

平成28年度「顧客満足度調査」で頂いた主なご意見と回答

(平成28年11月調査)

岐阜メモリアルセンター

(公財)岐阜県体育協会

1 スタッフの接客対応に関すること

頂いたご意見	ご意見に対する回答
◎ スタッフ全員の対応がよく教育されている。	<p>ありがとうございます。今回のアンケートでは、スタッフの接客対応に関するご意見を177件いただいておりましたが、その91%がお褒めの言葉でした。これに慢心することなく、さらなるサービス向上に努めます。今後も、お客様の気持ちになって、いつも笑顔で接することができるように心がけ、「また来たいな。」と思っただけのよういつでも心のこもった接客をしていきたいと思ひます。</p>
◎ 細やかな要望に対して迅速に対応してくれた。	
◎ 言葉遣いや接客が丁寧である。	
◎ 利用者の目線で、親切に対応していただいている。	
◎ 急なお願いや無理なお願いについても前向きな対応をしていただき感謝している。	
◎ 駐車場でも警備の方々に親切にいただき有り難い。	
◎ いつも明るい挨拶にとても元気づけられる。	
◎ 明るく元気なスタッフが多い。	
◎ いつも監視していただけるので安心して練習ができる。	
○ 専門的に対応のできる人が欲しい。	職員研修を通して各施設等における専門性を向上させ、お客様のご要望にお応えできるよう努めます。
○ スポーツ施設らしく積極的に声かけ・挨拶していただくとともに印象が良くなる。	上記のお褒めの言葉に慢心することなく、さらに積極的な接客に心がけ、気持ちよくご利用していただけるよう努めます。
○ スタッフにより対応に差がある。	接客マニュアルの徹底を図り、職員全員が同じサービスを提供できるように努めます。

2 施設の快適さに関すること

(1) 施設の管理状態

頂いたご意見	ご意見に対する回答
◎ 施設内はいつもきれいな状態で、安心して利用できている。	<p>ありがとうございます。皆さま方に、ご満足いただけるよう施設の充実及び管理・清掃に努めます。</p>
◎ 安全に対する配慮がわかりやすくなった。	
◎ 施設管理が行き届いており、非常に利用しやすい。	
◎ トレーニング機器が充実している。	
◎ 環境整備が整っており、プールの水が新しく温度設定も良好で気持ちよく利用できる。	
◎ 少しずつ改善が進んでおり満足。今後も計画的な改善をお願いしたい。	
○ プールから更衣室までが寒い。	水泳場の空調設備の更新を行っております。未実施の箇所については今後順次進めます。
○ インターネットがつながるとうれしい。	他の施設も含めご要望の多い案件ですが、今後周辺の環境整備も踏まえながら設置計画を立て、順次進められるよう検討します。
○ イベント後、大会終了後のコート清掃ができていない。	利用者の方に使用後の清掃をお願いしていますが、徹底できるよう努めていきます。
○ 座ることができる場所を増やして欲しい。	施設全体の老朽化への対応及び改善については順次進めていますが、休憩スペースである椅子については追加並びに更新を今後も続けていく予定です。

○ 点字ブロックがゲート前までで止まっているので、階段にも点字ブロックが欲しい。	各施設でバリアフリー化等を進めております。できるだけ早く設置できるよう工事計画を進めます。
○ メドウのグラウンドの芝を冬芝対応にして欲しい。	メドウ球技場は、その規模から常緑芝が条件付けられていないスタジアムです。また、冬芝は維持管理費がかなりかかります。しかし、ご意見は十分理解でき、県も毎年予算化しておりますが今のところ実現には至っておりません。
○ 施設の老朽化、不整備（現在の競技施設としては映像・機器の不足が目立つ）。	老朽化に伴う工事や機器等の更新は中長期修繕計画を立て、優先順位の高い者から進めています。今後も引き続き県へ要望していきます。
○ 5月・10月のプール掃除を是非高校生に手伝わせて欲しい。	ボランティアによる清掃活動については各施設における受入体制等考慮し、今後検討していきます。
○ 夜閉まるのが早い。	運営時間については条例に基づいています。ご協力頂きますようよろしくお願いいたします。
○ 遠の場の整備について何度かお願いしているがなかなか対応していただけない。	弓道連盟に不具合箇所を確認し、できることから順次対応していきます。

(2) 器具・備品の管理状態

頂いたご意見	ご意見に対する回答
◎ 下駄箱を設置してもらえた。	ありがとうございます。これからも予算の範囲内で計画的に整備をしていきます。
◎ 器具がきちんと整理されており使いやすい。	
○ マシン用の汗拭きタオルはこまめに代えた方が良い。	トレーニング室運営業務受託業者への指導を行っていきます。
○ 椅子、机、掃除道具等壊れているものがあるので補充・修繕して欲しい。	器具等の修繕、補充については早急に対応します。
○ トレーニング室のマシンの種類を増やしてほしい。	利用者の方々のご意見を伺うとともに予算を考慮しながら順次整備を進めます。
○ ゴールネットの穴あきがひどくてぼろぼろ。	早急に確認し、新規購入しました。
○ 故障ロッカーが多い。	様式が古く修繕対応ができないことも多いため、ロッカーの更新を県に要望しています。

