

平成28年度「顧客満足度調査」結果（全施設）

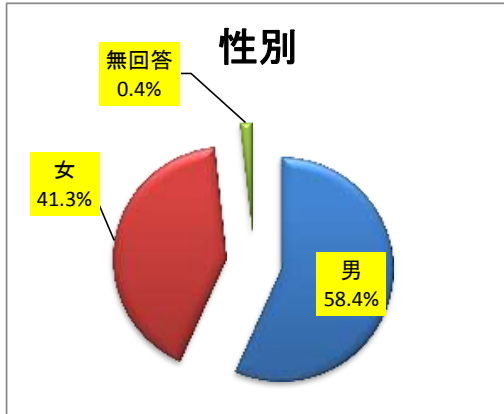
回収枚数 601枚
有効枚数 596枚

H28年11月実施
岐阜メモリアルセンター

1 回答者の属性

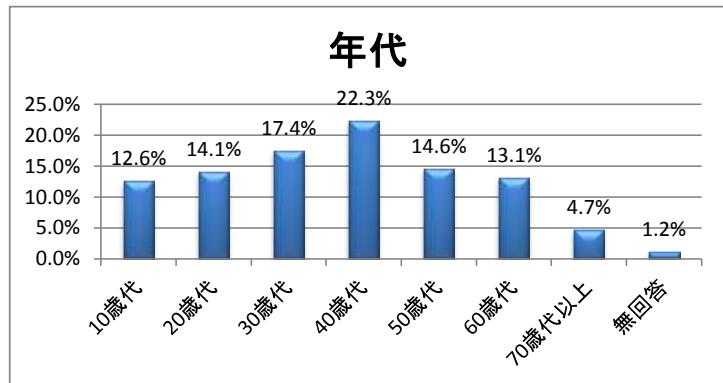
(1) 性別

	回答数	構成比
男	338	56.7%
女	248	41.6%
無回答	10	1.7%
計	596	100.0%



(2) 年代

	回答数	構成比
10歳代	75	12.6%
20歳代	84	14.1%
30歳代	104	17.4%
40歳代	133	22.3%
50歳代	87	14.6%
60歳代	78	13.1%
70歳代以上	28	4.7%
無回答	7	1.2%
計	596	100.0%



2 スタッフの接客対応について

- 接客態度 ・あいさつ ・言葉づかい ・身だしなみ ・電話の対応
- 説明のわかりやすさ ・苦情・要望への対応 ・知識・専門性の高さ

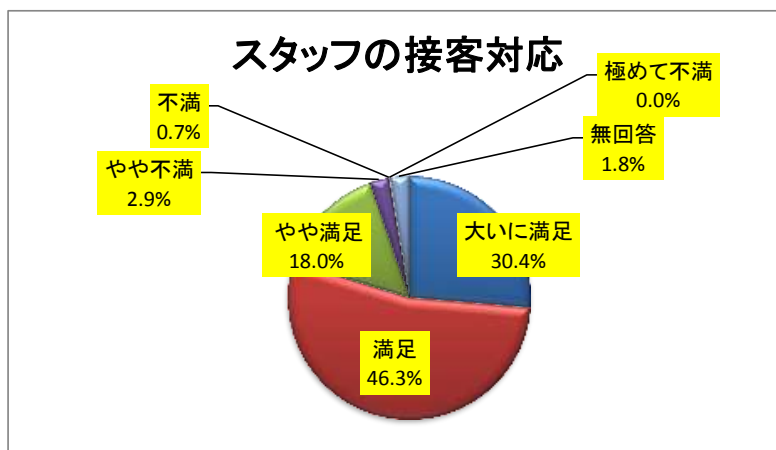
「スタッフの接客対応」の満足度

点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	157	26.3%	79.7%	94.8%
5	満足	318	53.4%		
4	やや満足	90	15.1%	17.6%	2.7%
3	やや不満	15	2.5%		
2	不満	1	0.2%		
1	極めて不満	0	0.0%	0.2%	
	無回答	15	2.5%		
	計	596	100.0%		

満足度数
5.1

5.0 H27年度
5.0 H26年度
4.8 H25年度

満足度数＝回答された満足度の点数の平均点



3 「施設の快適さ」について

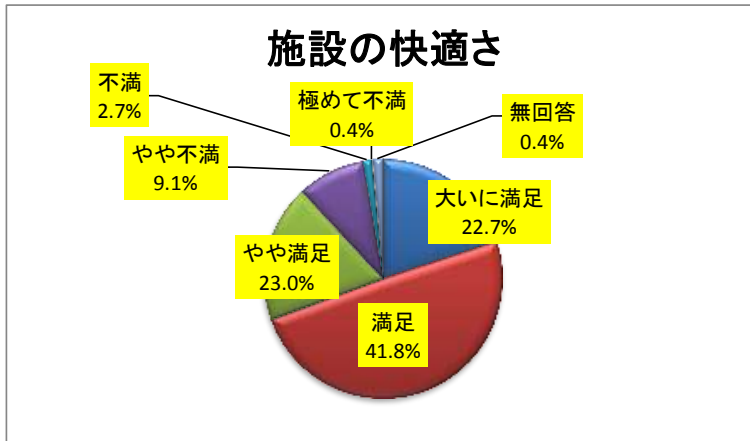
- ・施設の管理状態 ・器具・備品の管理状態 ・清掃 ・トイレ ・更衣室
- ・案内表示 ・安全に対する配慮 ・樹木・草花の管理 ・ホームページ

「施設の快適さ」の満足度

点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	119	20.0%	69.5%	88.1%
5	満足	295	49.5%		
4	やや満足	111	18.6%	27.9%	10.6%
3	やや不満	55	9.2%		
2	不満	7	1.2%	1.3%	
1	極めて不満	1	0.2%		
	無回答	8	1.3%		
	計	596	100.0%		

満足度数
4.8

- 4.7 H27年度
- 4.6 H26年度
- 4.5 H25年度



4 「施設の便利さ」について

- ・利用手続き ・利用料金 ・利用できる曜日 ・利用できる時間帯
- ・駐車場の運営 ・駐車場の利用料金 ・飲食施設 ・教室(スクール・講座)

「施設の便利さ」の満足度

点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	82	13.8%	54.5%	80.0%
5	満足	243	40.8%		
4	やや満足	152	25.5%	38.8%	17.6%
3	やや不満	79	13.3%		
2	不満	23	3.9%	4.4%	
1	極めて不満	3	0.5%		
	無回答	14	2.3%		
	計	596	100.0%		

満足度数
4.5

- 4.5 H27年度
- 4.3 H26年度
- 4.2 H25年度

