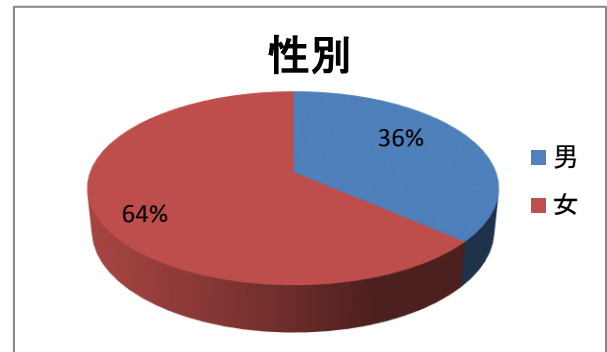


実施場所 八王子市甲の原体育館内 1Fロビー
 実施期間 平成30年8月23日（木）～ 9月 14日（金） 23日間
 実施時間 午前9時～午後9時30分
 対象者 ご利用のお客様全員 団体、競技会関係者、個人利用者、教室利用者など
 回収枚数 142

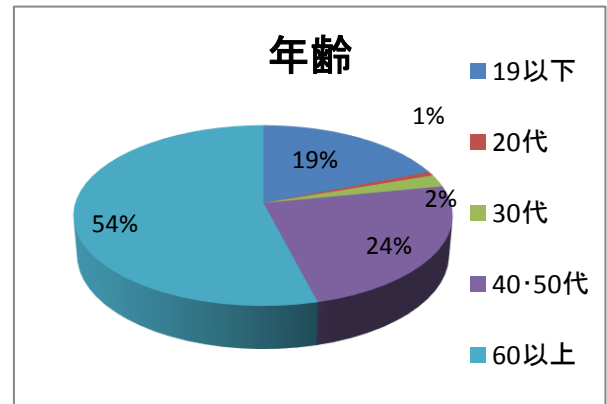
1 性別 (回答数) 140

男	女
51	89
36.4%	63.6%



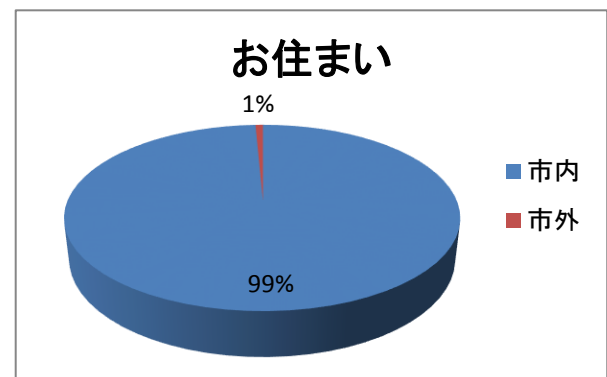
2 年齢 (回答数) 137

19以下	20代	30代	40・50代	60以上
26	1	3	33	74
19.0%	0.7%	2.2%	24.1%	54.0%



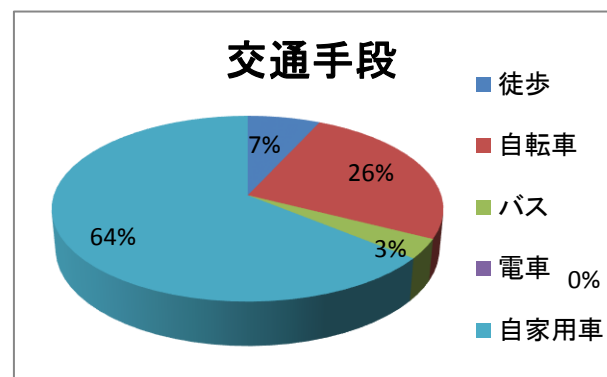
3 お住まい (回答数) 138

市内	市外
137	1
99.3%	0.7%



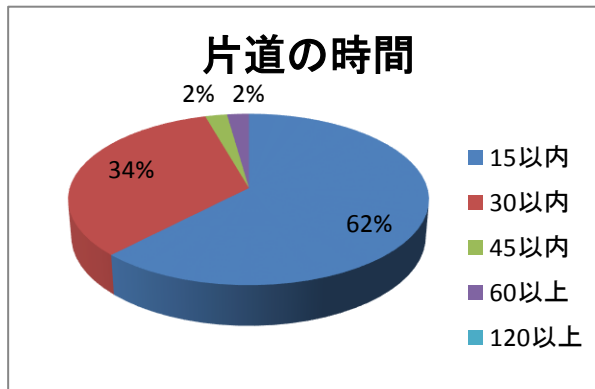
