

平成30年度「顧客満足度調査」で頂いた主なご意見と回答

(平成30年10月・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
○ 色々トレーニング室を見て回りましたが、ここが一番高齢者にやさしいと思いました。	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171件いただきましたが、その内の94.7%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り、いつも笑顔で接することができるよう心がけていきます。
○ 少し前、物を落としてしまって尋ねたところ、ていねいに対応して下さいました。	
○ 放送設備・スコアボードシステムが新しく導入されたことにより使用方法がわからず、説明・指導ありがとうございました。	
○ 当日はもちろん、手続きの段階から親切に要望なども聞いていただき、大変助かりました。	
○ 準備や道具の説明等、いつも協力的にやっていただけます。	
○ 丁寧な接客で対応していただけたので試合の準備、設営が円滑にできる。	
○ 車いすの対応や119番対応がよかった。	
○ 丁寧に優しい対応を受付でして頂いた。	
△ トレーニング室で忘れ物をし、丁寧に忘れ物が回収されている所へ案内された時にオフィスのような所で安易な対応をされたのが残念でした。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。いつ誰が対応しても、丁寧な対応ができるよう心がけます。
△ テニスコートのことや対応できる方が少ないのに困った。(それでも丁寧にご対応いただいたが。)	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。利用者側に立った丁寧な対応を心がけます。
△ 使用する側に立ったサービスの必要性	

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
○ 他の私営施設も使っていますが、トレーニング室の広さ、明るさ、設備の充実さはやはりここが一番。	ありがとうございます。 皆さま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。
○ プールの水が、温度・きれいさ共に良い。	
○ 野球場周り、テニスコート通路等、いつも落葉一つ無くきれいに保たれている。	
○ ゴミもなく、とてもきれいでお掃除が行き届いていて気持ちいいです。	
○ 芝の管理や用具等、気持ちよく使えるように整備されていてスムーズにイベントを行うことができました。ありがとうございました。	
○ 空調が良くなり、思った以上に冷房が効いて良かった。	
△ 廊下が暗い時があり、スリッパも使えたら助かる。	天候などを見て照明をつけます。スリッパについては、靴箱のスリッパをご利用願います。ただし数に限りがございますので、ご持参いただくなどの対応をお願いする場合があります。
△ テニスAコートに朝入ったら、最初から前夜の雨で水たまりができていて、整備しないと使えない状況だったので、対応してほしいと思いました。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。解錠時に確認を行い、対応いたします。
△ バックスタンド通路が凸凹で雨が降ると水がたまっているところがある。マンホールのフタ付近が特に多い。(競技場)	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。修繕・工事の実施について検討します。
△ タバコの煙が臭い。	喫煙可能場所を特定する表示看板を新たに設置し、分煙を明確にいたしますので、ご理解をお願いいたします。
△ フロア以外は土足OKにしていきたい。他の体育館では昨年からそうなっているところがある。	で愛ドーム・ふれ愛ドーム・体育室・武道館などの施設は素足で利用されることも多く、全体をより清潔に保つことが必要であり、フロア以外にも土足禁止の場所がありますので、ご理解をお願いします。

(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
○ 器具を拭くタオルやアルコールが置いてあるので、前よりも清潔になった。(トレーニング室)	ありがとうございます。これからも気持ち良くご利用いただけるよう計画的に整備していきます。
○ 細かいところまで器具等の管理がいきとどいていると思います。	
△ トレーニング機械の説明が英語なので、日本語版があるとわかりやすい。	機器に日本語の説明が備えてありますので、ご利用ください。(ご不明な点がございましたら、お気軽にお尋ねください。)
△ テニスコートAのベンチのネジがひっかかって危ない。	点検を行い、ネジのとれている箇所については、修理いたしました。
△ 大人用のサッカーゴールのネットがボロボロなので直していただきたい。(メドウ)	新年度ゴールネットの更新について、検討いたします。
△ 机の開閉式で、開閉しにくい物がある。(体育館)	一部開閉しにくい机については、修理いたします。
△ ほうきを新しくしてもらえたが、大変硬くてしなりがなく使いにくい。使いものにならないので、実物を試して買ってほしい。(武道館)	次の更新時に検討いたします。

(3) トイレ・更衣室

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ トイレがきれい利用しやすい。	ありがとうございます。これからも気持ち良く使っていただけるよう、清掃管理に努めます。
○ トイレがウォッシュレットになり、便利になった。	
○ メドウは更衣室がキレイになって使っていて気持ちが良い。	
△ で愛ドーム2階のトイレを和式から洋式してほしい。	現在、県と調整しながら施設全体の洋式トイレへの改修工事を進めております。全てのトイレを一度に改修することが出来ないため、施設ごとに順次改修を進めていきます。
△ シャワー室にボディシャンプーなどほしい。(トレーニング室・テニス)	シャンプー類については、個人対応でお願いしております。ご理解をお願いします。

(4) 案内表示・安全

頂いたご意見	ご意見に対する回答
△ 各部屋の案内があればと思います。	ロビー等の主要場所に案内図を設置していますが、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。
△ 地図の看板がもう少しほしい。	各ゲートの主要カ所及びサンサンデッキ周囲には案内図を設置していますが、もう少し増やせないか検討していきます。

(5) 樹木・草花の管理

頂いたご意見	ご意見に対する回答
なし	—

※今後も利用者の皆さんに喜んでいただけるように快適な環境作りに努めます。また、季節の変化を楽しんでいただけるように「季節の花」をホームページで紹介しています。ぜひご覧ください。

