

【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2年 3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)	4.87
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)	4.89
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)	4.88
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)	4.87
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)	4.86

アンケート件数 = 1,414

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）

- R1.11.4 茶室 エアコンありがたかったです。
- R1.11.7 小ホール フロアを直して下さい。
→ガムテープで補修をしました。
- R1.11.13 第4研修室 キレイで使いやすい部屋でした。
- R1.11.13 小ホール 布テープは取れませんか？くつが引っ掛かります。
→小まめにガムテ張りをし、なるべく剥がせるところは剥がしました。
- R1.11.24 第1練習室 wi-fiが欲しいです。(他2件)
→今後、検討してまいります。
- R1.11.28 第1練習室 ドアの開閉時にキーキー音がします。油切れ？ですか。
→点検したのち、油をさしました。
- R1.11.29 第3練習室 スネアドラムのラグが1本外れています。
→聞き取り確認後、修理を依頼しました。
- R1.12.13 大ホール棟研修室 蛍光灯が切れていました。
→蛍光灯交換しました。
- R1.12.21 第2研修室 受付の方又、他のスタッフ様、素晴らしい対応力！見習っていきます。
- R2.1.21 第2研修室 気持ちの良い接客ありがとうございました。

- R2.2.5 第1研修室 どちらもDVDプレイヤーの長時間使用ができません。
→動作確認したのち1台に動作不良がみられたので、
機材を新しいものといれかえました。