

## 【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。

令和元年 10 月 公益財団法人大泉町スポーツ文化振興事業団

### 【令和元年度上半期（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)	4.89
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)	4.90
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)	4.89
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)	4.88
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)	4.87

アンケート件数 = 2,353

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）

- H31.4.13 第2練習室 トムソンイス（背付きイス）になったので弾くのに疲れなくて good です。
- H31.4.14 第2研修室 機械類等新しくしてもらえるとありがたい。（他同様1件）  
→安心してご使用いただけるようメンテナンスをしっかりとやってまいります。破損、経年劣化等により使うことが困難、危険などを伴う場合は、随時対応してまいります。
- H31.4.19～25 第1.2研修室、第3練習室、小ホール 暑かったです。  
→冷房切替が専門業者を要し4月26日からご理解いただきました。
- H31.4.27 大ホール棟研修室 設備等とても使いやすかったです。
- H31.4.29 第3練習室 ドラム台のキャスターロックが止めづらい  
→後日対応しました。
- R1.5.22 第1研修室 机を戻す時に机の位置を示す印があれば良いです。  
→何回かシールで目印を付けましたが絨毯製のため剥がれてしまいます。今後、得策を検討してまいります。
- R1.5.23 展示ホール 早くからの開館ありがとうございました。
- R1.6.7 展示ホール 展示パネルが2枚、足元が悪く、不安定でした。  
→準備の際、職員が対応しました。

- R1.6.8 母屋・茶室 茶室を更衣室として利用する場合、難しいのかもしれませんが、可能であれば防犯の面からも鍵はお借りできると助かると思いました。それ以外は大変よかったです。  
→鍵の貸出は可能ですので、お申し付けください。また内鍵が取り付けられていますので、合わせてご活用ください。
- R1.6.8 展示ホール トイレの水が一箇所出ない。  
→即日、対応しました。
- R1.6.9 展示ホール 映像関係機器の設置を大変お世話になり、ありがとうございました。
- R1.6.12 第3練習室 ドラムセットのイスがへたってます  
→聞き取り確認後、新たに購入しました。
- R1.6.19 第3練習室 要望していたラジカセが使えなかった。  
→今後は貸出予定を完全に記録しご不便をかけないようにします。
- R1.6.22 第1練習室 ピアノの調律をお願いします。ペダルふすとキーキー音がします。  
(他1件)  
→ピアノ保守業者により近日中に対応しました。
- R1.7.3 第4研修室 申し込み時に同日の行事は教えてもらえますか？(当日駐車場が混雑して停められない方がいたため)  
→申し込み時にこちらからお伝えするようにします。
- R1.8.4 第2研修室 エアコンを一番下げても、お客様から「暑い、暑い」と言われるのもうちよつと、しっかりエアコンが聞いてくれるとありがたいです。  
→冷房時の温度設定を28℃にご協力いただいているところですが、柔軟に対応させていただきます。
- R1.8.14 第3練習室 ハイハットシンバルのクラッチフェルトが劣化しています。  
→後日、部品を購入し対応しました。
- R1.8.22 第1研修室 照明が暗いのが気になりました。  
→今後、館内の照明がLED化へ移行する予定ですので、その時は照度不足が解消いたしますのでお待ちください。
- R1.8.31 展示ホール棟和室 職員のみなさんが、笑顔で親切に対応してくれましてありがたかったです。(他同様5件)
- R1.9.16 第1練習室 wi-fi 欲しいです。(他6件)  
→今後、検討してまいります。
- R1.9.20 展示ホール スポットライトが欲しい。  
→今後、館内の照明がLED化へ移行する予定ですので、その時は照度不足が解消いたしますのでお待ちください。
- R1.9.22 展示ホール 禁煙になってしまったのが残念です。  
→健康増進法一部改正により、望まない受動喫煙防止のため敷地内が全面禁煙となりましたのでご理解ご協力をお願いします。