

【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、あわせて指摘・改善・要望等への対応事例も公表いたします。

平成 28 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 28 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)	4.8
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)	4.8
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)	4.8
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)	4.8
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)	4.8

アンケート件数 = 2,078 件

5 段階評価の平均値 ↑

(小数点以下第 2 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）

- H28.4.7 第 3 研修室と第 1 練習室の机のぐらつきがあるとの情報提供をいただきました。
→同日、修理しました。
- H28.4.12 第 1 練習室の椅子が 30 脚の予定が 13 脚しかありませんとの情報提供をいただきました。
→同日、30 脚にしました。
- H28.5.7 展示ホールのパネルの固定がうまくできないとの情報提供を頂きました。
→同日、固定できるようにしました。
- H28.5.15 大ホールでフルコンサートピアノ（ベーゼンドルファー）の側面にひび割れがあるとの情報提供をいただきました。 →専門業者に点検後、7 月中旬に補修しました。
- H28.6.1 第 1・第 2 練習室を利用中にドアを開けられてしまうとの情報提供をいただきました。
→6.17、両施設のドアを内側から鍵をかけられるようにしました。
- H28.9.20 茶室棟軒下の木製部分に蜂の空洞化した巣があるとの情報提供をいただきました。
→9.25 コーキング剤を注入し、巣穴をすべて埋め、巣としての機能を除去しました。
- H28.9.23 第 1 研修室のドアから異音（キーキー音）するとの情報提供をいただきました。
→同日、点検し、潤滑剤を注入し音の発生を解消しました。