

平成27年度「顧客満足度調査」結果のご報告

サービスの改善と向上を目的に、平成28年3月8日から14日にかけて実施させていただきました「顧客満足度調査」の結果をご報告させていただきます。ご協力いただきました皆様に感謝いたしますとともに更に精進してサービスの向上に努めていきたいと職員一同考えております。

1. 顧客満足度: 76.2点

総合的には利用者の方に満足(50点以上～80点未満)していただいている結果となっている。昨年度(70.4点)と比べ5.8点満足度が上がっている。

2. お客様への対応の評価が高い

・受付の対応(83.7点)、電話の対応(83.0点)、プールスタッフの対応(82.3点)、トレーニングスタッフの対応(82.0点)、リラクゼーションスタッフの対応(80.7点)の評価が高い。

3. 教室ネット予約の使い勝手の評価が改善されている。

・インターネット教室予約システムの使い勝手(75.9点)の評価が昨年度(68.7点)から7.2点改善している。・昨年度の評価は、インターネット教室予約システムを全面リニューアルする前の評価であり、今年度の評価は、全面リニューアル後の評価である。

☆改善検討内容

1. 駐車場の評価が悪い

・駐車場(58.3点)の評価が低い。駐車場は施設環境の問題ではあるが、64台の第一駐車場の他に駅前のアルカサル駐車場も利用可能である。ポイントカード利用者には、受付にてアルカサルの駐車券を呈示すると10ポイント付与している。満車時にはアルカサル駐車場を利用して頂けるよう取組を継続する必要がある。

2. トイレの清潔感、ロッカーシャワーの快適性の評価が悪い

・18歳未満(67.6点)、40歳代(69.1点)、50歳代(69.3点)、60歳～64歳(69.1点)のロッカー・シャワーの快適性の評価が低い。・全年齢層の評価は、昨年度(65.8点)から今年度(70.9点)に改善しているが、今後も改善の取組を継続し個別の年齢層でも70点以上の評価を目指す必要がある。

No	顧客満足度 質問項目	顧客 満足度 点数	前回 満足度 点数	大不満	不満	満足	大満足
				~20	~50	~80	~100
Q0	総平均点数	76.2	70.4				
Q1	受付の対応	83.7	77.2				
Q2	電話の対応	83.0	76.2				
Q3	プールスタッフの対応	82.3	76.4				
Q4	トレーニングスタッフの対応	82.0	77.5				
Q5	リラクゼーションスタッフの対応	80.7	74.6				
Q6	イベントの充実度	77.9	70.4				
Q7	無料各種教室の充実度	78.0	71.0				
Q8	有料各種教室の充実度	76.5	70.0				
Q9	インターネット教室予約システムの使い勝手	75.9	68.7				
Q10	各種情報提供の充実度	76.9	70.0				
Q11	利用しやすい雰囲気作り	77.4	70.0				
Q12	ご要望、ご意見への対応	78.5	72.4				
Q13	プールのコンディション	77.1	70.3				
Q14	プールの快適性	76.0	69.8				
Q15	トレーニングルームのコンディション	77.1	71.6				
Q16	トレーニングルームの快適性	78.1	71.9				
Q17	お風呂・サウナの快適性	75.6	70.8				
Q18	ロッカー・シャワーの快適性	70.9	65.8				
Q19	トイレの清潔感	73.3	67.5				
Q20	券売機の使い勝手	74.6	68.6				
Q21	駐車場	58.3	57.7				
Q22	付帯設備の充実度	70.2	66.3				
Q23	館内放送・BGMの適切さ	70.8	66.5				

総合結果では、5.8点満足度が向上していますが、依然、駐車場の混雑の解消はしていません。また、トイレやロッカー、シャワー室などの快適性も低い状況で解消されていないと考えます。施設の構造や老朽化もありますが、日常の清掃をしっかりと徹底していきたいと思っております。お寄せいただいた貴重なご意見を参考に、今後の施設サービスの改善がどのようにしていけばできるのかを考えていきます。今回の顧客満足度調査を受けて、今後も更なるサービス向上を目指してスタッフ一同取り組んでまいります。この度、顧客満足度調査にご協力いただきました皆様ありがとうございました。

印西地区環境整備事業組合 屋内温水プール
指定管理者:オーチャー・FunSpace共同事業体

