

第十二期（2013年春）

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

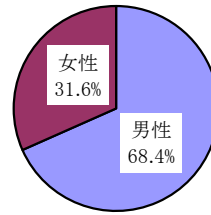
合格率	シングル	筆記	75.9%
		実技	81.5%
	ダブル	筆記	75.0%
		実技	57.3%
	トリプル	筆記	37.5%
		実技	37.5%
	トリプル更新		0.0%
	トリプルコーチ	筆記	22.2%
		実技	50.0%
トリプルコーチ更新		100.0%	

	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	342名	221名	36名	51名	34名	0名
	100.0%	64.6%	10.5%	14.9%	9.9%	
ダブルスター認定	161名	80名	41名	13名	27名	1名
	100.0%	49.7%	25.5%	8.1%	16.8%	
トリプルスター認定	8名	1名	2名	2名	3名	0名
	100.0%	12.5%	25.0%	25.0%	37.5%	
トリプルスター更新認定	0名	0名			0名	
	0.0%	0.0%			0.0%	
トリプルスターコーチ認定	9名	2名	0名	2名	5名	0名
	100.0%	22.2%	0.0%	22.2%	55.6%	
トリプルスターコーチ更新認定	4名	4名			0名	
	100.0%	100.0%			0.0%	
全体	524名	304名	79名	66名	66名	1名
		58.0%	15.1%	12.6%	12.6%	

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)