(3) トイレ・更衣室

頂いたご意見	ご意見に対する回答
◎ トイレが清潔で新しく気持ちよく利用できる。	ありがとうございます。全館で省エネのため、節電に心がけています。必要な時は、点灯していただくようご協力をお願いします。
◎ トイレの整頓・清掃が以前より丁寧になった。	
◎ 更衣室はいつも乾いた状態で使いやすい。	
○ 洋式トイレがもっとほしい。	各施設で洋式トイレ、温水洗浄式トイレへの変更工事を実施しました。今後も予算の範囲で順次増やしていきたいと思えます。
○ 洋式便座が冷たい。	
○ トイレに石けんがあると良い。	各施設への対応については、施設環境等を考慮しながら順次進めます。
○ トイレのドアが壊れているところがある。	たいへんご迷惑をおかけし、申し訳ございません。平成29年1月24日に修理が完了しました。
○ テニス更衣室シャワーブースが汚れている。	清掃業者と連携し、清掃管理の徹底に努めます。
○ トレーニング室のロッカールーム、シャワー室が汚れており臭う。	

(4) 案内表示・安全

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 駐車場が満車の時、北ゲートや西ゲートまで行かないとわからないので、少し離れたところに案内があると有り難い。	ゲート以外の場所に満空表示設備を設置するには費用がかなりかかりますので、県へ要望していきます。現在、混雑時にはガードマンを配置し誘導しております。
○ ふれ愛ドームに行く際、案内表示がわかりにくい。	
○ トイレの場所がわかりづらいので案内を増やして欲しい。	案内表示や看板を設置しておりますが、よりわかりやすい案内表示ができないか検討していきます。
○ 駐車場で時々逆走してくる車があるので表示板を工夫されたら。	一方通行の表示を各柱に設置し、進入禁止や矢印など各所に表示しておりますが、完全に防ぐのは難しいのが現状です。よりよい表示がないか検討するとともに、ドライバーの皆さまにはルールを守って安全運転をお願いしたいと心から願っています。

(5) 樹木・草花の管理

頂いたご意見	ご意見に対する回答
なし	

(6) 広報、ホームページ等

頂いたご意見	ご意見に対する回答
<input type="radio"/> webの情報をなるべく早く載せて欲しい。	お客様にとって、より見やすく利用しやすいホームページの作成に取り組んでいます。今年度は、より多くの情報を提供して、多くの皆様にご来場いただけるよう心がけました。フェイスブックも開設しましたので、よりタイムリーな情報を発信していきたいと思っております。

3 施設の便利さに関すること

(1) 施設の利用手続

頂いたご意見	ご意見に対する回答
<input type="radio"/> 利用手続で、事前に複数回足を運ばなければならない点が不満。	手続きの簡素化は今後も進めていきますが、必要最小限の手続きにつきましては皆様のご協力をお願いします。
<input type="radio"/> 改修等で利用できなくなる場合は、早く連絡して欲しい。	改修等によりご不便をお掛けする場合には、出来るだけ迅速に利用者の方々にお知らせしています。今後も改修等にかかる施設使用休止の情報が県から入り次第お知らせします。
<input type="radio"/> テニスにおいて当日キャンセルは辞めて欲しい。	天候による当日キャンセル以外のキャンセルをできる限り排除するよう今後も指導を徹底します。

(2) 施設の利用料金

頂いたご意見	ご意見に対する回答
<input checked="" type="radio"/> 利用料金がとても安くてよい。	ありがとうございます。
<input checked="" type="radio"/> 施設利用料が安いので有り難い。	
<input type="radio"/> 放送機器利用料金が高い。	使用料金は県の条例に基づいて設定していますので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
<input type="radio"/> 電気・冷房の料金が少々高く負担に感じる。	
<input type="radio"/> シニア料金の設定を作って欲しい。	

(3) 利用できる日時

頂いたご意見	ご意見に対する回答
<input checked="" type="radio"/> 土曜まで20:30まで利用できるのは有り難い。	ありがとうございます。早朝は有料になりますが、時間外で利用することもできますので、申請時等にスタッフにご相談ください。
<input checked="" type="radio"/> 仕事帰りに気軽に立ち寄れて大変便利。	
<input type="radio"/> 夏期に団体貸し切りが入り、利用できないときが多いので残念。	児童生徒及び学生の夏休みを利用した団体による大会が夏期に集中します。利用者の皆様にはご不便をお掛けしますがご協力よろしくお願いいたします。
<input type="radio"/> 利用時間帯を細分化して欲しい。	利用時間帯及び料金の支払いについては県の条例に基づいています。ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
<input type="radio"/> 料金支払いをプリカでできるようにして欲しい。	
<input type="radio"/> トレーニング室の利用時間を、21時頃まで延ばして欲しい。	

