

第九期（2011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

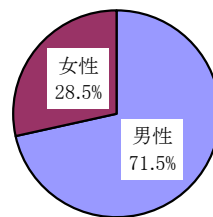
合格率	シングル	筆記合格率	79.9%
		実技合格率	78.4%
	ダブル	筆記合格率	69.7%
		実技合格率	60.5%
	トリプル	筆記合格率	-
		実技合格率	-
トリプル更新		100.0%	

	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	437名	294名	54名	48名	41名	5名
	98.9%	67.3%	12.4%	11.0%	9.4%	
ダブルスター認定	88名	43名	19名	8名	18名	0名
	100.0%	48.9%	21.6%	9.1%	20.5%	
トリプルスター認定	0名	-	-	-	-	0名
トリプル更新	7名	7名			0名	0名
	100.0%	100.0%			0.0%	
全体	532名	344名	73名	56名	59名	5名

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)

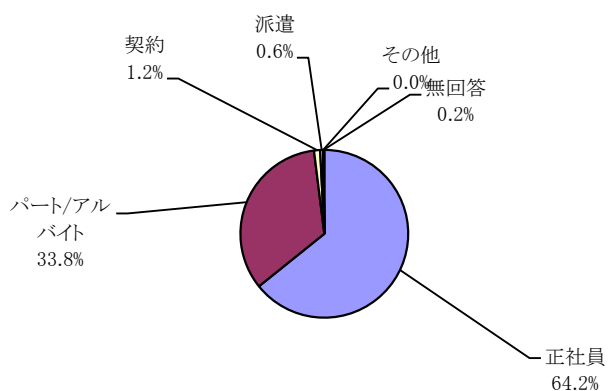
① 性別

男性	362名
女性	144名
	506名



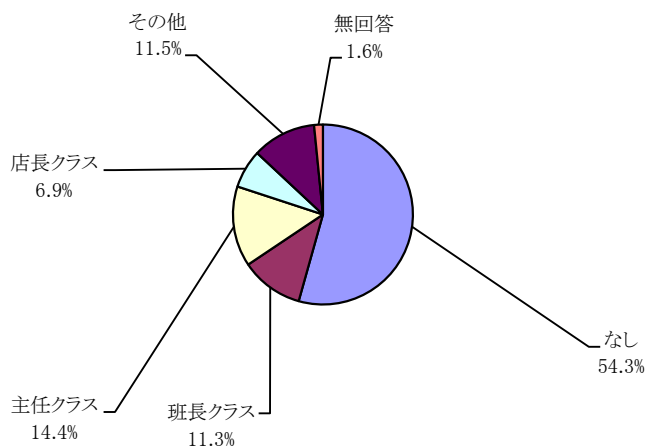
② 雇用形態

正社員	325名
パート/アルバイト	171名
契約	6名
派遣	3名
その他	0名
無回答	1名
	506名



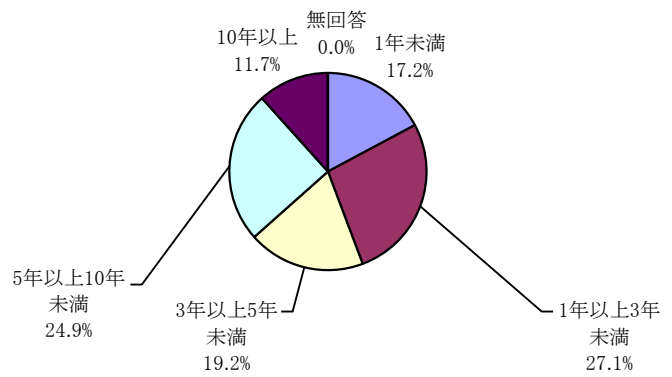
③ 役職

なし	275名
班長クラス	57名
主任クラス	73名
店長クラス	35名
その他	58名
無回答	8名
	506名



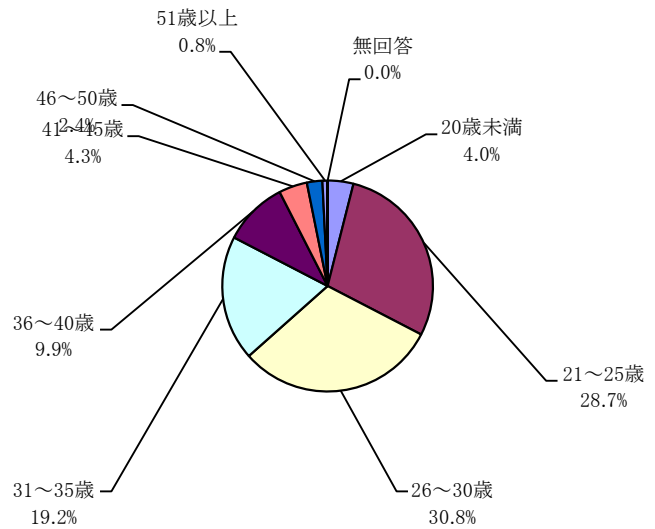
④ 勤務年数

1年未満	87名
1年以上3年未満	137名
3年以上5年未満	97名
5年以上10年未満	126名
10年以上	59名