4 交通手段 (回答数) ※複数回答可 145

徒歩	自転車	バス	電車	自家用車
10	37	5	0	93
6.9%	25.5%	3.4%	0.0%	64.1%



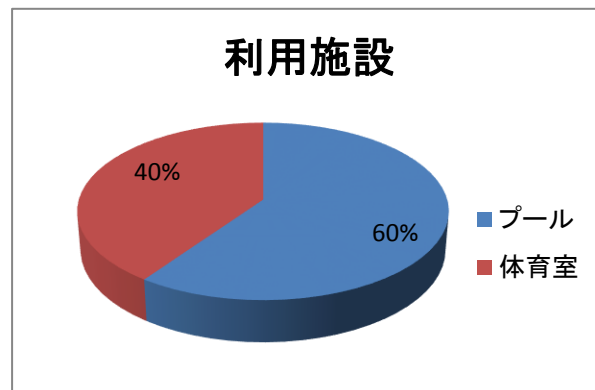
5 片道の所要時間（回答数） 135

15以内	30以内	45以内	60以上	120以上
84	45	3	3	0
62.2%	33.3%	2.2%	2.2%	0.0%



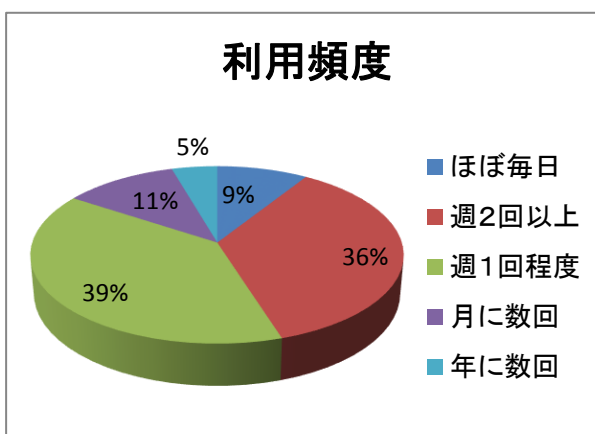
6 利用施設（回答数）※複数回答可 169

プール	体育室
101	68
59.8%	40.2%



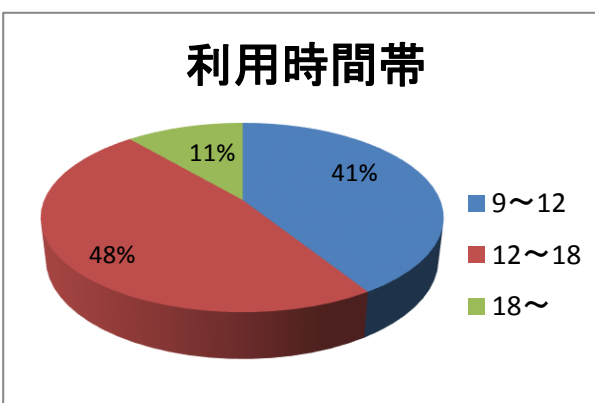
7 利用頻度（回答数） 133

ほぼ毎日	週2回以上	週1回程度	月に数回	年に数回
12	48	52	15	6
9.0%	36.1%	39.1%	11.3%	4.5%



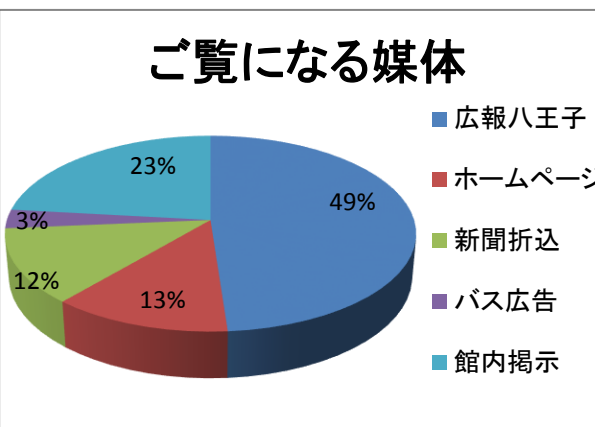
8 利用時間帯（回答数）※複数回答可 151

