

釜利谷地区センターお客さまアンケート結果

【平成 31 年 2 月 25 日～3 月 25 日実施、回答数 238 件】

1 スタッフの対応は、いかがでしょうか？

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 満足・・・・・・・・・・【82%】 | <input type="checkbox"/> やや不満・・・・・・・・【 0%】 |
| <input type="checkbox"/> やや満足・・・・・・・・・・【17%】 | <input type="checkbox"/> 不満・・・・・・・・・・【 0%】 |
| <input type="checkbox"/> どちらともいえない・・・・・・・・【 1%】 | |

※結果 9割を超える方が満足との回答がありました。
卓球台のネットについて要望がありました。

2 当地区センターの使い勝手や清潔さなど快適性について

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 満足・・・・・・・・・・【66%】 | <input type="checkbox"/> やや不満・・・・・・・・【 0%】 |
| <input type="checkbox"/> やや満足・・・・・・・・・・【28%】 | <input type="checkbox"/> 不満・・・・・・・・・・【 1%】 |
| <input type="checkbox"/> どちらともいえない・・・・・・・・【 5%】 | |

※結果 9割を超える方が満足との回答がありました。
畳、音、清掃などについて要望がありました。

3 当地区センターの設備・備品などについて

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 満足・・・・・・・・・・【48%】 | <input type="checkbox"/> やや不満・・・・・・・・【 3%】 |
| <input type="checkbox"/> やや満足・・・・・・・・・・【35%】 | <input type="checkbox"/> 不満・・・・・・・・・・【 2%】 |
| <input type="checkbox"/> どちらともいえない・・・・・・・・【 9%】 | |

※結果 8割が満足との回答がありました。
カラオケや水道などの要望がありました。

各設問に対する、ご意見

1 スタッフの対応は、いかがでしょうか？

いつも挨拶をしてくれる。電話でも明るく気持ちよいスタッフ全員素晴らしいです。案内ができばき助かりました。文化祭の設営片づけを請け負っていただき感謝しています。親切で気配りよくしていただいています。親切で丁寧な対応をいただいています。雰囲気がとても良く感じます。スタッフの態度に満足しています。とてもやさしくてうれしく思います。

回答

スタッフの対応について、多くのお褒めの言葉ありがとうございます。今後とも明るい笑顔とていねいな言葉づかいで接し、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

- ・卓球ネットがいつも低いので、15.25cmになるよう指導してください。

回答

ネットの高さについて、点検時に確認をしておりますが、点検時の確認より一層徹底いたします。

なお、ネットの高さを測るスケールを用意しましたのでご利用ください。

2 施設の使い勝手や清潔さなど快適性について

- ・清潔で使いやすい

回答

今後とも、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

- ・畳を替えてほしい。

回答

状態を確認しながら、表替えを計画いたします。

- ・混んでいた。

回答

地区センターは、大勢の方が利用いたしますので、混雑に関しては、皆さんで譲り合いながらのご利用をお願いいたします。

- ・利用者の音が気になる。掃除の徹底。

回答

地利用者の音や掃除の問題で、他の方に迷惑となる場合は、スタッフから声掛けや、点検を確実にいきます。なお、音に関しては、全てを把握することが困難なため、申し出いただければ、スタッフが声掛けをいたします。

