

平成22年度 エル・おおさかご利用者満足度調査の集計結果について

共同事業体エル・プラン<構成員 (財)大阪労働協会、大林ファシリティーズ(株)>では、エル・おおさかの指定管理者として、施設の管理運営を開始した平成18年度より毎年、ご利用者満足度調査を実施し、施設運営に反映させています。

今回、平成22年度末（平成23年2月～3月）に実施しましたご利用者満足度調査の集計結果がまとまりましたのでご報告いたします。

アンケートにご協力いただきましたご利用者の皆様には深くお礼を申し上げますとともに、いただいたご意見、ご要望を真摯に受け止め、改善できる点は改め、より多くのご利用者にご満足のいただける施設づくりをめざして取り組んでまいりたいと考えています。

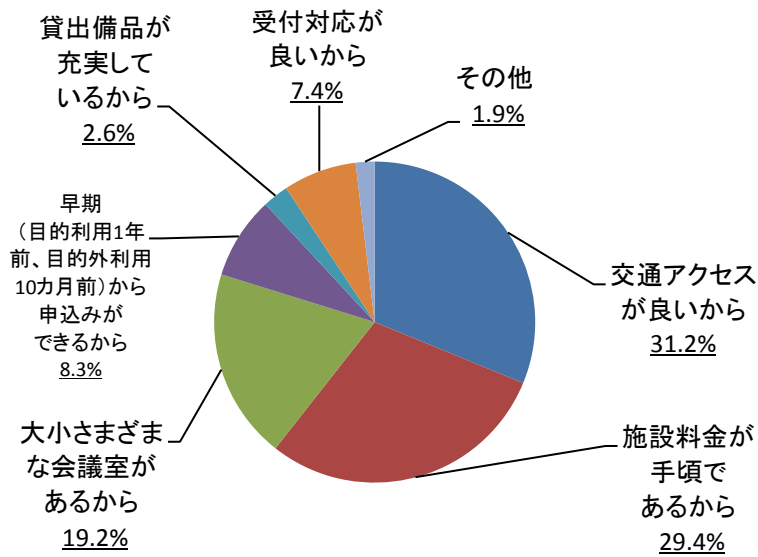
共同事業体エル・プラン

平成22年度 利用者アンケート集計結果

実施日：平成23年2月28日～3月27日
アンケート回答者 236名

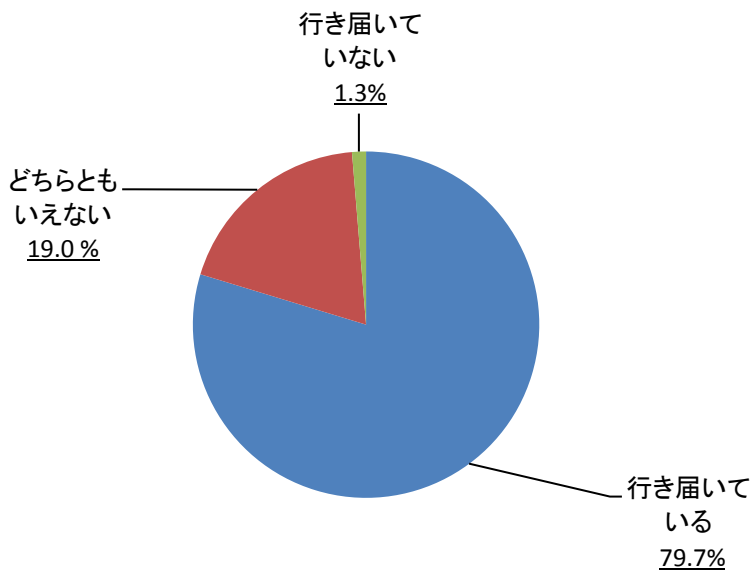
1.エル・おおさかのご利用にあたって

(1)エル・おおさかを選ばれた理由について

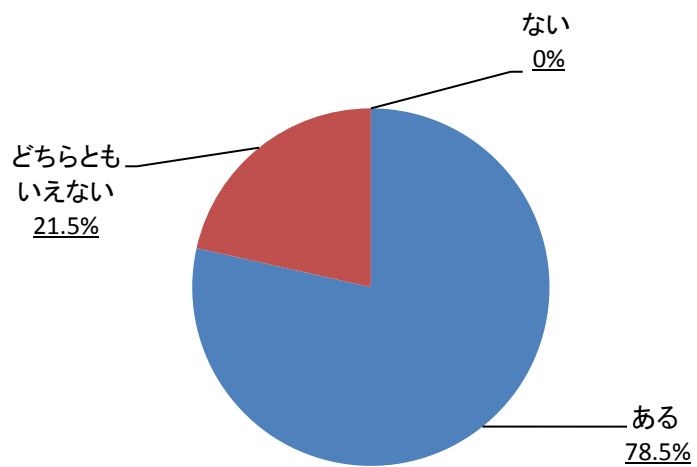


(2)施設内の清潔感について

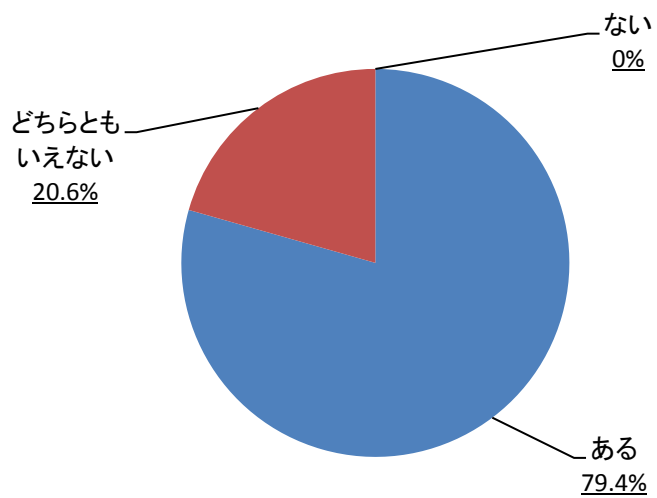