無回答	0名
	506名



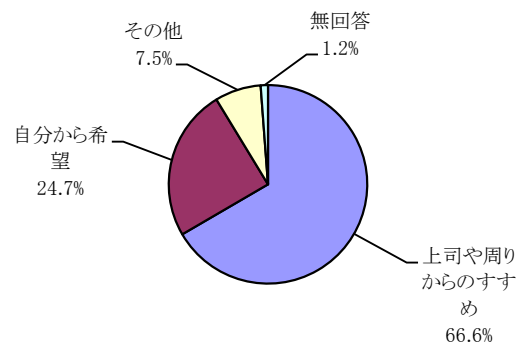
⑤ 年齢

20歳未満	20名
21～25歳	145名
26～30歳	156名
31～35歳	97名
36～40歳	50名
41～45歳	22名
46～50歳	12名
51歳以上	4名
無回答	0名
	506名



⑥ 受験の動機

上司や周りからのすすめ	337名
自分から希望	125名
その他	38名
無回答	6名
	506名



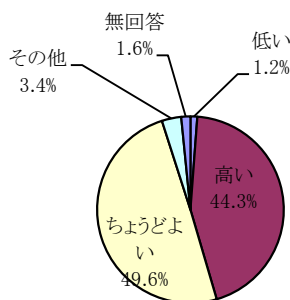
2. 試験についての感想・意見(該当するものに○を囲んでください。また空欄にはご自由に記述ください)

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	224名
ちょうどよい	251名
その他	17名
無回答	8名
	506名

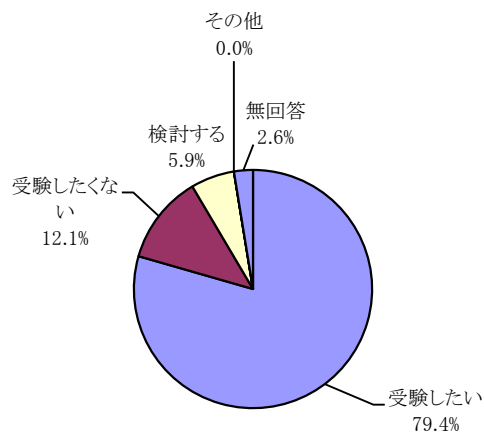
その他の回答

高い	4名
少し高い	3名
ふつう・ちょうどよい	2名
少しひくい	1名
勉強になる	1名
わからない	6名



② 次回も受験したいですか？

受験したい	402名
受験したくない	61名
検討する	30名
その他	0名
無回答	13名
	506名

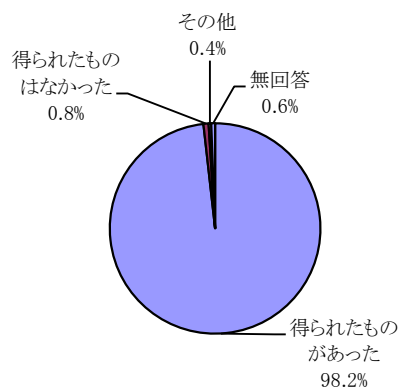


③ 本受験を通して、得られたものはありますか？

得られたものがあつた	497名
得られたものはなかつた	4名
その他	2名
無回答	3名
	506名

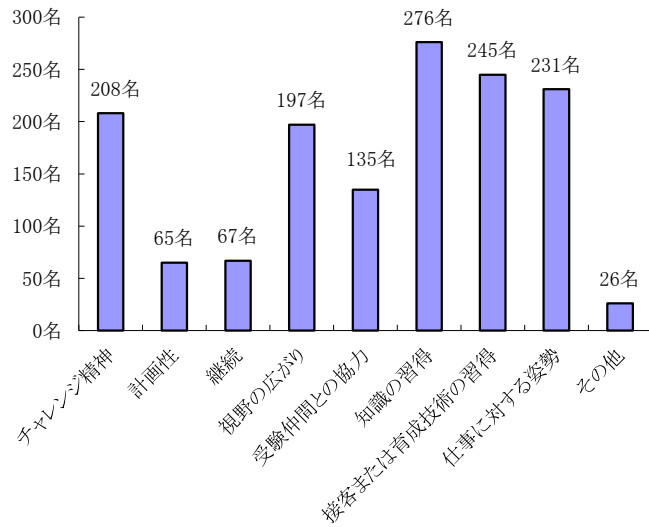
自店ではまずない反応だつた

たくさんあつた	1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	208名
計画性	65名
継続	67名
視野の広がり	197名
受験仲間との協力	135名
知識の習得	276名
接客または育成技術の習得	245名
仕事に対する姿勢	231名
その他	26名



