

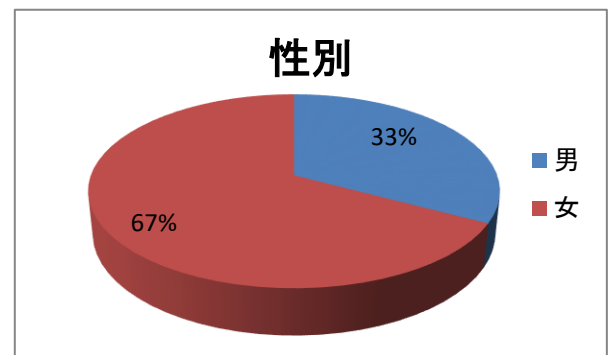
2019年度 八王子市甲の原体育館 お客様満足度調査結果報告書

指定管理者：八王子市スポーツ・コミュニティ推進グループ

実施場所 八王子市甲の原体育館内 1Fロビー
 実施期間 2019年9月3日（火）～ 9月30日（月） 28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
 回集枚数 128

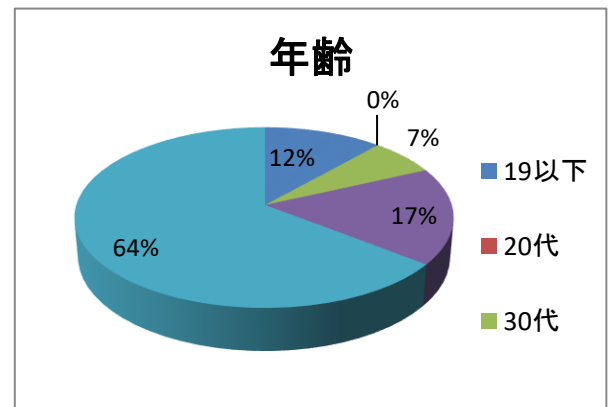
1 性別 (回答数) 128

男	女
42	86
32.8%	67.2%



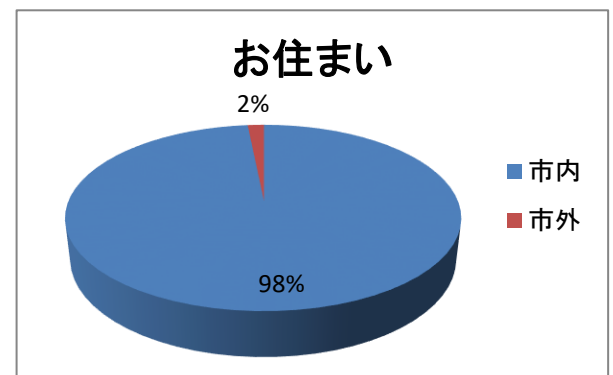
2 年齢 (回答数) 121

19以下	20代	30代	40・50代	60以上
14	0	8	21	78
11.6%	0.0%	6.6%	17.4%	64.5%



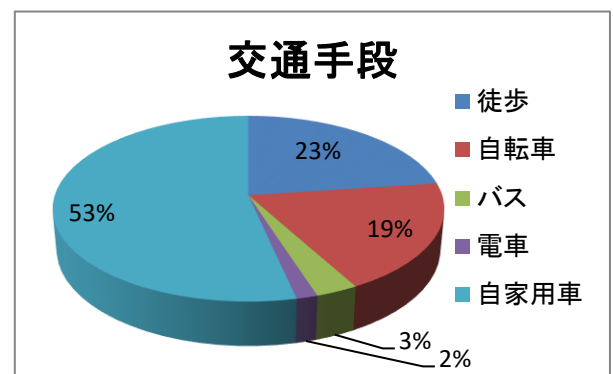
3 お住まい (回答数) 127

市内	市外
125	2
