

【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30年10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)	4.91
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)	4.90
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)	4.89
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)	4.88

アンケート件数 = 2,422 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）

- H30.4.5 第2研修室 いつも気持ちよく利用させて頂き、ありがとうございます。
- H30.4.6 第4研修室 スタッフの方々が常に笑顔で対応して下さいます。ありがたいです。これからも宜しくお願い致します。
- H30.4.8 母屋 母屋2階の障子をはがれています。
→翌日、貼り付けました
- H30.4.14 第3研修室 上の階の騒音が気になる時がありました。
→上の階の方に説明してホールへ移動して頂きました。(館長対応)
- H30.4.21 大ホール棟研修室 今日はあつかったのでエアコンが欲しかったです。
→冷暖房切り替え前のご迷惑おかけしますと伝えました。
- H30.4.22 第1・2研修室 係の方がとても親切でありがたかったです。
- H30.4.24 第1練習室 電気が一本切れそうで、点滅しています。
→当日、交換しました
- H30.4.29 展示ホール・第3研修室 使いやすくてよかったです。
- H30.5.9 大ホール 細やかなお心配りをいつもありがとうございます。安心してお借りできます。今後も宜しくお願い致します。
- H30.5.29 第3練習室 電子ドラムを置いて下さい。
→検討します。
- H30.6.3 展示ホール他 スタッフの方の素晴らしい対応に感謝しています。
- H30.6.6 第2練習室 いす、机など片づけの表示がとてもわかりやすくて良かったです。

- H30.6.17 母屋・茶室 地震の時の対応ありがとうございました。
- H30.6.19 第1練習室 譜面台の高さ調節ネジがかたくて高さを変えられないものがあります。
→当日対応して調節できるようになりました。
- H30.6.20 第1研修室 わがままな要望にも快くご対応いただきありがとうございました。今後ともよろしくお願ひします。
- H30.6.28 第1練習室 蛍光灯が切れそうです。
→当日交換しました。
- H30.7.5 第3練習 係の方の対応がとても親切で感じが良いです。
- H30.7.5 第1研修室 いつもお世話様になります。朝のごあいさつから本当にさわやかにして頂きありがたいです。今後も宜しくお願ひします。
- H30.7.20 大ホール棟研修室 エアコンの効きがとても悪かったです。
→数日後、専門業者によりリモコンの修理をしました。
- H30.8.1 大ホール棟研修室 Wi-fi を利用したい。午前8時30分に開けてほしい。
→設置につきましては、検討します。開館前の入室は、開館準備が整い次第、柔軟に対応します。(以前から実践中)
- H30.8.10 大ホール棟全館 控室1.2の空調が不調でした。
→扇風機を貸し出しました。翌日の利用時は速めに空調を入れて対応しました。
- H30.8.31 第4研修室 いつもお世話様になります。受付で皆さんにあたたかなあいさつ頂きありがたいです。