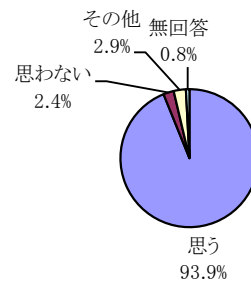
その他の回答

見直し・再確認	6名
復習	2名
意識・知識・技術の向上	4名
知識・技術の平準化	2名
おもてなし・感謝の心	3名
経験	1名
お客様対応	3名
自信・勇気	3名
その他	1名
無記入	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	230名
思わない	6名
その他	7名
無回答	2名
	245名

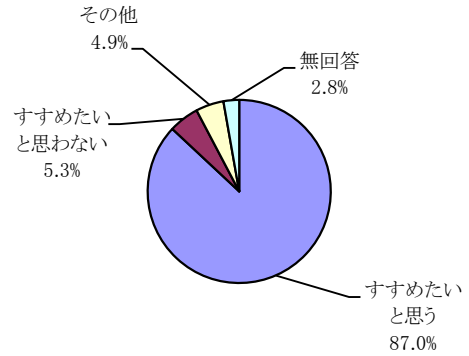


④ “③”で得られたものを実際の業務にどのように活かしますか？(複数回答あり)

・現状を把握し、今後の業務(対応)に活かす	60件
・接客(お客様のことを考える、笑顔、言葉遣い)	251件
・確認、計画(目標)、手順や効率を考える	31件
・指導・育成、知識の共有、連携、報・連・相、店全体の向上	91件
・チャレンジ精神	20件
・これから考える	0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	440名
すすめたいと思わない	27名
その他	25名
無回答	14名
	506名



その他

本人次第	4名
勧めるかどうかは人による	1名
時と場合による	2名
興味がある人だけ	4名
全員受けている	4名
わからない	2名
その他、無記入	8名

⑥ 本試験への要望や意見などありましたら教えてください

- ・ 事前講習会の時間を長くして欲しい 2名
- ・ 研修はさらにもう少し踏み込んだ内容にして欲しい 1名
- ・ 研修の際に改善のポイントや点数付けをして欲しい 1名
- ・ 自習期間のアイテムとしてテキストをCD等で音声化してくれると嬉しい。 1名
- ・ もう少し勉強期間が欲しい 2名
- ・ 試験は全体的に難しかった、もう少しやさしくして欲しい 5名
- ・ テキスト・試験内容が勉強になった 2名
- ・ 試験を受ける方のみではなく、待機中のクルーの本質も採点して頂きたい 1名
- ・ よりリラックスして受験できるようにして欲しい 1名
- ・ 今回2レーンで進行させていたのが良かった 1名
- ・ 試験前の説明が、大きな絵だったら良かったのでは？ 1名
- ・ 非常に緊張感のある中で、ロールプレイング等で気付けなかった点も発見できた 1名
- ・ もう少し時間を予定通りに近づけてほしい 1名
- ・ 筆記試験の時間がもっと欲しい 8名
- ・ 筆記問題が分かりづらい、多すぎる、難しい 8名
- ・ 筆記の点数配分が知りたい 2名
- ・ 筆記試験の解答を試験終了後に、チェックできれば習得につながると思う 1名
- ・ 実技試験はできれば一人ずつがよい 2名
- ・ 実技試験が難しかった、分かりにくかった 3名
- ・ より現場をイメージしやすいようなリアリティーのある実技試験にして欲しい 4名
- ・ 実技の待ち時間が少し長いと感じた 1名
- ・ ダブル実技では複数のお客さま、要望への対応などより実際に近い形でのロープレがいいのでは？ 1名
- ・ お客様役の方が上手でやりやすかった。 1名
- ・ 実技の1項目が終了した段階でのダメ出しは遠慮願いたい。2項目が緊張してうまくいかなかった 1名
- ・ 同じ店内の人でも実技の項目は変えたほうが良いと思います 1名
- ・ 実技で、よく見落とされるポイントをまとめてもらえると現場の指導もしやすい 1名
- ・ 実技試験は、ロールプレイングをより理解することができた。しっかり自分自身を見直したい 1名
- ・ 試験後に記述の答えや実技の指導・アドバイスが欲しい 10名
- ・ 結果を早く知りたい、採点内容・点数が聞きたい、実技試験の映像データが欲しい 3名
- ・ 実技試験後、アドバイス・注意点を教えて頂いたので今後注意していく所が分かって良かった 2名
- ・ マイスター試験で使用したテキストをスタッフへのテストの一部として使用するのはいかがでしょうか？ 1名
- ・ サービス業においては必要なものだと思う 1名
- ・ 試験の開催スパンがもう少し短かったらいいなと思う 1名
- ・ マイスターの講習、試験以外でも来店していただき、当店の悪い部分を指摘して欲しい 1名
- ・ もっと色々なジャンルにも対応を増やしてもらいたい 1名
- ・ 模擬試験があればうれしい 1名
- ・ 合格して6ヶ月以上経過しないと次の試験を受けられないので、この期間を無くすか短くして欲しい 1名
- ・ 近くで開催して欲しい、所属店舗で受験したい 2名
- ・ 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 96名