

## 【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 8 年 4 月 公益財団法人大泉町スポーツ文化振興事業団

### 【令和 7 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)	4.92
	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)	
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
	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)	
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)	4.89

アンケート件数 = 1,653

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)

- R7.10 次の方が 12 分前に入って来ました注意下さい(第 2 練習室)  
→アンケート手渡しの際、声掛けを徹底いたします。
- R8.1 受付で明るくあいさつして下さい、きもちがいいです。(第 3 練習室)
- R8.2 以前のように各施設の予約の現在が PC やスマホでわかると助かります。(第1練習室)  
→5 月半ばよりオンライン予約システムを導入し、利便性向上を図ります。お客様のスマホから空き状況の閲覧だけでなく、予約・決済も可能になります。
- R8.2 いつもどなたが対応でも接客対応が良いです。ピアノが汚れていたのに、クロスを使用したのですが… クロスだけでは落ちなかったので、できればクリーナー等があると良いと思います。(第 3 練習室)  
→クリーナーを用意し、室内点検時に汚れがあれば職員が対応いたします。