

【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。

また、合せて指摘・改善・要望等への対応事例も公表いたします。

平成31年4月 公益財団法人大泉町スポーツ文化振興事業団

【平成30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)	4.91
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)	4.92
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)	4.91
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)	4.91
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)	4.90

アンケート件数 = 1,698 件

5段階評価の平均値 ↑

(小数点以下第3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）

- H30.10.3 第2練習室 調律して頂けたら嬉しいです。広くて、鏡があって自分の勉強になりました。ありがとうございました。
→後日、調律しました。
- H30.10.3 第3練習室 大変対応が良かったです。
- H30.10.4 第1練習室 第2練習室のドアが開いたままでした。私達の音が聞こえてしまったか心配です。
→第2練習室の方のお声かけしました。
- H30.10.6 大ホール 細かいところにも親切にして頂き、とても好感をもちました。
- H30.10.13 第2研修室 wi-fiがあるといいです！
→検討させていただきます。
- H30.11.7 第1練習室 ピアノノイズ（ガタつきのため）音の出ないイスを持ってきて頂きありがとうございました。
→調整しました。
- H30.11.20 第3研修室 2Fトイレ、水漏れあります。
→すぐに対応しました。
- H30.12.2 第1練習室 蛍光灯のカバーが落ちかかっています。
→すぐに対応しました。

- H30.12.9 第1研修室 リスニングテスト中、隣室より歌が聞こえてきましたが、職員の方がすぐに対応してくださり、有難く、助かりました。ありがとうございました。
- H31.1.23 第1.2研修室 朝一番で映像の機器をセットしていただき、いつも安心してお世話になっています。ありがとうございます。
- H31.2.5 第3練習室 ピアノイスのボッチがむき出しになっていて少々痛い。
→調整しました。
- H31.2.27 展示ホール 会場も清掃がいきとどいており、気持ちよく利用させて頂きました。
- H31.3.10 大ホール棟研修室 出入口の電気が1本切れている
→すぐに対応しました。
- H31.3.12 第1研修室 少し暗い感じがした。
→球切れチェックをして蛍光灯交換しました。
- H31.3.14 展示ホール棟和室 和室にも小さくてもいいのでホワイトボードがあるといいです。
→畳ですので置く予定はありません。
- H31.3.22 展示ホール 机が壊れている
→すぐに対応しました。
- H31.3.27 第1研修室 机を戻すときに床等に印があると戻し易いと思います。
→1列目にガイドがついていますので、目印にしてください。