

# 平成30年度「顧客満足度調査」結果（全施設）

回収枚数 614枚

H30年10月～11月実施

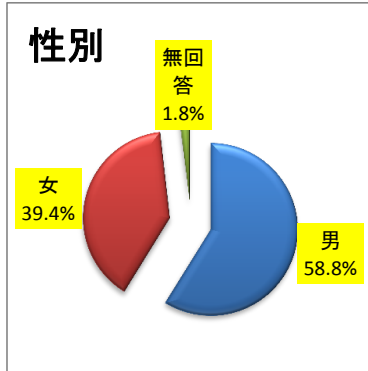
有効枚数 614枚

岐阜メモリアルセンター

## 1 回答者の属性

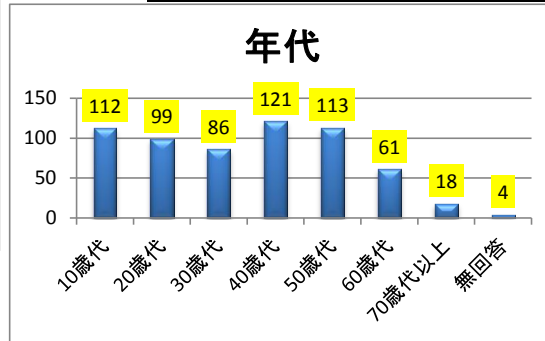
### (1)性別

	回答数	構成比
男	361	58.8%
女	242	39.4%
無回答	11	1.8%
計	614	100.0%



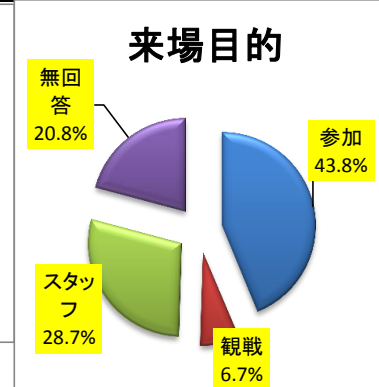
### (2)年代

	回答数	構成比
10歳代	112	18.2%
20歳代	99	16.1%
30歳代	86	14.0%
40歳代	121	19.7%
50歳代	113	18.4%
60歳代	61	9.9%
70歳代以上	18	2.9%
無回答	4	0.7%
計	614	100.0%



### (3)来場目的

	回答数	構成比
参加	269	43.8%
観戦	41	6.7%
スタッフ	176	28.7%
無回答	128	20.8%
計	614	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

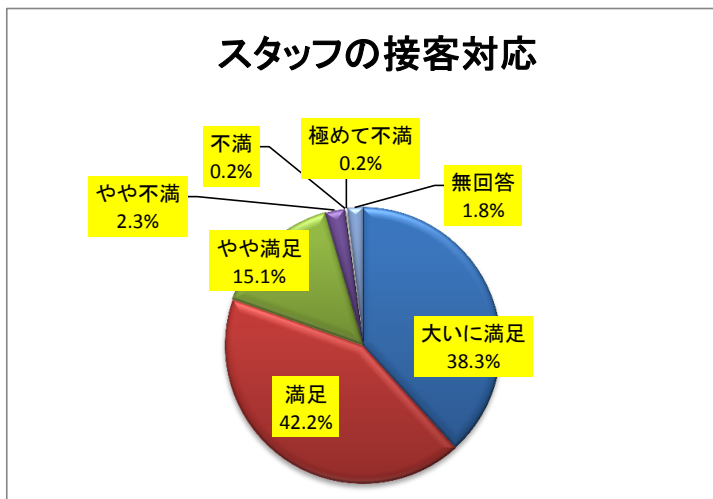
点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	235	38.3%	80.5%	95.6%
5	満足	259	42.2%		
4	やや満足	93	15.1%	17.4%	2.6%
3	やや不満	14	2.3%		
2	不満	1	0.2%	0.3%	
1	極めて不満	1	0.2%		
	無回答	11	1.8%		
	計	614	100.0%		

満足度数  
5.2

- 5.1 H29年度
- 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

の点数の平均点



### 3 「施設の快適さ」について

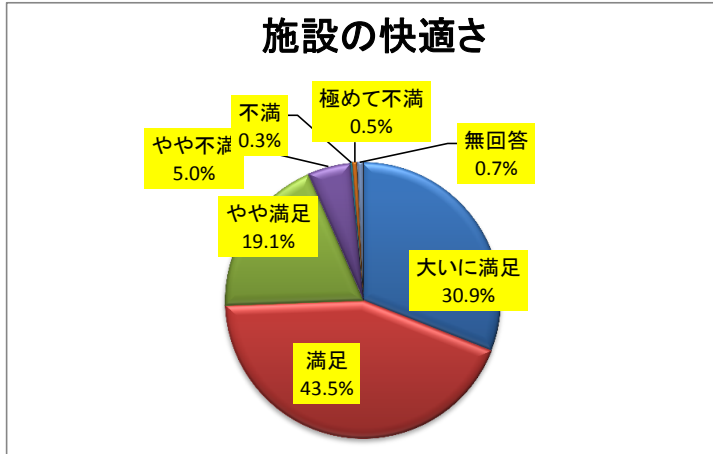
- ・施設の管理状態 ・器具・備品の管理状態 ・清掃 ・トイレ ・更衣室
- ・案内表示 ・安全に対する配慮 ・樹木・草花の管理 ・ホームページ

#### 「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	190	30.9%	74.4%	93.5%
5	満足	267	43.5%		
4	やや満足	117	19.1%	24.1%	5.9%
3	やや不満	31	5.0%		
2	不満	2	0.3%		
1	極めて不満	3	0.5%		
	無回答	4	0.7%		
	計	614	100.0%		

**満足度数**  
**5.0**

- 4.8 H29年度
- 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	153	24.9%	58.5%	82.1%
5	満足	206	33.6%		
4	やや満足	145	23.6%	34.9%	15.6%
3	やや不満	69	11.2%		
2	不満	17	2.8%		
1	極めて不満	10	1.6%		
	無回答	14	2.3%		
	計	614	100.0%		

**満足度数**  
**4.6**

- 4.7 H29年度
- 4.5 H28年度
- 4.5 H27年度
- 4.3 H26年度
- 4.2 H25年度