①清掃は行き届いているか。



②スタッフの服装に清潔感があるか。

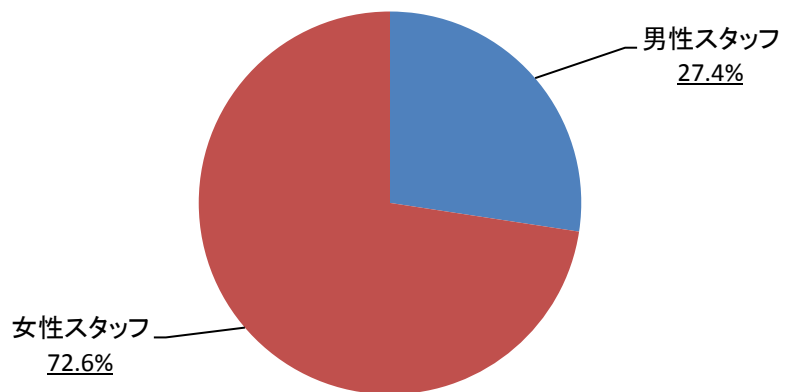


③受付場所は清潔感があるか。

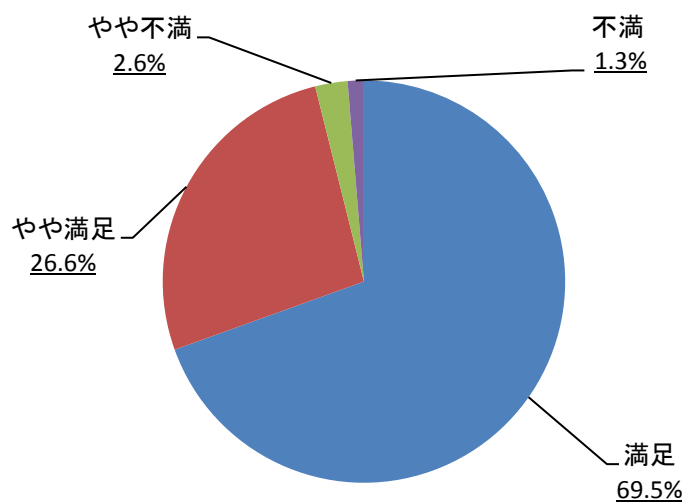


2.受付の対応について

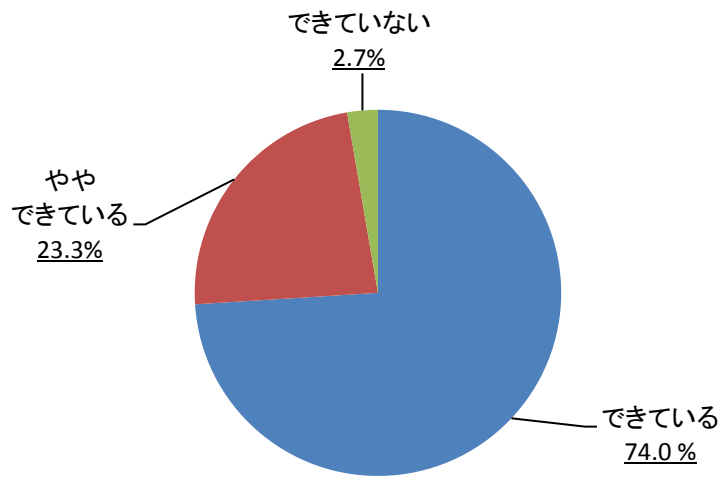
(1) 対応した職員について



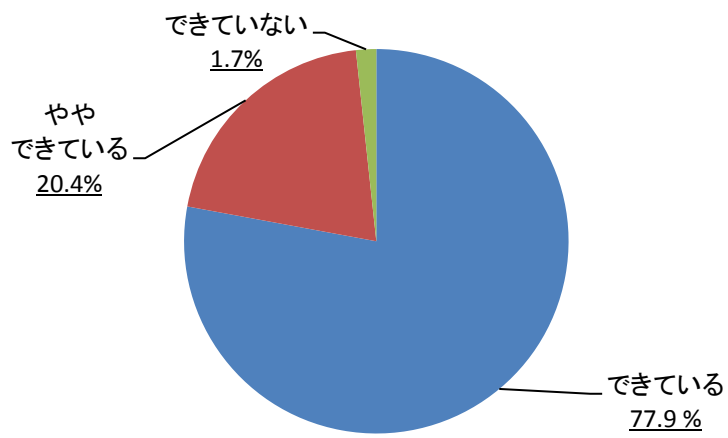
(2) スタッフの電話対応や言葉づかい、挨拶について



