

平成28年度 顧客満足度調査（利用者）結果報告書

- (1) 実施期間 平成28年11月12日（日）から平成29年2月28日（火）まで
- (2) 対象者 県民会館施設利用者（来館者全員）
- (3) 配布方法 主催事業にて、ご来場のお客様に配布する。
- (4) 回収方法 アンケート回収ボックス及びFAXにより回収する。
- (5) 調査表 別紙のとおり
- (6) 回収結果
・有効回答数 1258

(7) 回答者の属性（回答者情報）

(1) 性別：

1 (男性)	2 (女性)	3 (回答なし)
39.0%	58.6%	2.5%

(2) 年齢：

① 14歳以下	② 15～64歳	③ 65歳以上	④ 回答なし
2.9%	67.8%	25.8%	3.4%

(3) 来館先：

① 大ホール	② 小ホール	③ 展示室	④ 会議室	⑤ リハーサル室	⑥ その他	⑦ 回答なし
45.2%	49.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	5.6%

(8) 調査結果 1（4段階評価）

・職員の対応

「大変良い」「よい」92.2%

・駐車場の対応

「大変良い」「よい」71.1%

・館内の案内表示について

「大変良い」「よい」90.9%

・冷暖房（空調）について

「大変良い」「よい」89.2%

・清掃の状況について

「大変良い」「よい」95.2%

5項目平均値 87.7%

(9) 『職員の対応についてお気づきの点がございましたら、ご記入下さい。』

- ・案内が細かく丁寧でした
- ・受け付けの対応が早かったです
- ・丁寧さが足りないと思います。言葉使いに気くばり不足だと思います。
- ・席を案内していただきありがとうございました。
- ・こん切丁寧で感心いたしました。

(10) 『駐車場についてお気づきの点がございましたら、ご記入下さい。』

- ・収容人数に対して駐車場が少なすぎる。不便です。増やすことを検討してください。
- ・クラシード交差点辺りで、満車の案内があると城東パークへ直接向かえてスムーズだと思います。
- ・満車時はできれば周辺に看板（HPでお知らせ等）等があるとスムーズに他の駐車場に行けるかと思っています。
- ・会場の前に満車の情報があれば時間短縮になるのでは。あらかじめ予想される時は情報を流してほしい

(11) 『施設・設備について、お気づきの点がございましたら、ご記入下さい。』

- ・トイレを洋式に至急直して下さい。女性トイレが少ない、ウォシュレットにしてあたたかくしてほしい。
- ・寒くてしょうがなかった。良いか悪いかでふつうはないのですかね？
- ・席の案内板をもう少し大きくして下さい。3ヶ所位必要。
- ・音響効果が群馬県一悪い、県庁所在地なのになさけない。美術館・音楽ホールが無い県庁所在地はおかし
- ・開演前の休憩室はよいと思いました。イスは少ないですけれど。
- ・婦人トイレの設備。洋式が1つであった為高齢者に不便を生じていた。
- ・大ホールに入る階段にはってある赤のカーペットが少しはげてる所があったようで、はりかえてはどうですか
- ・売店をもっと充実させてほしい。
- ・ロビーコンサートを聞いていましたが、非常に寒くもう少し空調等快てきにしてほしいと思った。