

## 【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29年11月 公益財団法人大泉町スポーツ文化振興事業団

### 【平成29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)	4.85
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)	4.86
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)	4.85
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)	4.84
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)	4.84

アンケート件数 = 1,793 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）

- H29.4.13 貸出用無料ロッカーに番号の点字シールを貼りました。
- H29.6.1 展示ホールのパネルのネジなどの修理をして下さいという情報を頂きました。  
→パネル同士を離してネジを回すようにして下さいと説明し、解消しました。
- H29.6.6 第1練習室の譜面台が硬くて高さが調節できないものがあるという情報を頂きました。  
→ネジを締めすぎてたので、ゆるめて対応しました。
- H29.6.8 幼児様用の便座を各多目的トイレに設置しました。
- H29.7.8 第3練習室のお客様から他の自治体と比べて、とっても良いので遠くても使いたいとお言葉を頂きました。
- H29.8.6 近隣宅様から馬打公園内に自動車が駐車することがあるという情報を頂きました。  
→今後、駐車場が満車になると思われる日は、危険回避のためコーンを設置することにしました。
- H.29.9.2 資料館・茶室棟のお客様から、池もきれいになりました。いつもありがとうございますとお言葉を頂きました。
- H29.9.13 第4研修室の入口ドアが開く際、少し重い。  
→翌日、ドア枠下部を工具にて削り、解消しました。
- H29.9.26 展示ホールのお客様から、準備や備品類でご迷惑おかけしています。毎回助かっていますとお言葉を頂きました。
- H29.9.28 展示ホールご利用の団体様から、南東部のパネルレールの改修ありがとうございますとお言葉を頂きました。気持ち良く利用させて頂きましたとお言葉をいただきました。