98.4%	1.6%



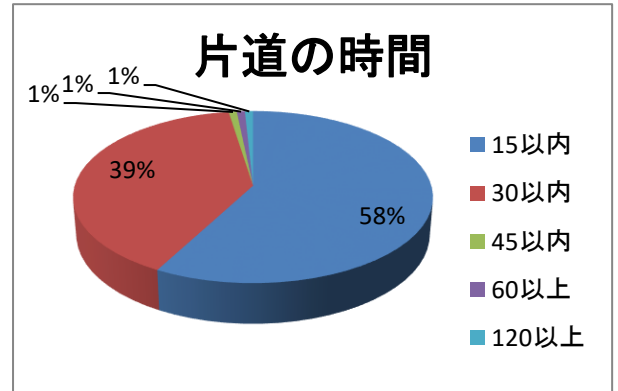
4 交通手段 (回答数) ※複数回答可 131

徒歩	自転車	バス	電車	自家用車
30	25	4	2	70
22.9%	19.1%	3.1%	1.5%	53.4%



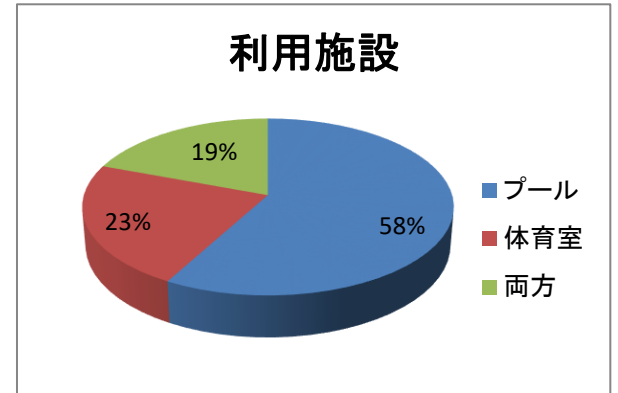
5 片道の所要時間 (回答数) 121

15以内	30以内	45以内	60以上	120以上
70	48	1	1	1
57.9%	39.7%	0.8%	0.8%	0.8%



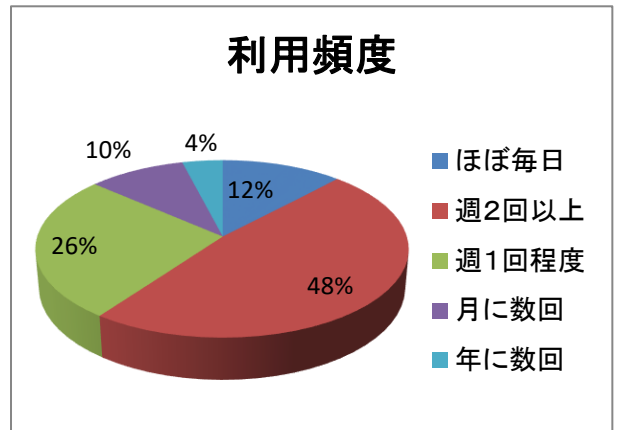
6 利用施設 (回答数) 150

プール	体育室	両方
87	34	29
58.0%	22.7%	19.3%



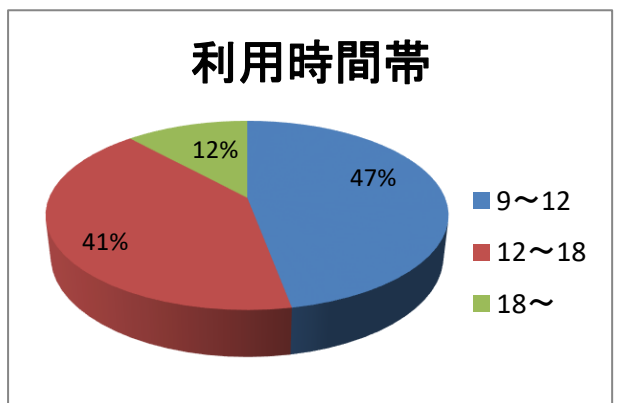
7 利用頻度 (回答数) 125

ほぼ毎日	週2回以上	週1回程度	月に数回	年に数回
15	60	33	12	5
12.0%	48.0%	26.4%	9.6%	4.0%