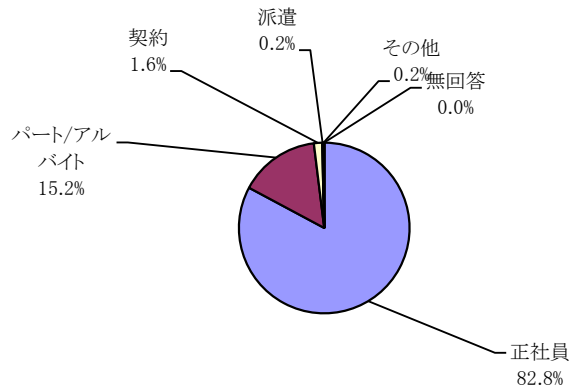
① 性別

男性	350名
女性	162名
	512名



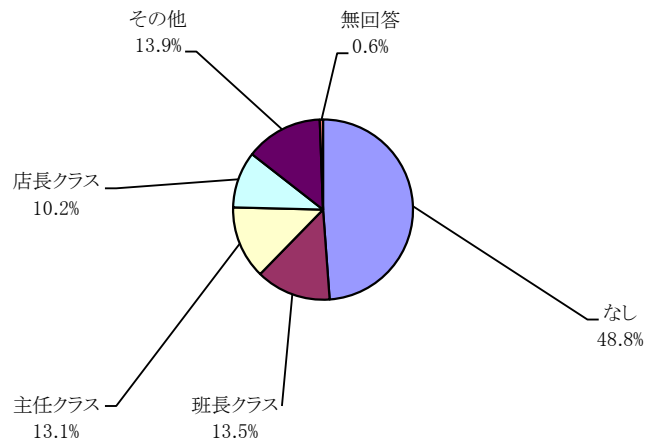
② 雇用形態

正社員	424名
パート/アルバイト	78名
契約	8名
派遣	1名
その他	1名
無回答	0名
	512名



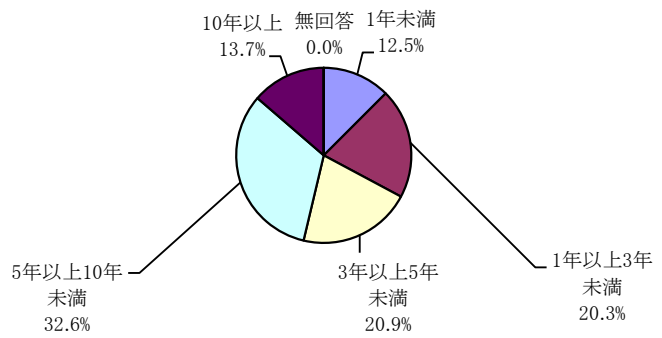
③ 役職

なし	250名
班長クラス	69名
主任クラス	67名
店長クラス	52名
その他	71名
無回答	3名
	512名



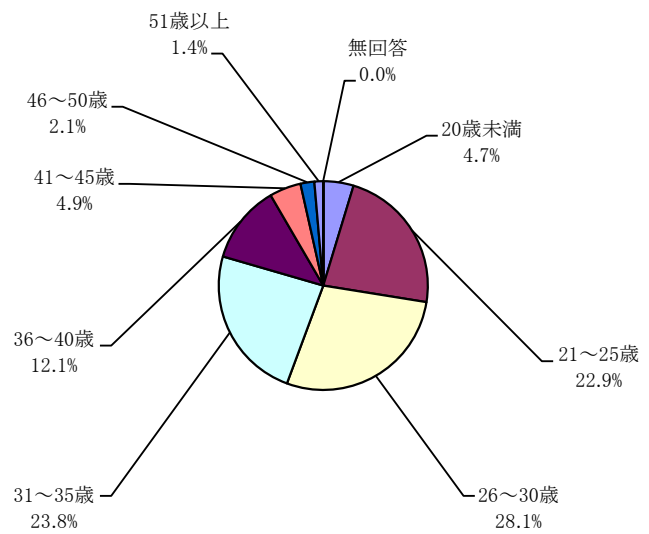
④ 勤務年数

1年未満	64名
1年以上3年未満	104名
3年以上5年未満	107名
5年以上10年未満	167名
10年以上	70名
無回答	0名
	512名



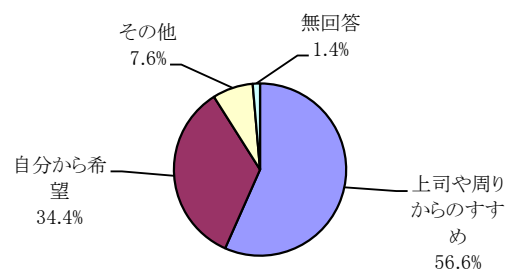
⑤ 年齢

20歳未満	24名
21～25歳	117名
26～30歳	144名
31～35歳	122名
36～40歳	62名
41～45歳	25名
46～50歳	11名
51歳以上	7名
無回答	0名
	512名



⑥ 受験の動機

上司や周りからのすすめ	290名
自分から希望	176名
その他	39名
無回答	7名
	512名

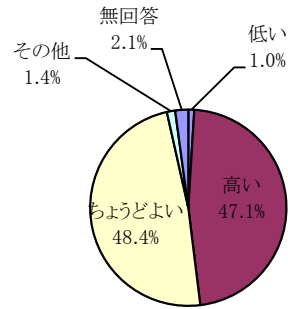


2. 試験についての感想・意見(該当するものに○を囲んでください。また空欄にはご自由に記述ください)

① 今回の試験の総合的な難易度はいかがでしたか？

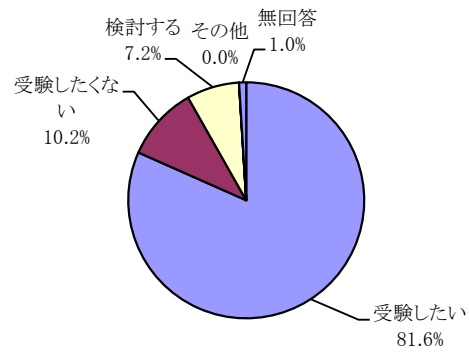
低い	5名
高い	241名
ちょうどよい	248名
その他	7名
無回答	11名
	512名

その他の回答	
前回より高い	1名
楽しかったです	1名
わからない	2名
細かい	1名
筆記は高い、RPはちょうどいい	1名
未記入	1名



② 次回も受験したいですか？

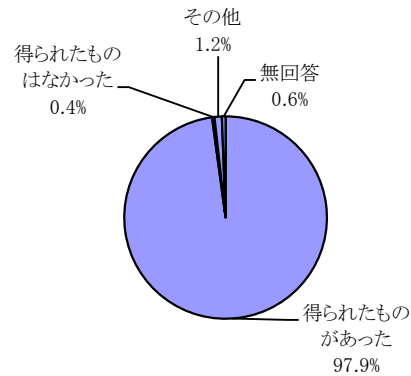
受験したい	418名
受験したくない	52名
検討する	37名
その他	0名
無回答	5名
	512名



③ 本受験を通して、得られたものはありますか？

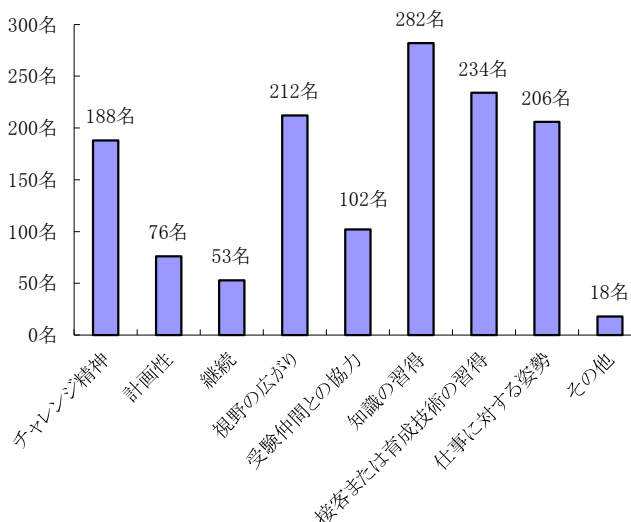
得られたものがあつた	501名
得られたものはなかつた	2名
その他	6名
無回答	3名
	512名