9~12	12~18	18~
62	72	17
41.1%	47.7%	11.3%



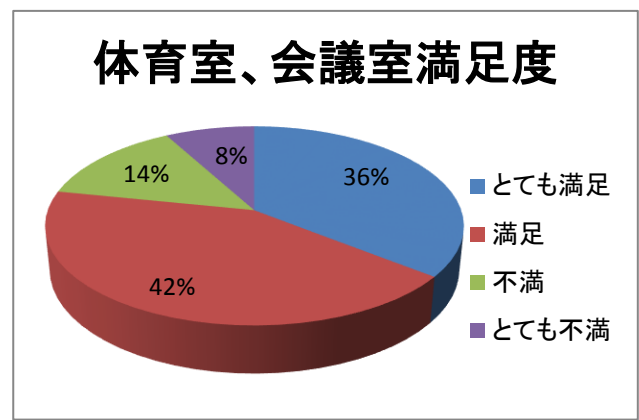
9 ご覧になる媒体は（回答数）※複数回答可 129

広報八王子	ホームページ	新聞折込	バス広告	館内掲示
63	16	16	4	30
48.8%	12.4%	12.4%	3.1%	23.3%



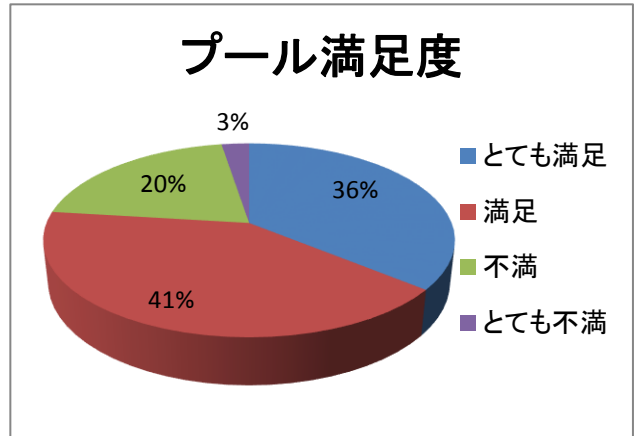
10 体育室、会議室について (回答数) 87

とても満足	満足	不満	とても不満
31	37	12	7
35.6%	42.5%	13.8%	8.0%



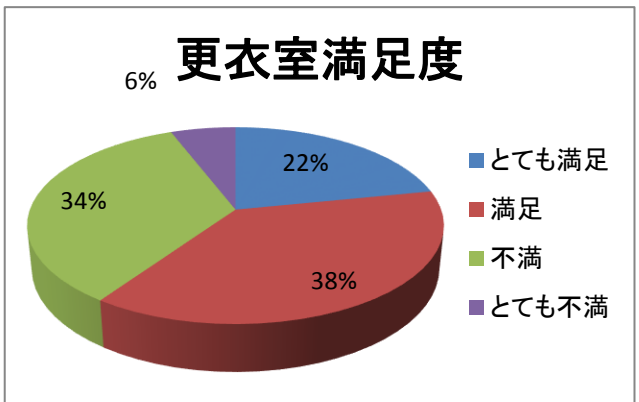
11 プール施設について (回答数) 117

とても満足	満足	不満	とても不満
42	48	24	3
35.9%	41.0%	20.5%	2.6%



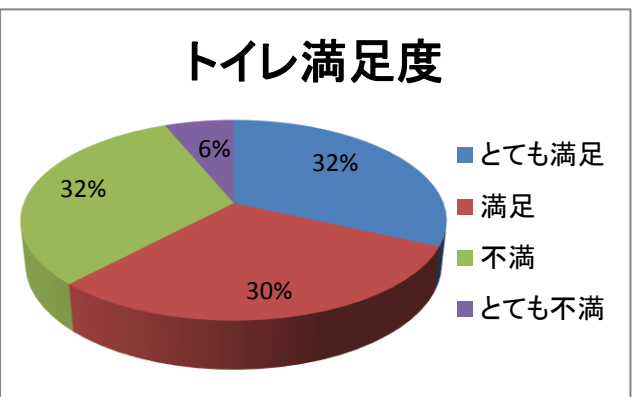
12 更衣室について (回答数) 119

とても満足	満足	不満	とても不満
