

# 令和元年度「利用者満足度調査」結果(全施設)

回収枚数 621枚

令和元年10月～11月実施

有効枚数 621枚

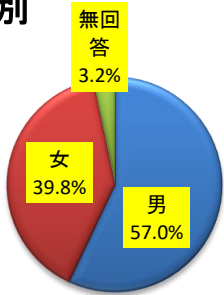
岐阜メモリアルセンター

## 1 回答者の属性

### (1)性別

	回答数	構成比
男	354	57.0%
女	247	39.8%
無回答	20	3.2%
計	621	100.0%

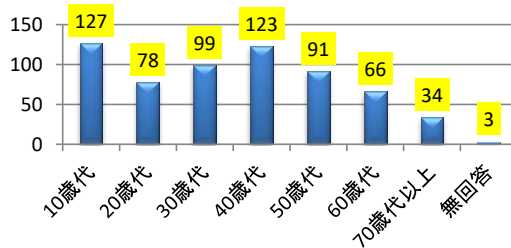
### 性別



### (2)年代

	回答数	構成比
10歳代	127	20.5%
20歳代	78	12.6%
30歳代	99	15.9%
40歳代	123	19.8%
50歳代	91	14.7%
60歳代	66	10.6%
70歳代以上	34	5.5%
無回答	3	0.5%
計	621	100.0%

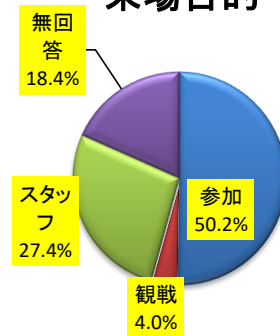
### 年代



### (3)来場目的

	回答数	構成比
参加	312	50.2%
観戦	25	4.0%
スタッフ	170	27.4%
無回答	114	18.4%
計	621	100.0%

### 来場目的



## 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

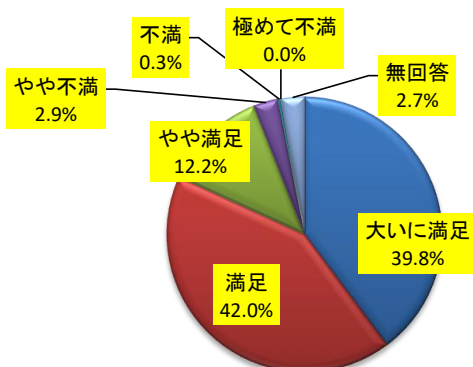
点数	満足度	回答数	構成比	81.8%	94.0%
6	大いに満足	247	39.8%		
5	満足	261	42.0%		
4	やや満足	76	12.2%	15.1%	3.2%
3	やや不満	18	2.9%		
2	不満	2	0.3%		
1	極めて不満	0	0.0%		
	無回答	17	2.7%		
	計	621	100.0%		

満足度数  
5.2

- 5.2 H30年度
- 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

## スタッフの接客対応



### 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

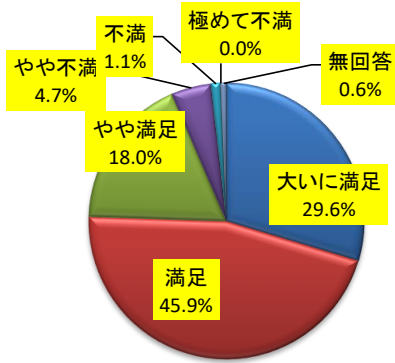
#### 「施設の快適さ」の満足度

点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	184	29.6%	75.5%	93.6%
5	満足	285	45.9%		
4	やや満足	112	18.0%	22.7%	5.8%
3	やや不満	29	4.7%		
2	不満	7	1.1%	1.1%	
1	極めて不満	0	0.0%		
	無回答	4	0.6%		
	計	621	100.0%		

<b>満足度数</b>
<b>5.0</b>

- 5.0 H30年度
- 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

### 施設の快適さ



### 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	177	28.5%	64.7%	83.7%
5	満足	225	36.2%		
4	やや満足	118	19.0%	30.4%	14.7%
3	やや不満	71	11.4%		
2	不満	13	2.1%	3.2%	
1	極めて不満	7	1.1%		
	無回答	10	1.6%		
	計	621	100.0%		

<b>満足度数</b>
<b>4.8</b>

- 4.6 H30年度
- 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

### 施設の便利さ

