものですか？(複数回答あり)

チャレンジ精神	153名
計画性	51名
継続	32名
視野の広がり	111名
受験仲間との協力	79名
知識の習得	157名
接客または育成技術の習得	139名
仕事に対する姿勢	159名
その他	20名



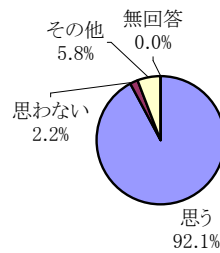
その他の回答

お客様の立場になって考えること。お客様の気持ち	4名
初心	2名
知識や技術の再確認	8名
知識・技術力や意識の向上	2名
業務への客観的な評価	1名
業務への活用	2名
緊張感	1名
くじけないこと	1名

※複数回答あり

→ 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	128名
思わない	3名
その他	8名
無回答	0名
	139名

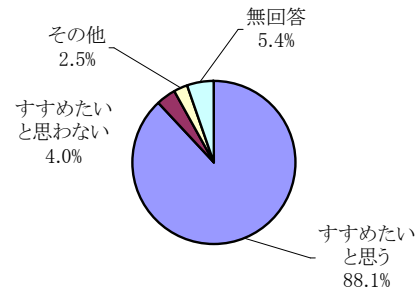


④ “③”で得られたものを実際の業務にどのように活かしますか？(複数回答あり)

・ 今後の業務	59件
・ 接客(お客様のことを考える、笑顔、言葉遣い)	112件
・ 確認、計画(目標)、手順や効率を考えた行動	5件
・ 指導・育成、知識の共有、連携、報・連・相、店全体の向上	108件
・ チャレンジ精神	24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	311名
すすめたいと思わない	14名
その他	9名
無回答	19名
	353名



その他

本人に意欲・興味があれば	1名
わからない	3名
記述なし	5名

⑥ 本試験へのご要望やご意見など

・試験前に講習や勉強会を受けられるようにしてほしい。事前講習会の回数を増やしてほしい。	2名	講習
・試験の傾向を変えて欲しい(選択問題を減らして文章題や自分の考えを問われるようなものにして欲しい)	1名	筆記試験
・筆記試験の範囲が広すぎる	1名	
・筆記試験の例題・過去問題集がほしい	2名	
・筆記試験の問題文の意味が分かりにくい	4名	
・筆記試験の時間が足りない(難しい/問題が多すぎる)	9名	
・筆記試験の答えの書き方が分かりにくい(英数字混在、「問」ではなく「解答欄番号」、等)	1名	
・実技試験の要領が当日まで不明なのが不安。接客の見本となる動画や、例題、説明文などを提供してほしい	3名	実技試験
・現場の状況に近づけてほしい(音楽・玉の音を鳴らす/お客様役を増やす/複数のスタッフでランダム対応、等)	8名	
・試験が自店で行われない場合は、実技試験の前に機器設備の確認をさせてほしい	1名	
・実際に働いているところを見て、採点してほしい	1名	
・自店で受けてほしい	1名	
・実技試験の見学はやめてほしい	1名	
・実技試験が難しい	2名	
・実技の後、すぐに、良い点や改善点などのフィードバックがほしい	2名	結果発表
・細かい点数・コメント、筆記でどこを間違えたかなど、改善点を把握できるものがほしい	2名	
・自分の実技の様子(ビデオ)を見せてほしい	2名	
・結果発表をもっと早くしてほしい	1名	
・この試験の知名度をもっと上げてほしい	2名	制度
・試験が受けられる地域を増やしてほしい	2名	
・受験費をもっと安くしてほしい	3名	
・スター間のレベルの差が激しい。もっと段階を増やしてみてもいい。	1名	
・試験の回数を増やしてほしい(1年に4回ぐらいほしい)	1名	
・実技と筆記を別の日に実施してほしい(実技の待ち時間が長い)	1名	
・部下に教える時間がほしいので、スター毎に試験日を変えてほしい	1名	
・テキストがほしい(※協会注:会社の方針で、テキストを個人ではなく店舗で管理されている方からのご意見です)	1名	その他
・楽しい、ためになった、ありがとうございました等のコメント、感想	52名	感想