

## 【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27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？	4.7
	(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 = 1,986 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）

- H27.4.26 研修室のホワイトボードにがたつきがあり、書きづらかったとの情報提供あり。  
→同日、交換
- H27.5.1 練習室の時計が遅れているとの情報提供あり。 →同日、交換
- H27.6.6 練習室のテーブルが壊れているとの情報提供あり。 →同日、修理
- H27.6 月下旬 茶室棟利用のお客様から、蜂の巣があるとの情報提供あり。  
→7月中旬、専門業者により撤去完了
- H27.8.1 練習室に備え付けの黒マーカーが出にくくなっていますとの情報提供あり →同日、補充
- H27.8.15 展示ホール他ご利用のお客様の一人が、キャノピー西のコンクリート製駐車場車止めに足を引っ掛け転倒した。  
→翌日、注意喚起のため4台分（8つ）車止めをペンキで塗装した。
- H27.9.8 練習室に机が一台追加で欲しいですとの情報提供あり。  
→同日、一台補充

他

【平成 27 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？	4.8
	（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？	4.8
	（施設・設備への満足）	

アンケート件数=1,897 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）

- H27. 10 茶室周囲通路の木の切株があぶない、との情報提供  
→数日後、萩切株を撤去しました。
- H27. 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。
- H27. 12. 4 茶室の床の間の壁にひびが入って落ちているところがある、との情報提供  
→修復工事の見積もりをとり、H28 年度予算として計上しました。
- H27. 12. 10 茶室のブレーカが落ちやすい、との情報提供  
→2 週間後、電気容量増設のための工事をしました。
- H28. 3. 6 研修室のイスにべたつくものがある、との情報提供  
→同日、エタノール液に清掃消毒しました。
- H28. 3. 10 キャノピー入口けやきの木が病気にかかっているのでは？、との情報提供  
→翌週、施肥と剪定を施しました。
- H28. 3. 30 松の木にカラスの巣がある、との情報提供  
→同日、敷地内高木を全部チェックし、2 か所を確認。翌月初旬に撤去しました。

他