楽しかった	1名
わからない	3名
筆記をもっと頑張ろうと思った	1名
少し得られた	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	188名
計画性	76名
継続	53名
視野の広がり	212名
受験仲間との協力	102名
知識の習得	282名
接客または育成技術の習得	234名
仕事に対する姿勢	206名
その他	18名



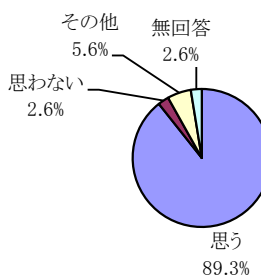
その他の回答

再認識、再確認	7名
良い意味での緊張感	2名
初心と共感	3名
スタッフ育成	1名
自社企業発展に対する意識	5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	209名
思わない	6名
その他	13名
無回答	6名
	234名

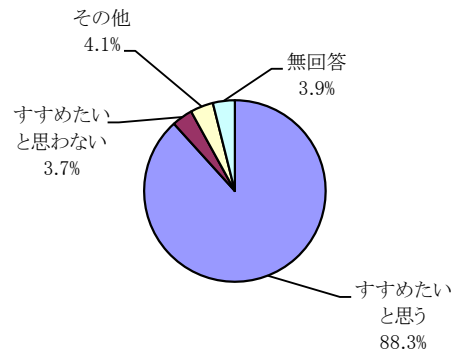


④ “③”で得られたものを実際の業務にどのように活かしますか？(複数回答あり)

- ・現状を把握し、今後の業務(対応)に活かす 109件
- ・接客(お客様のことを考える、笑顔、言葉遣い) 131件
- ・確認、計画(目標)、手順や効率を考える 35件
- ・指導・育成、知識の共有、連携、報・連・相、店全体の向上 143件
- ・チャレンジ精神 13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	452名
すすめたいと思わない	19名
その他	21名
無回答	20名
	512名



その他

本人に意欲があれば、勧める	7名
話してみようと思う	2名
アルバイトには勧めない	1名
強制	1名
わからない	3名
どちらとも言えない	2名
未記入	5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

- ・ 一度試しにロールプレイ(デモンストレーション)を協会で行ってほしい 1名
- ・ 講習会の時間(ロールプレイを含め)がもう少しあったらいいと思う 2名
- ・ 説明以外で画像があると試験前の勉強がしやすいです。 1名
- ・ 過去問題を作ってほしい 1名
- ・ 参考書を作ってほしい 1名
- ・ 試験用の本がもっと早く欲しいです。 1名
- ・ 色々ステップを上げてサービス業としての仕事を上達したいです。 1名
- ・ 会場と控室が近ければスムーズに行えるのでは？人数の関係もあると思いますが。 1名
- ・ 現状に満足せず、更なる上を目指します。 2名
- ・ 合格、不合格問わず、勉強になったことがたくさんありました。 3名
- ・ 思考外の場面がないようにする心構えができました 1名
- ・ 実技・筆記試験ともにとっても良い緊張感が持てました。 2名
- ・ 自分の接客技術を見つめ直すいい機会となった。 2名
- ・ 十分な内容でした 1名
- ・ 初心に戻って一から練習する良いタイミングになりました。 1名
- ・ 仮テストを自店でもするため、簡単な虎の巻がほしいです。(筆記試験) 1名
- ・ 記入欄が小さい 1名
- ・ 参考になりました。現場で活かしたいと思います。 1名
- ・ 選択問題の選択肢が分かりづらいところがあった 1名
- ・ 問題用紙を持ち帰りたい 1名
- ・ 試験問題(シングルでも)難しく感じました。 2名
- ・ 筆記試験の時間がもう少し長く欲しい 2名
- ・ こちらが思っているよりもお客さま役をやっていただいたのに驚いた。考えていたより親切に説明いただき有る意味楽しめた。 1名
- ・ 実技が緊張する 1名
- ・ 実技がむずかしかったです。 1名
- ・ ロープレは本当に自分を客観的に見るよい仕組みですね。 1名
- ・ 自分の実技映像が見たい 3名
- ・ 試験後の達成感みんなで共有したいと思う。 1名
- ・ 接客力を高めたい 1名
- ・ 試験項目の明確化をお願いいたします。 1名
- ・ 試験の開催地を東京ではなく千葉でも行っていただきたいです。 1名
- ・ 周囲が簡単とっていた為、もっとハードルを上げてほしいかもしれません。 1名
- ・ 女性の方がいたら、もっと違う視点でも見て頂けるのかなと思いました。 1名
- ・ 役職者にも是非勧めてください 1名
- ・ 試験会場、試験回数を増やしてほしい 2名
- ・ 試験だけでなく、セミナーなどを全体を集めて開いてほしい 3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