- ・夜間の体育室が団体で使えない。

回答

夜間の体育室は、火曜日、木曜日のみ個人利用としており、それ以外の曜日でご利用をお願いいたします。

- ・Wifi の設置

回答

WiFi の設置については、横浜市と協議をしながら、準備をしています。

- ・卓球台、バドミントンネットは片付いた状態がいい。

回答

利用の大半が卓球台やバドミントンであり、毎回片付けることとなるため、そのままのセットを基本としています。ご理解をお願いいたします。

3 当地区センターの設備・備品などについて

- ・季節ごとの飾りつけがあり、とても良いと思います。

回答

今後とも、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

- ・とてもよい設備。マイクが良くなりました。
- ・マイクが悪くなる。
- ・カラオケの画面を大きくしてもらいたい。

回答

カラオケに関して、多くの要望をいただいております。

新規に購入したマイクの破損が続いたため、破損しにくいタイプのマイクを購入いたしました。

また、カラオケの画面は、横浜市から大画面のTVをいただき、配置いたしました。

- ・会議室（掃除機使いづらい）

回答

掃除機は、多くの方が使いやすいよう、軽めの機種を用意してあります。モップ等の要望もありますが、中会議室以外では、掃除機のみとさせていただいております。

- ・暖房温度が高い時がある。

回答

現在の設備では、室温の設定ができないため、風量の調整により温度管理をお願いしています。

- ・水屋の水道を直してもらいたい。

回答

水屋の水道は、特別な水栓であるため、修理に時間がかかり申し訳ありませんでした。現在は水漏れを直しました。

- ・バドミントンネットがボロボロ、新しいものにしてもらいたい。

回答

バドミントンネットは、新品のものと交換いたしました。

- ・WiFi、公衆電話の設置

回答

WiFiの設置については、横浜市と協議をしながら、準備をしています。

公衆電話は、NTT東日本に問合せしたところ、設置条件に該当していないとのことでした。また、電話連絡が必要な場合は、館内の電話をお貸しいたしますのでスタッフにお尋ねください。

- ・譜面台、防球板を増やして。

回答

譜面台、防球板の増設については、利用実態を見ながら検討いたします。

- ・洋式トイレを増やして。トイレの手拭き用ペーパーの設置

回答

洋式トイレの増設は、トイレの数を増やすことは困難です。

和式の必要な方もいらっしゃいますので、1台づつ設置していますのでご理解をお願いいたします。

手拭き用ペーパータオル等の設置は、現在のところ予定はありません。

- ・中会議室に鏡、和室の横長のホワイトボード

回答

・中会議室に鏡の設置は、壁面に設置する場所がありませんので困難です。

・和室のホワイトボードは、要望がありましたら体育室器具庫にあるものを貸し出しいたします。

4 今後開催してほしい自主事業や講座はありますか

- ・今の継続
- ・自主事業がマンネリ化している。
- ・卓球以外のスポーツ交流
- ・社交ダンス、バドミントン、カメラ、音楽や発声、語学講座、麻雀、茶道、観世流、イラスト、映画、詩吟、歴史講座、健康に関する講座

回答

・自主事業の要望をたくさんいただきました。今後の事業計画の参考とさせていただきます。

5 今後のサービス向上のため希望されることはありますか

- ・今のまま継続、満足

回答

今後とも、一層のお客様サービスの向上に努めてまいります。

- ・大声を出す人がいる（体育室）、食器の洗い方が悪い。

回答

・大声については、スタッフに申し出でいただければ、必要に応じて注意をいたします。

・食器の洗い方については、点検時の確認を徹底いたします。

- ・抽選について(結果のバランス、予約が取りにくくなった。)

回答

抽選は、コンピュータによる抽選を実施しており、短期的みるとバランスを欠いているとのご意見をいただいておりますが、長期的には平準化しておりますのでご理解をお願いいたします。

- ・予約方法がわからない。

回答

予約方法がわからない場合は、スタッフに質問していただければ、説明をいたします。窓口でも予約できますのでご相談ください。

- ・防球板の増設

回答

・防球板の増設については、状況を確認しながら整備いたします。

- ・公衆電話、WiFi の設置

回答

公衆電話は、NTT東日本に問合せしたところ、設置条件に該当していないとのことでした。。WiFi の設置については、横浜市と協議をしながら、準備をしています。

- ・エアーク手拭き、濡れティッシュが欲しい。

回答

エアークタオルや濡れティッシュの設置は、現在のところ予定はありません。

- ・コンサートや映画会の開催

回答

自主事業計画の参考とさせていただきます。

- ・クーラーを早い時期にしてほしい。

回答

冷房の切替は、季節変動を予想しながら、メンテナンス業者を進めております。いったん切り替えると暖房はできなくなることから、慎重に行っておりますので、ご理解をお願いいたします。