(4) 駐車場の運営

頂いたご意見	ご意見に対する回答
<input checked="" type="radio"/> 駐車場は、駐車しやすく便利。	ありがとうございます。大きな大会の役員には、許可書を発行することもありますので、スタッフにご相談ください。また、駐車場の精算時には、できるだけスムーズにお支払いしていただけるように努めています。
<input checked="" type="radio"/> 駐車場数は良い。	
<input type="radio"/> イベント駐車場が空いていないとき、何らかの方法で前もってわかるようにして欲しい。	ホームページに「駐車場情報」を掲載し、駐車場の混雑予想を提供していますのでご参考になさってください。
<input type="radio"/> イベント等で駐車場が使えない日わかりやすく掲示されていると助かる。	

○ 駐車場が足りない。	イベント等が、土・日曜日に集中するため駐車場が混雑することは避けられません。公共交通機関利用の利用にご協力をお願いします。
○ イベントの多い日は公道が長い間渋滞する。	満車状態でもそのまま待ち続ける方が多く見受けられます。他の空いている駐車場への誘導や車の移動について、今後とも根気よく呼びかけていきます。
○ 駐車場の空き状況を入口で把握して欲しい。混んでいるときに若干空いているところがある。	各駐車場の空き状況は、入口ガードマンが把握していますのでお尋ねください。
○ メドウに芝生の養生地ができたため、役員の駐車場が狭くなり不便になった。	芝生の養生地も施設を利用させていただく上で必要ですのでご理解ください。駐車台数に限りがありますので、相乗り等でご協力いただければ幸いです。

(5) 駐車場の利用料金

頂いたご意見	ご意見に対する回答
◎ 駐車場料金が1,000円になったのはありがたい。	ありがとうございます。平成26年9月より駐車料金の上限1,000円を導入し、大変好評をいただいています。今後とも利用者の皆様が快適にご利用いただけるよう努めていきます。
◎ 駐車場料金が安いのが魅力。	
○ 施設を利用したら駐車料金を無料にして欲しい。	来場される方は様々な手段で来られるので、駐車料金を無料とすることは困難です。
○ 駐車料金が高い。	平成26年度から上限1,000円としていますので、ご理解ください。
○ イベント村駐車場、西駐車場等遠いところは安くして欲しい。	様々な方が利用されるため、遠近での料金設定は困難ですのでご理解ください。

(6) 飲食施設

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 飲食のできる喫茶店・レストランがあると便利。	レストランの運営は業者に委託しています。主に土日に運営していますが、利用者の少ない平日の運営は難しいと思われれます。ただし、改善すべき点については積極的に改善に努めます。
○ 飲食のできる施設は必要。	
○ 寒くなったら自販機に温かいものを準備して欲しい。	今後も季節に対応した商品の販売に努めます。

(7) 教室(スクール・講座)

頂いたご意見	ご意見に対する回答
◎ 水泳教室は良い。	ありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
○ 水泳教室を1つだけにしてもらいたい。	水泳教室は業者に委託しているため全体計画が決定次第、掲示板等への掲示等の方法でお知らせさせて頂くよう指導します。
○ スイミングの教室は、開けてみないと生徒数・先生が誰だかわからないのが不満。前もってわかると曜日も決めて参加しやすい。	

(8) イベント

頂いたご意見	ご意見に対する回答
◎ 今後も色々なイベントで盛り上げていただけると嬉しい。	今後も積極的にイベント・大会等を実施し、岐阜県民のスポーツの振興等に努めます。
◎ 花火大会の芝生広場開放だけではなく屋台もでていたので良かった。	花火大会時には、皆さんに楽しんでいただけるよう芝生広場と野球場を開放しています。今年度はサッカーイベントとともに屋台も芝生広場横に出店したのでとても好評でした。来年度も継続していきたいと思えます。
○ 音楽イベントを実施して欲しい。	平成26年度には、で愛ドームで小田和正のコンサートを行った実績もあります。誘致活動を積極的に行い、ご期待に添えるよう努めます。
○ プロ野球の試合を増やしてほしい。	今年度は、セ・リーグ公式戦1試合とセ・パ交流戦を計画しましたが、交流戦のみの実施となりました。来年度はセ・リーグ公式戦2試合を計画しております。年間を通して多くの試合が行われるよう、今後も誘致活動等を積極的に行いたいと思えます。ただし、セ・リーグの地方開催は、全国で年間二十数試合しかありませんので、その点はご理解願います。