

平成29年度「顧客満足度調査」で頂いた主なご意見と回答

(平成29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
○ 急な依頼でも長く待たされることなく対応してもらえるなど対応がよい。	<p>ありがとうございます。</p> <p>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192件いただきましたが、その内の93.8%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。</p> <p>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」と思っていたいただけるような施設になるよう常に心のこもった接客をしていきたいと思っております。</p>
○ 利用の際にはできる範囲で気遣いをいただき感謝している。	
○ とても感じの良いスタッフさんばかりで、何かと親切に案内してもらえるので助かる。	
○ 接客態度、言葉づかい、電話対応など特に不満はない。	
○ いつも笑顔で接してもらえるので良い。	
○ 気持ちよく挨拶してくれて、何を聞いても分かりやすく説明してくれる。	
○ 場所が分からず困っていたら表まで出てきて案内してくれるなど、とても親切。	
○ 以前に比べて対応が非常に良くなった。	
△ もう少し専門的なことを知っていて欲しい。	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。
△ 選手のことを第一に考えて対応して欲しい。	利用者の立場に立って対応するよう努めます。
△ スタッフの中には挨拶をあまりしない職員がいる。	職員研修等を通して接遇の徹底に努めます。

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
○ 施設がきれいに保たれており使いやすい。	<p>ありがとうございます。</p> <p>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>
○ トレーニング機器等設備が充実していて、非常に利用しやすい。	
○ 以前よりテニスコートがきれいに整備されている。	
○ 芝がきれいに保たれているなど、以前より芝の管理が良くなってきている。	
○ 掃除が行き届いていて、ゴミもなく快適に利用できる。	
○ 修繕や改修を実施してくれてありがたい。	
△ 休日明けの利用の際に施設の清掃が行き届いていないことがある。	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るとともに、清掃業者にも指導をしています。
△ プールの透明度が著しく低下して泳ぎづらいことがあった。	大変ご迷惑をおかけしました。ろ過ポンプの故障が原因でしたので修繕し、現在は正常な状態になっています。
△ プールの水温にばらつきがあり、低かったり高かったりする。	水温は故障中に低く、修繕後に高くなりましたが、現在は正常な状態になっています。
△ 50mプールが夏しか使えないので、屋根が欲しい。	50mプールを屋内プールにする計画はありませんが、県にご要望があることを伝えていきます。

△ 野球場の経年劣化を感じる。諸室の数や広さなど改善して欲しい。	現在、諸室、グラウンド、芝、電光掲示板等の改修を行っており、終了後は快適にご使用いただけると思います。諸室の数や広さに関しては建て替えが必要となり、すぐには対応が難しいと考えます。
△ 強い雨のときテニスコート(屋内)に雨漏りがあり、コートが濡れる。	修繕、工事の実施について検討します。
△ 弓道場前の芝生が削れているところを、コンクリートもしくは芝生にして欲しい。	
△ テニスコート、特にC6面の南側の部分がヌルヌルして滑る。	ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。高圧洗浄や雨天後の排水処理等、対策を検討します。
△ 柔道場のエアコンの効果があまり感じられない。	現在、空調設備の更新工事を行っておりますので、終了後は快適にご利用いただけると思います。もうしばらくお待ちください。
△ 施設が老朽化しており、経年劣化を感じる場所が多い。	老朽化に伴う工事は中長期修繕計画を立て、優先順位の高いものから進めています。今後も引き続き県へ要望してまいります。
△ 煙草のにおいが臭気になる。施設内禁煙にして欲しい。	建物内は禁煙になっております。屋外についても配置を再検討し、喫煙場所を減らしました。

(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
○ 備品等が清掃が行き届いており、しばしば更新されている。	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。
○ トレーニング器具がよく管理されていて使いやすい。	
△ トレーニング室の器具を増やして欲しい。	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。要望の多かったトレッドミルを更新、増台します。
△ マットや器具の上に砂が付いていることがある。(トレーニング室)	清掃をこまめに行い、今まで以上に管理に気をつけます。
△ 混雑時に使用したい器具が使えなかったり、長時間使用について気になることがある。(トレーニング室)	30分交替のお願いを掲示し、長時間使用の方には巡回して声かけをしていきます。
△ スコアボードの修繕、シングルスポールの更新をして欲しい。(テニス)	適宜修繕に努めていますのでご理解ください。不良なものがあれば予算を考慮しながら対応していきます。

(3) トイレ・更衣室

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ トイレがいつもきれいで気持ちよく利用できる。	ありがとうございます。これからも気持ちよく使っていただけるよう清掃管理に努めます。全館で省エネのため節電を推進していますので、ご協力をお願いします。
○ 広くて床もきれいで使いやすい。管理がしっかりされていると思う。	
○ 更衣室がちゃんとしており、シャワー設備もあってありがたい。	
△ もっと洋式トイレを増やして欲しい。	各施設で洋式トイレ、温水洗浄式トイレへの変更工事を進めております。今後も予算の範囲で順次増やしていきたいと思っております。
△ 大きなイベントのときなどトイレ、更衣室が汚いときがある。	清掃業者と連携し、さらに清掃管理の徹底に努めます。
△ 更衣室やトイレが防犯上不安なところがある。	女子トイレの仕切り壁の改善工事を進めております。また、施設内多くの箇所に防犯カメラを設置してモニターし、警備員の巡回もしております。今後もお気づきの点がありましたらご意見をお寄せください。
△ 更衣室や連絡廊下が寒い。(スイミング)	ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。現在、空調設備更新工事を行っており、完了後は改善する見込みですのでもうしばらくお待ちください。

