

【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24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？ (職員の好感度への満足度)	4.6
2	職員のあいさつ・対応は、いかがでしたか？ (接客・サービスへの満足)	4.6
3	窓口の手続き・説明は、わかりやすかったですか？ (窓口事務手続きへの満足)	4.7
4	開館日・利用時間は、利用しやすかったですか？ (利用規定への満足)	4.6
5	施設・設備は、利用しやすかったですか？ (施設・設備への満足)	4.7

アンケート件数＝773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★

○付属設備の料金見積りが事前に頂けるともっと良い（7/12 小ホール）

→事前の主催者との打合せ時に、予想額の照会に対応。

○アロマのにおい残っている。においの軽減措置をとってくれているか？（4/29 練3）

→利用後の窓の開放と換気扇等に対応。

○机のレイアウト変更したまま終わっていました（7/1 研3）

→利用後点検チェックの強化にて対応。

【平成 24 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？ (職員の好感度への満足度)	4.7
2	職員のあいさつ・対応は、いかがでしたか？ (接客・サービスへの満足)	4.7
3	窓口の手続き・説明は、わかりやすかったですか？ (窓口事務手続きへの満足)	4.7
4	開館日・利用時間は、利用しやすかったですか？ (利用規定への満足)	4.7
5	施設・設備は、利用しやすかったですか？ (施設・設備への満足)	4.7

アンケート件数＝866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★

○時計がこわれてます。(2/13 研1)

→電池交換対応済

○暖房が強すぎでした。(11/27 展示ホール棟和室)

→設定を「中」から「弱」に変更対応。

平成 25 年 4 月

公益財団法人大泉町スポーツ文化振興事業団