

【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。

【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）

- 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。

【平成 29 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？	4.88
	（職員の好感度への満足度）	
2	職員のあいさつ・対応は、いかがでしたか？	4.90
	（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？	4.89
	（窓口事務手続きへの満足）	
4	開館日・利用時間は、利用しやすかったですか？	4.87
	（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？	4.87
	（施設・設備への満足）	

アンケート件数=1,602 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）

- H29.10.8 10/7 民謡発表会ご来館の障害者のお客様から、親切に対応していただいた旨のお電話を頂きました。
- H29.10.8 第 2 研修室 色々な会館に行ってますが、一番対応がよいです、とのお言葉を頂きました。
- H29.10.27 練習室 ピアノ拭きを用意していただけるとありがたいという情報をいただきました。
→翌日、購入し、各練習室のピアノの上に設置しました。
- H29.11.13 第 2 練習室 遠くにいる人も声を出してあいさつしていただきました、とのお言葉を頂きました。
- H29.11.21 第 2 練習室 いつも笑顔で対応していただいてありがたい、とのお言葉を頂きました。
- H29.12.7 展示ホール 大変お世話になりました。ご配慮のおかげで無事講座が出来ました、とのお言葉を頂きました。
- H29.12.14 第 2 研修室 職員の笑顔でありがたい。心温まる思い、とのお言葉を頂きました。
- H29.12.23 第 3 練習室 モップ用意してもらえればありがたい。
→1 月初旬、貸出用で 1 本購入し小会議室に置きました。
- H29.12.24 資料館・母屋 いつも親切にありがとうございます。これからもよろしく願い致します、とのお言葉を頂きました。
- H30.1.6 第 3 練習室 モップを用意してください。
→1 月初旬、貸出用で 1 本購入し小会議室に置きました。
- H30.1.13 第 4 研修室 大変丁寧で素敵な対応をして頂きました、とのお言葉を頂きました。
- H30.1.16 第 1 研修室 机のグラつきがひどかった 中央から 3 番目
→全ての机、点検及び調整しました。
- H30.2.1 大・研修室 いつも本当にお世話になります。事細かに対応して頂きありがたいです、とのお言葉を頂きました。
- H.30.2.2 第 2 研修室 とてもご親切に対応して下さいまして、誠にありがとうございます、とのお言葉を頂きました。
- H30.2.2 大・研修室 DVD の操作で何度もお世話になりました。ありがとうございました、とのお言葉を頂きました。
- H30.2.6 第 4 研修室 職員の方々の笑顔の対応が本当にありがたいと感じます。ありがとうございます、とのお言葉を頂きました。
- H30.2.8 展示ホール スタッフの方々がとても笑顔で優しく対応して頂きました、とのお言葉を頂きました。

- H30.2.9 第2練習室 前の使用者の方が利用終了時間を過ぎても使っていて困りました。
→代表者の方に「そういった場合はすぐ事務室にご遠慮なくお声掛け下さい。こちらで対応させていただきます」と伝えました。
- H30.3.2 第4研修室 いつも、お世話になっております。とてもさわやかに皆さんがごあいさつして下さいます。ありがたく利用させて頂いております、とのお言葉を頂きました。
- H30.3.3 第1練習室 いつも気持ちの良い対応ありがとうございます、とのお言葉を頂きました。
- H30.3.11 大ホール棟研修室 朝、もう少し早く準備できると助かります。
→開館が9時ですが、15分前には開けますと事前に伝えてました。
- H.30.3.11 第2練習室 いつも心地よく練習させて頂いています。ありがとうございます、とのお言葉を頂きました。
- H30.3.15 第1練習室 第1練習室にも鏡欲しいです。
→小会議室の姿見を貸し出しました。
- H.3.28 大ホール 機材の配線までていねいに対応して頂き大変助かりました。ありがとうございました、とのお言葉を頂きました。

他

平成30年4月 公益財団法人大泉町スポーツ文化振興事業団