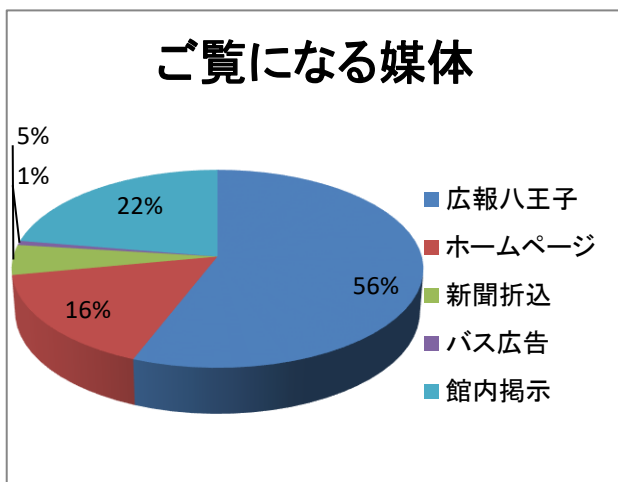
8 利用時間帯 (回答数) ※複数回答可 136

9~12	12~18	18~
64	56	16
47.1%	41.2%	11.8%



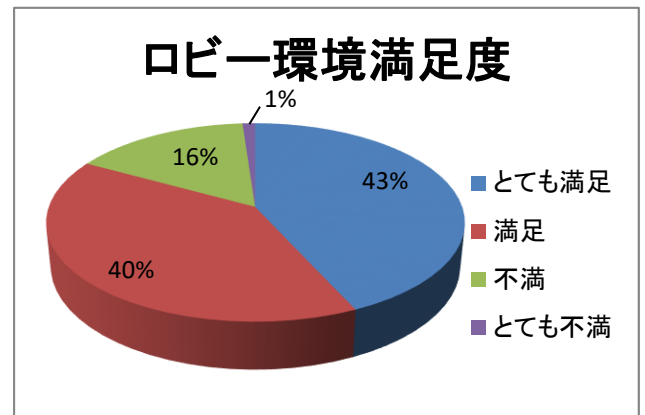
9 ご覧になる媒体は (回答数) ※複数回答可 143

広報八王子	ホームページ	新聞折込	バス広告	館内掲示
80	23	7	1	32
55.9%	16.1%	4.9%	0.7%	22.4%



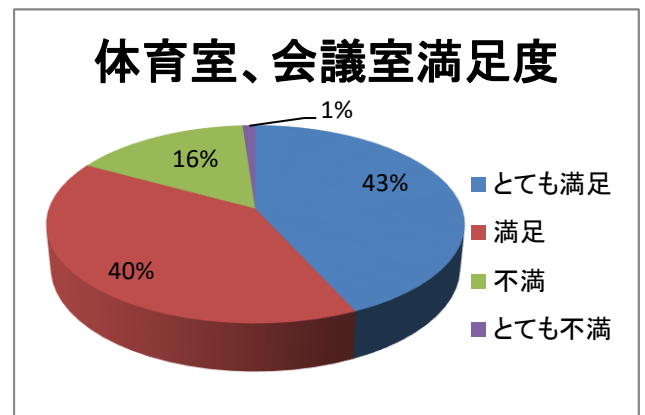
10 ロビー環境について (回答数) 118

とても満足	満足	不満	とても不満
54	47	16	1
45.8%	39.8%	13.6%	0.8%



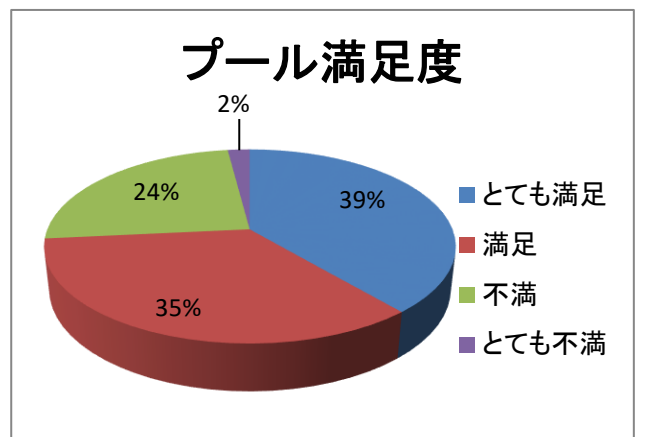
11 体育室、会議室について (回答数) 88

とても満足	満足	不満	とても不満
38	35	14	1
43.2%	39.8%	15.9%	1.1%



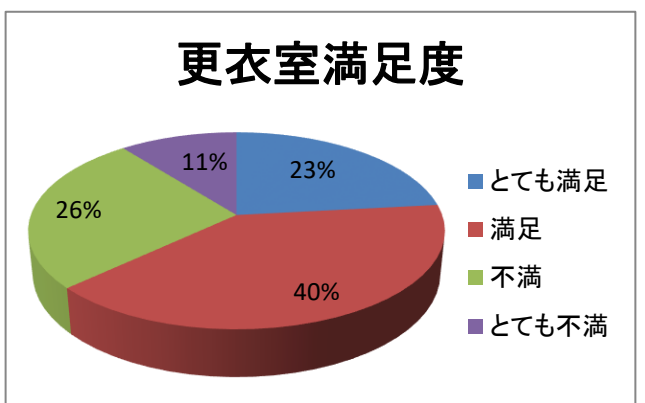
