

平成29年度「顧客満足度調査」結果（全施設）

回収枚数 537枚
有効枚数 537枚

H29年11月実施
岐阜メモリアルセンター

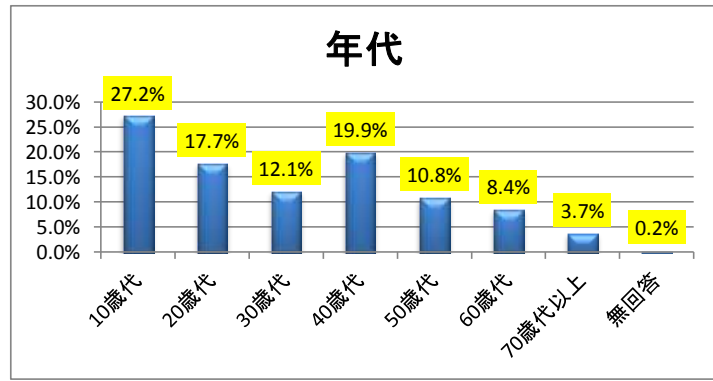
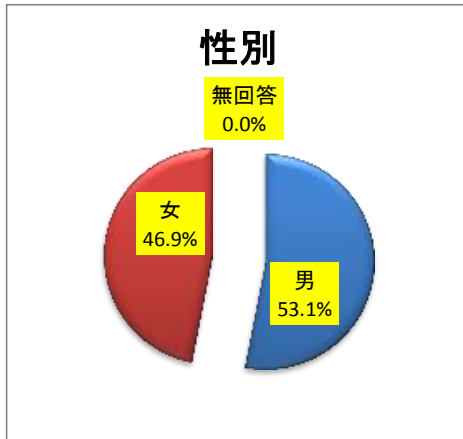
1 回答者の属性

(1) 性別

	回答数	構成比
男	285	53.1%
女	252	46.9%
無回答	0	0.0%
計	537	100.0%

(2) 年代

	回答数	構成比
10歳代	146	27.2%
20歳代	95	17.7%
30歳代	65	12.1%
40歳代	107	19.9%
50歳代	58	10.8%
60歳代	45	8.4%
70歳代以上	20	3.7%
無回答	1	0.2%
計	537	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

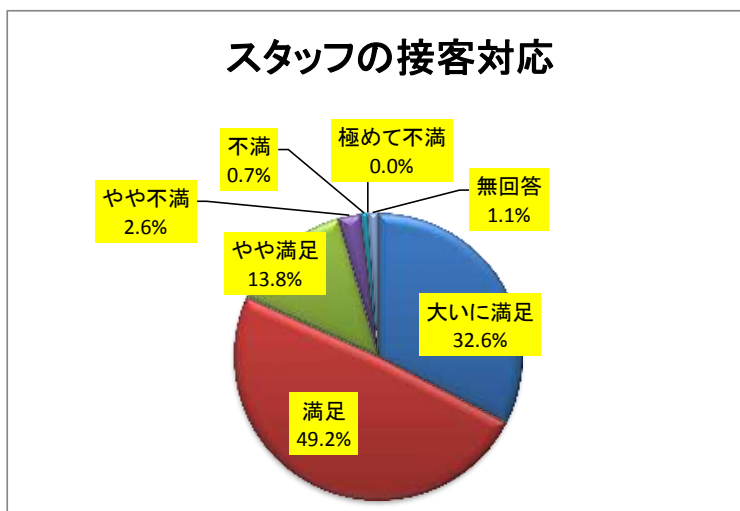
「スタッフの接客対応」の満足度

点数	満足度	回答数	構成比	81.8%	95.5%
6	大いに満足	175	32.6%		
5	満足	264	49.2%		
4	やや満足	74	13.8%	16.4%	
3	やや不満	14	2.6%		
2	不満	4	0.7%		
1	極めて不満	0	0.0%	0.7%	
	無回答	6	1.1%		3.4%
	計	537	100.0%		

満足度数
5.1

5.1 H28年度
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

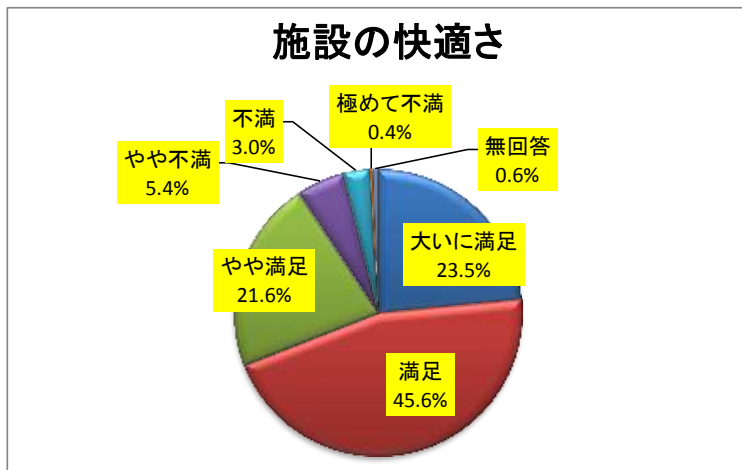
- ・施設の管理状態 ・器具・備品の管理状態 ・清掃 ・トイレ ・更衣室
- ・案内表示 ・安全に対する配慮 ・樹木・草花の管理 ・ホームページ

「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	126	23.5%	69.1%	90.7%
5	満足	245	45.6%		
4	やや満足	116	21.6%	27.0%	8.8%
3	やや不満	29	5.4%		
2	不満	16	3.0%		
1	極めて不満	2	0.4%		
	無回答	3	0.6%		
	計	537	100.0%		

満足度数
4.8

- 4.8 H28年度
- 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	123	22.9%	62.6%	85.1%
5	満足	213	39.7%		
4	やや満足	121	22.5%	32.0%	13.4%
3	やや不満	51	9.5%		
2	不満	18	3.4%		
1	極めて不満	3	0.6%		
	無回答	8	1.5%		
	計	537	100.0%		

満足度数
4.7

- 4.5 H28年度
- 4.5 H27年度
- 4.3 H26年度
- 4.2 H25年度