(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	—

※ホームページは見やすく情報が得やすくなるように工夫しております。またフェイスブックにてタイムリーな情報発信もしております。ご活用ください。

(7) その他

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ エントランスに季節ごとのきれいな飾りがあって楽しい。	ありがとうございます。これからも利用者の皆さんに楽しんでいただけるよう工夫して飾り付けをしていきます。楽しみにしてください。
△ 照明が暗い。	現在、各施設の照明をLED化に更新するよう進めております。今後も、県と協議しながら予算の範囲内で順次更新していきます。
△ エアコンの温度調節があるといい。	本館の空調設備は集中管理しているため、部屋毎の温度調整が出来ない状態となっておりますのでご了承ください。ただし、当日の気候状況に合わせ適正温度を保持するよう努めていきます。

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
○ 利用手続が便利だった。	ありがとうございます。これからも利用者の皆さんに満足いただけるよう努めます。
△ 毎月の申込みをスイミング事務局で扱って下さると嬉しい。	長良川スイミングプラザは、外部業者に管理・運営を委託していることから現在の運用となっております。ご理解をお願いします。
△ 利用料金や利用条件を、もっと多くの団体に利用できるようにお願いしたい。	利用料金は県の条例に基づいて設定されていますので、ご理解をお願いします。 長良川競技場・長良川球場・長良川球技メドウ・長良川テニスプラザセンターコートは特定施設となっているため、利用条件が細かく設定されています。詳しくは事務局までお問合せください。

(2)施設の利用料金

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ お値打ちに利用することができ助かっている。	ありがとうございます。これからもご利用よろしく申し上げます。
△ 高校・大学生の使用料減額を。	利用料金は県の条例に基づいて設定していますので、ご理解をお願いします。
△ 使用料や冷房費が下がるとうれしい。(体育館)	

(3)利用できる日時

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 遅くまで利用できるのがありがたい。(トレーニング室)	ありがとうございます。これからも利用者の皆さんに満足いただけるよう努めます。
○ 中高生がとても使いやすくてよかった。	
△ 利用できない日が多い。(プール)	プールは日本水泳連盟公認の競技用プールで、各種競技大会の利用が優先されるため、ご理解をお願いします。
△ 1時間ごとで料金設定をしてほしい。(テニス)	利用料金は県の条例に基づいて設定していますので、ご理解をお願いします。
△ 21時10分の施錠がいい。(弓道場)	岐阜メモリアルセンターの閉門時刻が21時のため、ご協力をお願いします。

(4)駐車場の運営

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 駐車場が広くて駐めやすい。	ありがとうございます。利用者の皆さんが快適にご利用いただけるよう努めます。
△ 土、日、祝の利用ですが、メモリアルセンターの駐車場がいつも一杯です。公共施設のため、仕方がないと思っております。	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。公共交通機関を利用していただくようご協力をお願いします。また、主催者におかれましては、乗り合わせや公共交通機関の利用呼びかけにご協力をお願いします。 サンサンデッキ下駐車場につきましては、早い時間に混雑・満車となる場合があります。周辺の駐車場へ誘導させていただきますので、ご理解とご協力をお願いします。
△ サンサンデッキ下駐車場がすぐ満車になってしまい入れない。	
△ 大会やイベントなどで駐車場が満車で使えなくなるようなことが予測されるときは、予約時にわかるように告知してほしい。すべての人がネットを見るわけではなく、「ネットで見れば」というのは不親切。	駐車場の混雑予想等については、インターネットに掲載していますが、不明な点については、岐阜メモリアルセンター事務局窓口又は電話でお問い合わせください。
△ 利用時間終了と同時に駐車場の灯りを消されたときは、事故がおきたらどうするのかと思いました。	サンサンデッキ下駐車場の照明については、21時15分以降に来館者が出庫されたのを確認後消灯しております。その他の周辺駐車場は、原則21時に消灯ですが、イベントの開催状況により延長する場合があります。安全に配慮した運営に努めてまいります。
△ 駐車場用に100円玉を用意できないことがあるので、チケットが利用できると良い。	利用時間に応じて駐車券を販売していますので岐阜メモリアルセンター事務局窓口でお尋ねください。
△ 西駐車場が無くなると、駐車場所がなくなるので困る。	2019年4月以降「木のふれあい館」(仮称)建設工事のため西駐車場は廃止となります。土・日・祝日は今以上に混雑が予想されます。公共交通機関の利用にご協力願います。

(5) 駐車場の利用料金

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 駐車場が上限1,000円となったのはありがたいです。	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。
△ 駐車場を無料にしてほしい。	来場されている方は様々な手段で来られることもあり、駐車料金の無料化や値下げは困難です。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。
△ 駐車場の利用料金をもう少し安くしてほしい。	

(6) 飲食施設

頂いたご意見	ご意見に対する回答
○ 自販機の設置場所がいい。	ありがとうございます。これからも利用しやすい場所への設置を心がけていきます。
△ 飲食を購入できるお店があると助かります。	来年度に向け検討を行っています。

(7) 教室(スクール・講座)

頂いたご意見	ご意見に対する回答
なし	—

※今後も教室が一段と魅力的になるように工夫・改善をしていきますので、よろしく願いたします。

(8) イベント

頂いたご意見	ご意見に対する回答
カンガルーカップ国際女子オープンテニスこれからずっとメモリアルセンターでやってほしいです。無料でレベルの高い試合が見られるのはここくらいです。	ありがとうございます。カンガルーカップ国際女子オープンテニスはこれからも継続していきたいと考えております。2019年も開催予定ですので、是非観戦に来てください。
国際大会などを誘致されれば岐阜の地域活性になると思う。	ご意見ありがとうございます。国際大会・全国大会など、ハイレベルな試合の誘致も継続的に行い、地域の活性化の一助としていきたいと考えております。