12 プール施設について (回答数) 98

とても満足	満足	不満	とても不満
38	34	24	2
38.8%	34.7%	24.5%	2.0%



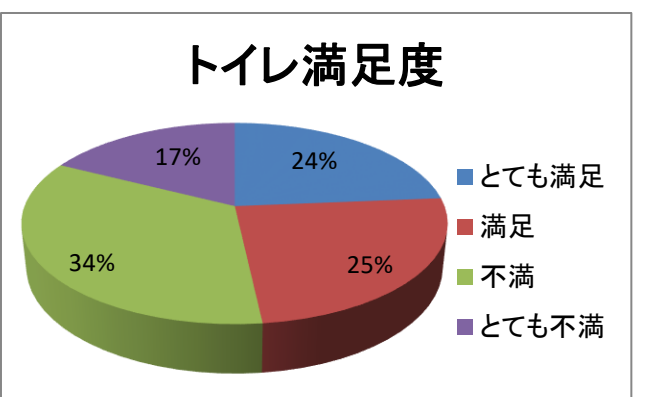
13 更衣室について (回答数) 103

とても満足	満足	不満	とても不満
24	41	27	11
23.3%	39.8%	26.2%	10.7%



14 トイレについて (回答数) 114

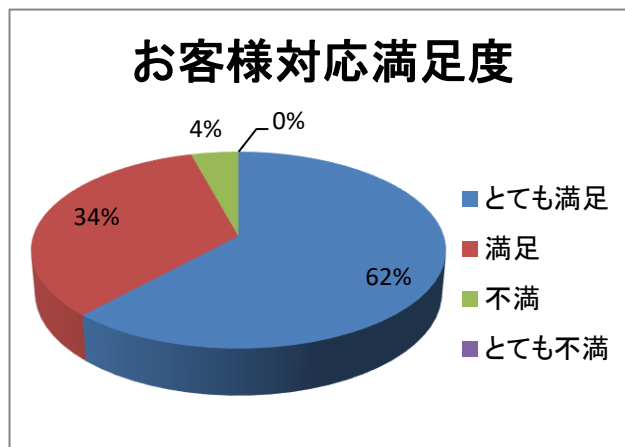
とても満足	満足	不満	とても不満
27	28	39	20
23.7%	24.6%	34.2%	17.5%



15 お客様対応（回答数） 118

とても満足	満足	不満	とても不満
73	40	5	0
61.9%	33.9%	4.2%	0.0%

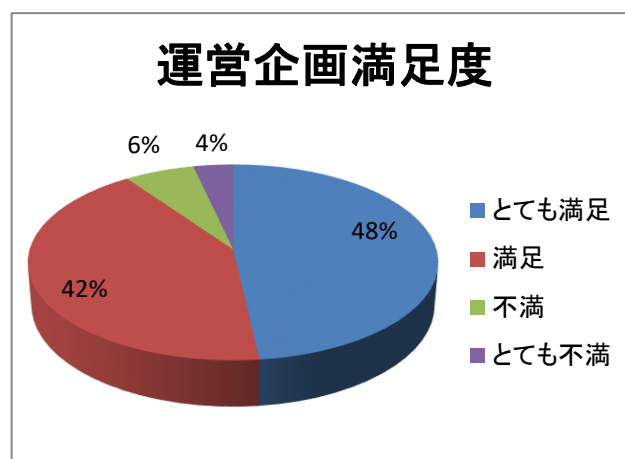
満足以上95.8%となりました。ご意見の中には、「スタッフの対応が丁寧で好感が持てる」という応援の声をいただきました。



