

**【お客様の満足度を調査しました。】**

文化むらが「地域文化活動の拠点」となり得るよう、お客様が常に満足してご利用いただくため、サービスの向上に努めております。アンケートにより、下記5項目の設問について、5段階の評価をいただきましたので公表いたします。

**【平成26年度上半期（4月～9月）アンケート集計結果】**

NO	項目	評価点（平均）
1	職員の服装・みだしなみは、いかがでしたか？	4.7
	（職員の好感度への満足度）	
2	職員のあいさつ・対応は、いかがでしたか？	4.8
	（接客・サービスへの満足）	
3	窓口の手続き・説明は、わかりやすかったですか？	4.7
	（窓口事務手続きへの満足）	
4	開館日・利用時間は、利用しやすかったですか？	4.7
	（利用規定への満足）	
5	施設・設備は、利用しやすかったですか？	4.7
	（施設・設備への満足）	

アンケート件数=1,818件

5段階評価の平均値 ↑

（小数点以下第2位は切り捨て）

**★お客様からの指摘・改善・要望等への対応事例★（一部）**

- H26.4.24 近隣の方から、馬打公園入口付近でカラスが巣を作っている、との情報提供あり。→同日、撤去しました。
- H26.5.8 近隣の方から、馬打むら付近で松の木にカラスが巣を作っている、との情報提供あり。→数日後、撤去しました。
- 天井の蛍光灯が切れそうです、との情報提供→同日、交換しました。
- 資料館・母屋の靴脱ぎ場が汚れている、との情報提供→同日清掃し、土足禁止の張り紙掲示
- 机がガタついている、との情報提供→同日、調整しました。
- トイレの鍵が壊れている、との情報提供→後日、修理しました。

他

【平成 26 年度**下半期**（10 月～3 月）アンケート集計結果】

NO	項 目	評価点（平均）
1	職員の服装・みだしなみは、いかがでしたか？	4.7
	（職員の好感度への満足度）	
2	職員のあいさつ・対応は、いかがでしたか？	4.8
	（接客・サービスへの満足）	
3	窓口の手続き・説明は、わかりやすかったですか？	4.8
	（窓口事務手続きへの満足）	
4	開館日・利用時間は、利用しやすかったですか？	4.8
	（利用規定への満足）	
5	施設・設備は、利用しやすかったですか？	4.7
	（施設・設備への満足）	

アンケート件数=1,884 件

5 段階評価の平均値 ↑

（小数点以下第 2 位は切り捨て）

★お客様からの指摘・改善・要望等への対応事例★（一部）

- H26. 5. 31 大ホール棟研修室のテーブルの多くがグラグラしている、との情報提供  
→同日、すべての机のネジ締め直しを行いました。
- H26. 7. 4 LAN ケーブル接続をしてほしい、との要望提供  
→申し訳ありませんが、今後も引き込みの予定はありません。
- H26. 12. 3 練習室のピアノが汚れている、との情報提供  
→同日、鍵盤はエタノール、本体・フタは中性洗剤で清掃しました。

他

平成 27 年 4 月 21 日

公益財団法人大泉町スポーツ文化振興事業団