26	45	41	7
21.8%	37.8%	34.5%	5.9%



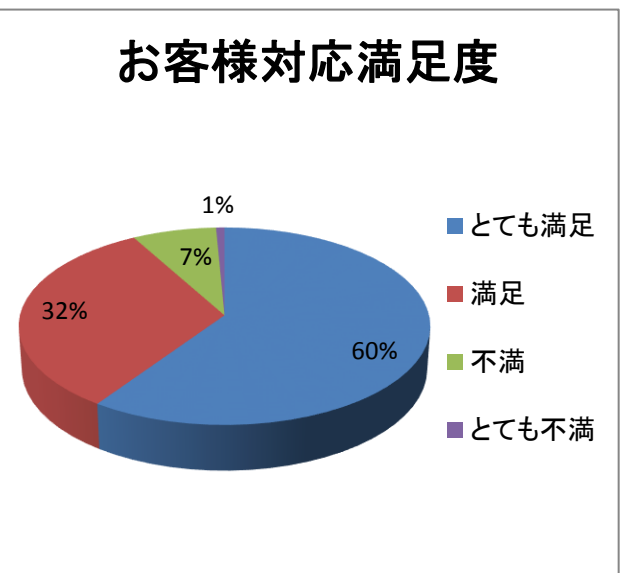
13 トイレについて (回答数) 129

とても満足	満足	不満	とても不満
41	39	41	8
31.8%	30.2%	31.8%	6.2%



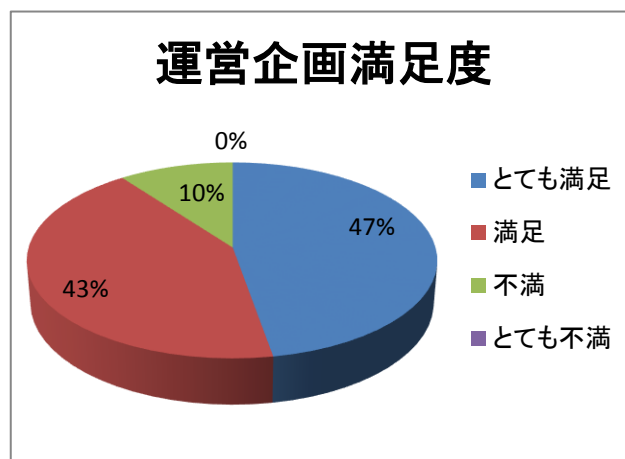
14 お客様対応 (回答数) 136

とても満足	満足	不満	とても不満
81	44	10	1
59.6%	32.4%	7.4%	0.7%



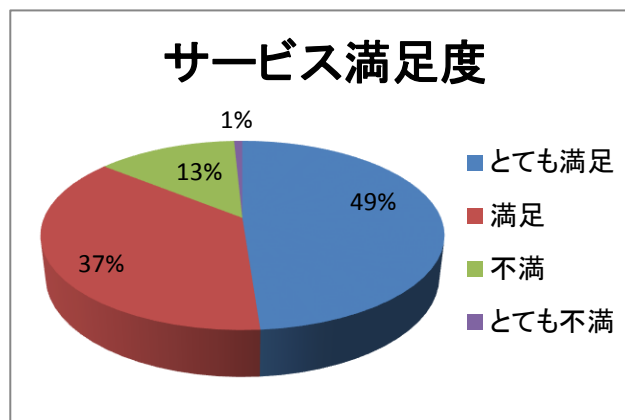
15 運営企画 (回答数) 127

とても満足	満足	不満	とても不満
60	54	13	0
47.2%	42.5%	10.2%	0.0%



16 サービスについて (回答数) 127

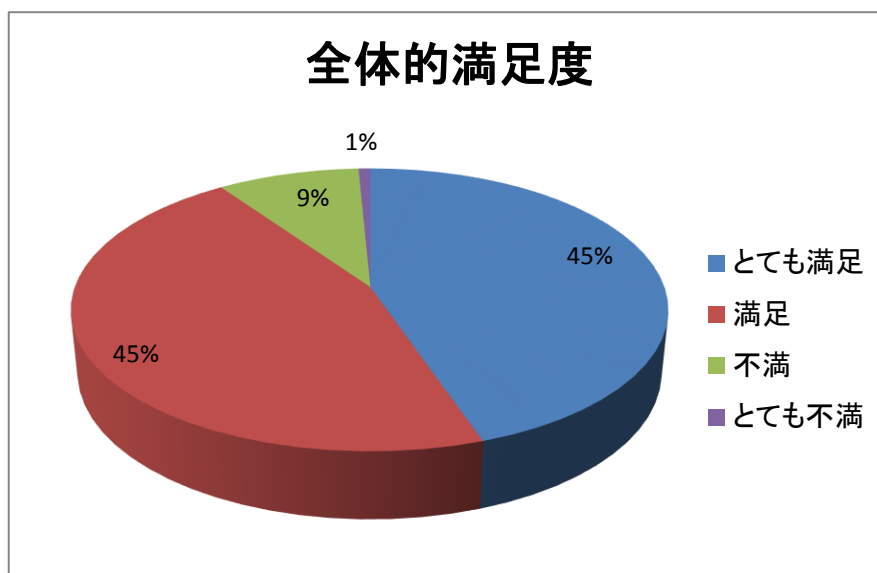
とても満足	満足	不満	とても不満
62	47	17	1
48.8%	37.0%	13.4%	0.8%



