

ラーメン山岡家 応募者アンケート

ラーメン山岡家で働く上で、あなたは様々な状況を経験されます。

これからいくつかの状況をあなたに提示します。

それぞれの状況にあなたが直面した際に、質問の行動が適切であるか、もしくは不適切であるか、それぞれ判断してください。

- 回答は以下に従って行ってください。
- 日時と名前を記入して下さい。
  - 回答時間は10分間です。時間が足りない場合は面接官に相談して下さい。
  - それぞれの状況を良く読み、各質問の行動が適切かどうかを判断して下さい。
- 正しい行動だと判断した際には回答欄のYESを塗りつぶして下さい。
- 誤った行動だと判断した際には回答欄のNOを塗りつぶして下さい。

まずは練習問題を実施してみます。

練習問題の回答が終わりましたら面接官に伝えて、次のページの質問からお答え下さい。

※ 練習問題		回答欄	
		YES	NO
状況 0	ラーメンをお客様に届ける際に、ラーメンに載っていた海苔を一枚落としてしまいました。		
★練習 1	そのままそっとお客様にお出しする。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★練習 2	落とした海苔は作業台の上だったので、拾って載せ直し、お客様にお出しする。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★練習 3	もう一枚新しい海苔を載せてラーメンをお出しする。落とした海苔は廃棄する。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

※ 解答例		回答欄	
		YES	NO
状況 0	ラーメンをお客様に届ける際に、ラーメンに載っていた海苔を一枚落としてしまいました。		
★練習 1	そのままそっとお客様にお出しする。	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
★練習 2	落とした海苔は作業台の上だったので、拾って載せ直し、お客様にお出しする。	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
★練習 3	もう一枚新しい海苔を載せてラーメンをお出しする。落とした海苔は廃棄する。	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

◎日時： 年 月 日 時 分

◎氏名：

		回答欄	
		YES	NO
状況 1	客席で清掃作業をしていると小さいお子様が泣き止まず困っているお母様に気づきました。		
★質問 1	母親が居るので放っておき、自分の仕事をしっかりやる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 2	店にはポップキャンディがあるのでお子様に何とか泣き止むようにあげてみる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 3	出来るだけ近寄らない。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 4	子供が泣き止まないことを店長に伝える。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
状況 2	勤務終了まで残り一時間です。店舗はずっと暇な状況で現在もお客様はいらっしゃいません。一緒に働いているもう一人の先輩スタッフも先ほどから立っているだけの状況です。		
★質問 5	早く帰ってよいか、先輩スタッフに尋ねる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 6	新しい仕事を教えてもらって良いか、先輩スタッフに尋ねる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 7	暇な時間には何をしたら良いか、先輩スタッフに尋ねる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
状況 3	焼きあがった餃子(正しい数は6個)をお皿に移す際に誤って一個落としてしまいました。		
★質問 8	計算したら餃子一個は53円だったので53円返金して、お客様に5個の餃子を提供する。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 9	新しい餃子をすぐに焼き直す。お客様には丁寧に謝罪し、待ってもらえるようお願いをする。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 10	まずは5個の餃子を提供し、1個失敗した事を素直に謝罪して新しいものを焼いて提供し直す。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 11	面倒なのでお客様に料金全額をお返すする。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
状況 4	お客様に醤油ラーメンを提供した際に「醤油ネギラーメンを注文したつもりだったのだが」と言われました。食券を確認しましたが確かに「醤油ラーメン」と書いてあります。		
★質問 12	自分は間違っていないと伝えてお客様にどうするか尋ねる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 13	ネギのトッピングは出来るので、別料金でネギをお持ちする事が出来るとお客様に伝える。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 14	食券を買いなおしてもらえば作りなおせると伝える。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 15	申し訳ありませんが差額分を頂ければすぐに作りなおせますと説明し、お客様に従う。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
状況 5	ラーメンを半分位食べたお客様が「美味しくないからお金を返してほしい。」と言ってきました。		
★質問 16	半分食べたのだから半分しか返金しないと伝える。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 17	ラーメンのどこに問題があったのかを尋ねる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 18	何で美味しくないのに食べたのかをお客様に聞いてみる。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 19	まずは責任者に伝えて来ますので少々お待ち下さいと伝える。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
状況 6	相性の悪い2人のスタッフが今日是一緒に仕事をしています。しばらくすると2人は口論を始めて明らかに店舗の雰囲気が悪くなっています。		
★質問 20	基本的に関係ないので2人の事は自分で解決してもらおう。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 21	仕事中は気に食わない事も忘れるように二人に言う。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 22	何とか落ち着かせるように努力する。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
★質問 23	口論を止めないなら店長に報告すると二人に言う。	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		回答欄	
		YES	NO
状況 7	ラーメンを作っている際に、ゆで時間を間違えてしまい3分ゆで過ぎてしまいました。		
★質問 24	多分気づかれないのでそのまま作ったラーメンをお出しする。	○	○
★質問 25	すぐにお客様に謝りに行き、基準を満たしたラーメンを出来るだけ早く提供する。	○	○
★質問 26	すぐに麺をゆで直すがお客様には何も言わずに待ってもらう。	○	○
★質問 27	新しいラーメンをお作りする。お詫びに割引券をお客様に差し上げて、後で店長に報告する。	○	○
状況 8	お店が大変忙しい時にネギ抜き注文のラーメンに誤ってネギを載せてしまいました。何とか取り除いて提供したのですがお客様がラーメンがねぎ臭いと言っています。		
★質問 28	謝罪して正しい商品を作り直す。	○	○
★質問 29	本当にねぎ臭いかどうかをお客様と確認する。	○	○
★質問 30	載せてしまったのは事実なので素直に謝罪して、返金をする。	○	○
★質問 31	ねぎが食べられない方がいけないと思うので謝罪しない。	○	○
状況 9	あなたが苦手な先輩スタッフと一緒に働くように店長に言われました。その先輩スタッフからは、昨日、仕事が遅いと怒鳴られたばかりですが、店長はそのことを知りません。		
★質問 32	自分と交代してくれるスタッフがいたら代わってもらって良いか店長に尋ねる。	○	○
★質問 33	店長にその人とうまく行かない事を伝えてその人を別の時間帯に移せないか尋ねる。	○	○
★質問 34	しばらくは一緒に働くが早く他の人と交代させてもらえるように店長に伝える。	○	○
状況 10	あなたがやった事のない仕事を先輩スタッフから教わりました。教わった手順どおりに何回かやるうちに、もっと短時間で出来る良い方法を考えつきました。		
★質問 35	新しい手順でうまくいくかどうかとりあえずやってみる。	○	○
★質問 36	他のスタッフに話して、新しいやり方をやってみたいかを尋ねる。	○	○
★質問 37	アイデアを書いて、お店にある提案ポストに入れる。	○	○
★質問 38	やっぱり教わった方法でやる。	○	○
★質問 39	新しい方法があると店長に伝えて、やってみても良いか聞いてみる。	○	○
状況 11	あなたと一緒に働いているスタッフの方が、仕事中に勝手にラーメンを作って食べ始めました。		
★質問 40	自分には関係ないので、黙っている。	○	○
★質問 41	不正かどうか判断出来ないので、後ほど店長に事実報告する。	○	○
★質問 42	どうすれば仕事中に、好きなラーメンを食べられるのかを他のスタッフに尋ねる。	○	○
★質問 43	正しいかどうかは別として、仕事中心なので食べないで欲しいと勇気を持って忠告する。	○	○

以上で質問は終了です。 ご回答ありがとうございました。

面接官に終わったことを申し伝えて下さい。