(4) 案内表示・安全

頂いたご意見	ご意見に対する回答
△ 駐車場でスピードを出す車がありヒヤリとすることがある。特に子供にはとても心配だ。	駐車場内はすべて徐行となっておりますので、警備員とも連携しながら安全速度を守るように周知します。
△ 駐車場から体育館に行くルートがわかりにくい。	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。
△ デッキ下駐車場西側での方向転換ができないので不便である。	デッキ下駐車場は一方通行となっておりますので、南側通路(西進)からデッキ下西側のゼブラゾーンを右折し、安全に注意して通行していただいて北側通路(東進)に出ることができます。

(5) 樹木・草花の管理

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 芝生や花木が多くてきれいだ。 ○ 樹木等がよく手入れされており気持ちがいい。	ありがとうございます。 これからも利用者の皆さんに喜んでいただける快適な環境づくりに努めます。

(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
なし	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。 フェイスブックも開設しタイムリーな情報を発信しておりますのでご活用ください。

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
○ 手続きも簡単で料金もお手頃なので利用しやすい。(トレーニング室)	ありがとうございます。これからもお客様に満足していただけるよう努めます。
△ 月々の利用申請の手続きが不便である。(スイミング)	利用手続きは、利用日時等の間違いがないよう事務局で一括して行っておりますので、ご理解願います。
△ 予約が激戦で、ネット予約できる頃にはかなり埋まってしまっている。(テニス)	大会、団体利用を主とした施設であるのでご理解ください。なお、通常予約はご利用の3ヶ月前から、ネット予約は2ヶ月前からとなっております。

(2) 施設の利用料金

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 利用料金が安くてありがたい。(トレーニング室、スイミング)	ありがとうございます。
△ 利用料金が高い。 △ 空調や照明の料金が高い。 △ 1時間ごとの料金設定があるとよい。	利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お願いいたします。

(3) 利用できる日時

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 営業時間が長くなって良かった。(トレーニング室) ○ 時間が長く使えるのでありがたい。	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。
△ 夏期に団体貸し切りで利用が限られるときが多いので残念である。(スイミング)	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。競技・団体利用を主とした施設であるのでご理解願います。
△ トレーニング室をもう少し遅くまで営業して欲しい。	本館の閉館時刻が21時のため、片付け及び清掃活動等の時間を考慮すると、終了時刻を20:30にせざるを得ません。ご協力をよろしく願います。
△ 時々時間を守らないグループがあるので、守るように伝えて欲しい。	ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。利用時間を守るよう伝えるとともに、職員への指導もしていきます。

(4) 駐車場の運営

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 朝早くから夜遅くまで対応してもらえるのでありがたい。 ○ 混雑時の出庫の際に料金精算の手助けをしてもらって助かった。	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。

△ イベント等で駐車場が規制される場合、満車が予想される場合の案内を早めに分かりやすくしてもらえるとありがたい。	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。
△ 駐車場に入れられるかどうかいつも不安である。	
△ イベントがあるとすぐに満車になってしまう。	イベントが、土・日・祝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。
△ 敷地内の駐車場がすぐに満車になるので、近くに駐車場を設けて欲しい。	
△ 満車の際も障がい者用駐車スペース等が空いている。	公共交通機関を利用して来所することが困難な、障がい者に配慮した運営を行っていますので、ご理解をよろしくお願いします。
△ 駐車場に両替機があると便利である。	両替は事務局で行っていますのでご利用ください。ご協力をお願いします。
△ イベントの多い日は近隣の公道が長い間渋滞して迷惑である。	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。

(5) 駐車場の利用料金

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 駐車場料金の上限(1,000円)が設定されたのでうれしい。	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、利用者の皆様が快適にご利用いただけるよう努めています。
○ 駐車場料金が20分無料なので助かる。	
△ 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こともあり、駐車料金を無料とすることは困難です。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。
△ 駐車料金が低い。上限1000円でも高いので安くして欲しい。	

(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県から別会社への委託となっており、指定管理者では直接取り扱えません。皆様のご意見・ご要望を伝え、指定管理者としてできる内容については積極的に検討していきます。
△ 売店・コンビニがあるとありがたい。	
△ 弓道場近くに自販機が欲しい。	次年度から設置を予定しています。

(7) 教室(スクール・講座)

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 夜に教室があるので参加しやすい。	ありがとうございます。 今後も魅力的な教室となるよう努めていきますので、よろしくをお願いします。
○ 教室の人数が少人数でよかった。	
△ 水泳教室は毎週大変なので、隔週などのゆるい教室があるとありがたい。	教室実施期間の関係ですぐに実現するのは難しいですが、ご意見を参考に検討していきます。
△ 専門スタッフに個別にトレーニングを見てもらえるプログラムがあると嬉しい。	個別にトレーニングに関するアドバイス等ができますので、トレーニング室スタッフにお声掛けください。

(8) イベント

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 現状で満足だが、いろいろなイベントで盛り上げて欲しい。	他大会・イベントの状況を踏まえながら、今後も積極的にイベント等を実施し、岐阜県民のスポーツの振興等に努めます。
○ 花火大会の施設開放はありがたい。	ありがとうございます。夏に開催される2回の花火大会では、野球場、サンサンデッキ、芝生広場を開放しています。今後も花火大会に合わせ施設開放を継続していきたいと思っておりますので、どうぞ来場ください。
△ バックヤードツアーを実施して欲しい。	毎年夏の時期に親子バックヤードツアーを野球場、競技場にて実施しています。他施設のツアーについては、皆様のご要望を踏まえて内容等を検討して開催を考えていきたいと思っております。
△ プロ野球の試合をもう少し増やして欲しい。	今年度はセ・リーグ公式戦2試合を実施しました。来年度は野球場の改修工事のため実施予定はありませんが、再来年度へ向け積極的に誘致活動を行っていきたく思います。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、その点はご了承ください。