17 全体的満足度 (回答数) 134

とても満足	満足	不満	とても不満
60	61	12	1
44.8%	45.5%	9.0%	0.7%

全体の9.7%のお客様が不快感を感じています。昨年実施した満足度調査を踏まえて設備改善や接客改善に努めてまいりましたが、まだまだ不完全であるといえます。今回の結果を真摯に受け止め心地よいサービスと運動サポートでお客様がスポーツに熱中できる環境づくりを行って参ります。



ご意見・ご要望に対する回答

[ご意見、ご要望]

施設・管理

①トイレは洋式にしてください。

→多数のご要望をいただいています。工事期間（休館）が必要となるため、今後の検討事項とさせていただきます。

②更衣室、トイレがもう少し清潔だと良い。

→清掃を徹底致します。

③プール室内放送が聞き取りにくい（10年来の不具合）。

→放送設備更新を今後の検討事項とさせていただきます。

④シャワーの水量が少なく水温調整がしにくい。

→水量につきましては、貯湯槽にお湯を貯め、シャワー機器で水を混ぜる方式となっています。貯湯槽の設定温度は現在49度（季節や気温で調整）です。設定温度を上げれば水量を多少、多くする事は可能ですが、設備も古くリスク（不具合でお湯が直接出る等）を考え現在の設定を取っています。ご不便をお掛けしますがご理解をお願い致します。

→温度調整がしにくい点につきましては、シャワー機器の更新を今後の検討事項とさせていただきます。

⑤プールの廊下のカビがきになります。

→10月5日に天井張替え作業完了致しました。

⑥プールの水が汚い、ゴミが浮いている。

→開館前・閉館後の清掃と毎時10分間の休憩時の清掃を徹底致します。

⑦プール室内に錆汁が出て壁が汚い。

→壁の再塗装を今後の検討事項とさせていただきます。

⑧ロビーが暗い。

→一部間引きしていた照明を点灯いたしました。地球温暖化対策として、現在も照明の間引きしています。

ご理解ご協力をお願い致します。

⑨水温が高い、採暖室の温度が低い。

→水温につきましては、猛暑日が続き上昇してしまいました。水温を下げる機能が無い為、補給水を行い水温を下げる対策はとりましたが、ご迷惑をお掛けしました。

→採暖室につきましては、その都度調整しております。温度が低いと感じましたらお気軽に申し付けください。

運営

①プールの休憩時間を5分にして欲しい。

→10分間の休憩時間はお客様の健康管理と場内の安全点検のために行っております。ご理解ご協力をお願い致します。

②早朝8時開場希望。

→開館時間の変更は周辺住民の方に対して騒音問題等が有りますので実施出来ません。ご理解をお願い致します。

③歩行レーンを一番はじにして欲しい。

→現在遊泳コースとUターンコースを端側に設定しています。端側は中のコースに比べて広く設定されています。

遊泳コース・Uターンコースともにお客様同士の接触のリスクを減らす為に、また遊泳コースについては、付き添いが必要なお子様が多く利用されます。そのお子様が壁に捕まることが出来るように端側に設定しております。ご理解をお願い致します。

④ロビー掲示物が多すぎて、壁面は全て掲示板と化している。

→掲示板や掲示コーナーの設置を、検討致します。

⑤係員がうるさいえらそう。直して欲しい。

→接客応対研修や朝礼、終礼時に指導徹底致します。

⑥木曜日のシルバーデーは終日無料にしてください。

→八王子市には室内プールが3施設有ります。3施設でプール連絡会議を行っております。シルバーデーにつきまして現在の議題となっています。

⑦卓球の使用料は1人の使用料金ではなく一台の使用料金にして欲しい（400～500円位）。

→利用料金は八王子市が決定しています。お客様満足度アンケートの結果は毎回八王子市に提出しています。

⑧ZUMBAを一般開放（都度払い）にしてほしい。

→今後の検討事項とさせていただきます。

⑨夕方16時以降の講座をもっと作って欲しいです。

→今後の検討事項とさせていただきます。

（講座（教室）は体育室の貸切り利用の少ない時間を利用して行っています。）