Omotenashi Self Check

おもてなし
セルフチェック

お客様がお店に出会う順番でふり返る、
15のチェックリスト

所要時間 約5分 ／ 飲食店・サロン・小さなお店のオーナー様へ

bloomary design

日本料理店で10年サービスに携わってきたデザイナーがお店を診るときの視点を、そのままチェックリストにしました。「お客様になったつもり」で、正直にチェックしてみてください。

1 出会いの3秒 Googleマップ・検索

- [ ] Googleマップの代表写真は、1年以内に撮った「入りたくなる」1枚だ
- [ ] 営業時間・定休日が最新で、今月の休みも分かるようになっている
- [ ] 外観・店内・看板メニューの写真が3枚以上載っている

接客の視点 — のれんをくぐる前に、お客様はもう店を判断しています。

2 Instagram プロフィール・投稿

- [ ] プロフィールを読めば「どこの・何の店か」が3秒で分かる
- [ ] ハイライトに「メニュー」「行き方」の枠がある
- [ ] 直近9枚の投稿が、ひとつの世界観に見える

接客の視点 — 常連さんへの顔と、一見さんへの顔は違います。

3 HP・メニュー 来店前の安心材料

- [ ] 看板メニューと価格帯が、来店前にどこかで確認できる
- [ ] 「お一人でも大丈夫？」など、初めての方の不安に答える情報がある
- [ ] お店の雰囲気が伝わる写真を、来店前に見られる

接客の視点 — お客様が席で最初に開くものを、なぜ来店前に見せないのでしょう。

4 口コミ・レビュー対応

Googleマップ・グルメサイト

- [ ] 口コミには、定型文ではなく「その方への言葉」で返信している
- [ ] 厳しい口コミにも、受け止め＋改善の順で返信できている
- [ ] 直近3ヶ月、返信が止まっていない

接客の視点 — 口コミ返信は、次のお客様への接客です。

5 予約・問い合わせ導線

店に入る前の接客

- [ ] 電話以外の連絡手段（DM・LINE・フォーム）を用意している
- [ ] 「DMでお問い合わせOK」など、連絡してよい場所を明記している
- [ ] 予約でできること（席・ホールケーキ・貸切など）を告知している

接客の視点 — 迷わせた時点で、一組逃しています。

チェックの数をかぞえてください

12〜15個 … 素晴らしい見え方です。この調子で続けましょう

7〜11個 … 土台は良いのに、もったいない状態。空欄の窓から整えましょう

0〜6個 … 魅力が入口で止まっています。でも大丈夫、伸びしろしかありません

チェックがつかなかった窓から、整えていきましょう

すべてを一度にやる必要はありません。お客様がお店に出会う順番＝窓の番号順がおすすめです。

今週できること（費用ゼロ）

Googleマップに写真を3枚追加する／Instagramプロフィールを「エリア＋何の店＋ひとこと＋行き方」の4行にする／「DMでお問い合わせOK」と書く。これだけで窓1・2・5は大きく変わります。

今月やると効くこと

メニューと価格をハイライトに載せる／口コミ返信に「その方への一文」を足す。初めてのお客様の不安が、来店前に消えていきます。

「自分では判断がつかない」と感じたら

プロの目でお店の見え方を診断し、「お客様にはこう見えています」を
レポートにしてお届けしています。お気軽にご相談ください。

bloomary-design.com/shindan/

Instagram @bloomary_design ／ DMで「診断」とお送りください

お店の魅力は、すでにあなたの中にあります。
この紙が、お客様との距離を縮める一歩になりますように。