16 運営企画（回答数） 112

とても満足	満足	不満	とても不満
54	47	7	4
48.2%	42.0%	6.3%	3.6%

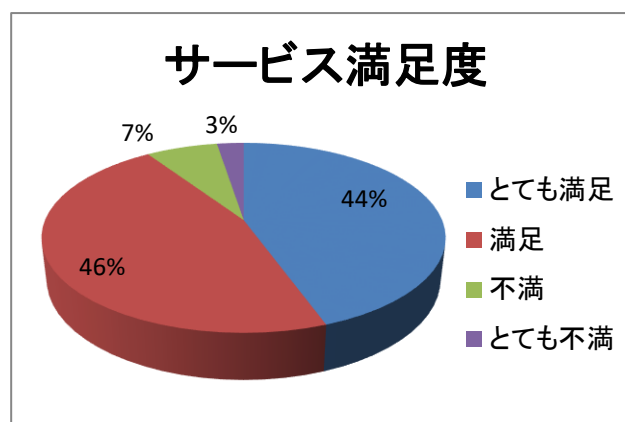
満足以上90.2%の評価を頂きました。今後もお客様ニーズの把握に努めて参ります。



17 サービスについて（回答数） 117

とても満足	満足	不満	とても不満
52	54	8	3
44.4%	46.2%	6.8%	2.6%

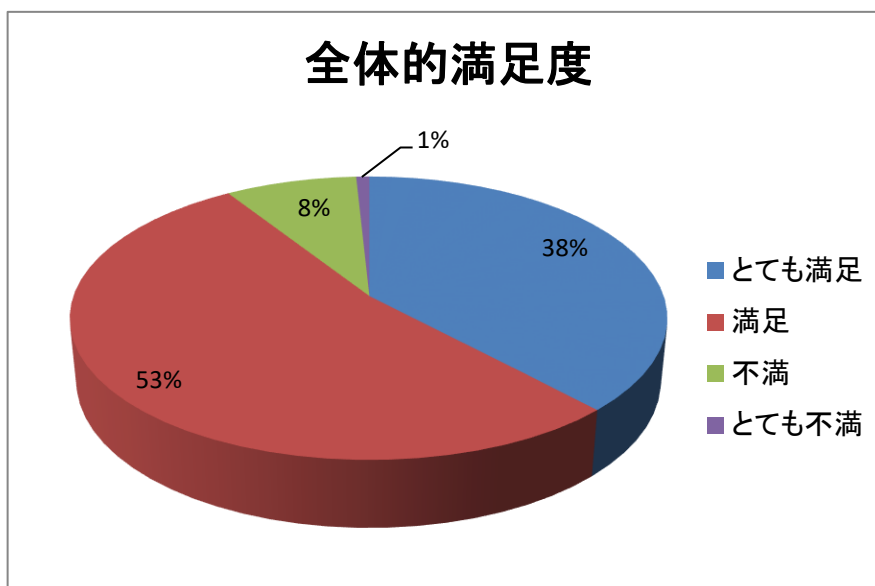
サービスにつきましても満足以上90.6%となりました。



18 全体的満足度（回答数） 121

とても満足	満足	不満	とても不満
46	64	10	1
38.0%	52.9%	8.3%	0.8%

満足以上が90.9%となりましたが、不満の声も9.1%ある事を理解して管理運営を行って参ります。



[不満や要望]

・ 男子更衣室のシャワーカーテンが壊れている。
⇒ 10月10日の休館日清掃で修繕完了しました。

・ ウォシュレットを入れて欲しい。
⇒ ウォシュレットの設置を検討致します。

・ 男子トイレのドアが腐食してる。直して欲しい。
⇒ 10月10日に修繕完了しました。

・ シャンプーを使えるようにして欲しい。
⇒ 禁止理由としましては、①配水管が詰まる②滑りやすくなる③石鹸類の匂いに対して不快に感じる方も居ます。

・ 更衣室が寒いです。
⇒ 空調機を調整致しました。寒い時が有りましたらお気軽に申し付けてください。

・ 古い自転車どうにかして欲しい。
⇒ 11月1日撤去致しました。

・ プールにジャグジーが欲しい。
⇒ ジャグジーの設置予定は御座いません。

・ プールに入水前の身体の水洗いを皆さんに徹底してもらいたい。
⇒ 声掛けや館内放送を徹底するように指示致しました。

・ 建物については、不備な場所が多くて不衛生。
⇒ 日頃の清掃及び休館日清掃を徹底致します。

[応援の声]

・ ラウンドフィットネスの男の先生が優しく丁寧に教えてくれるので有り難いです。これからも頑張ろうと思います。

・ 時間が良い（9時～が良い）。 プールがいつでもOK。コーチが良い。料金がリーズナブル。

・ 受付のスタッフさんからおはよう御座います、お疲れ様でしたと、声をかけていただくと、とても励みになります。

・ スタッフの対応が丁寧で好感が持てる。