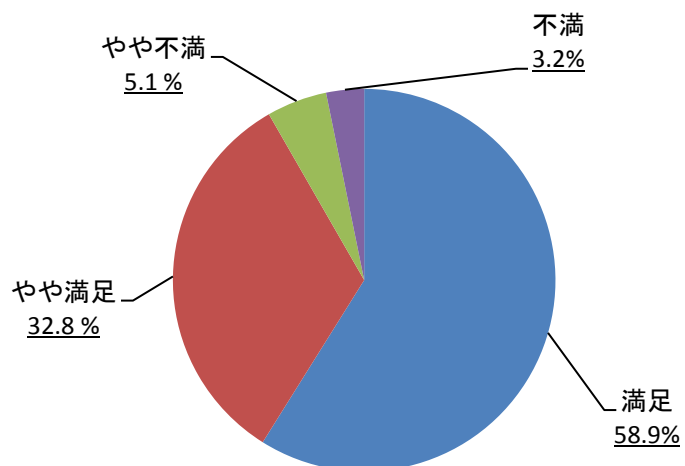
(3) 利用される会議室の利用料金・利用の変更等に関する説明について



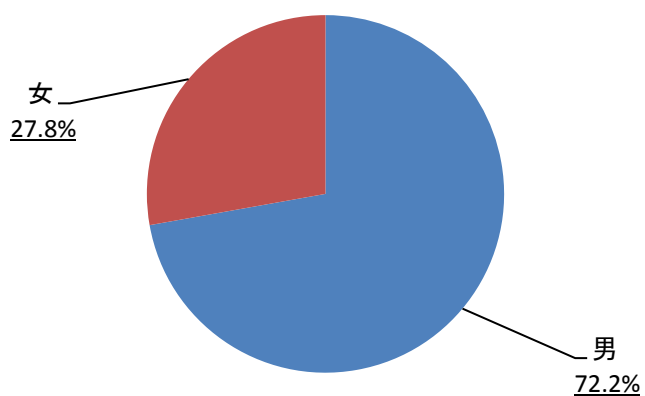
(4) ご相談、ご質問について誠意をもって対応しているか



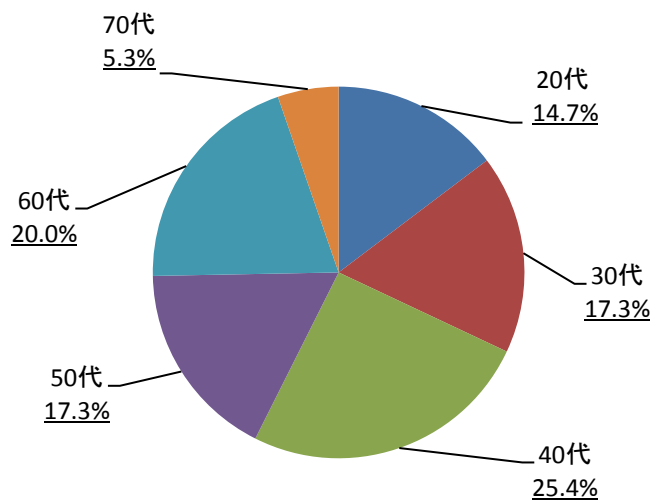
3.施設の全般的な満足度について



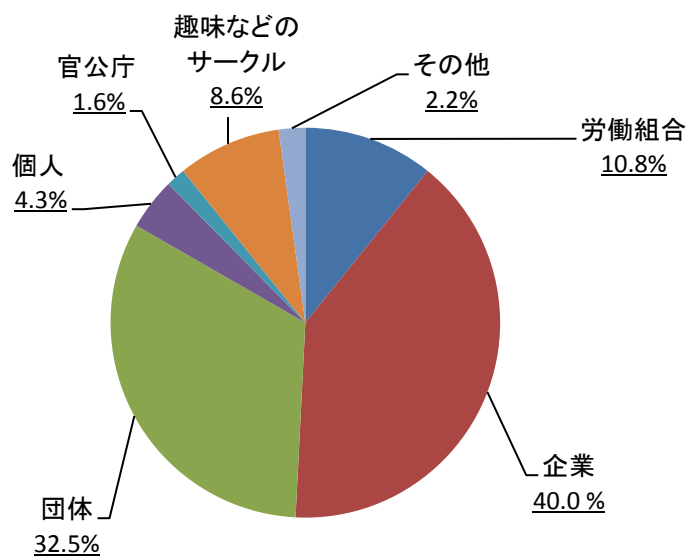
ご記入いただいたのは



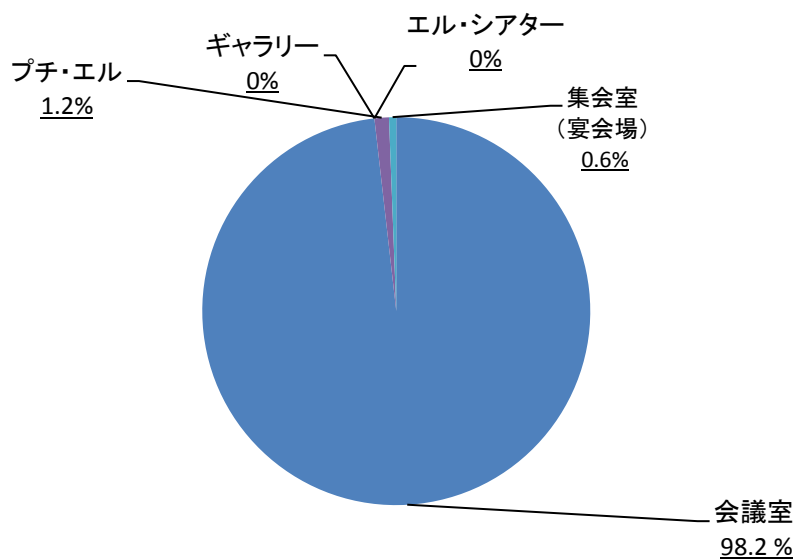
年齢



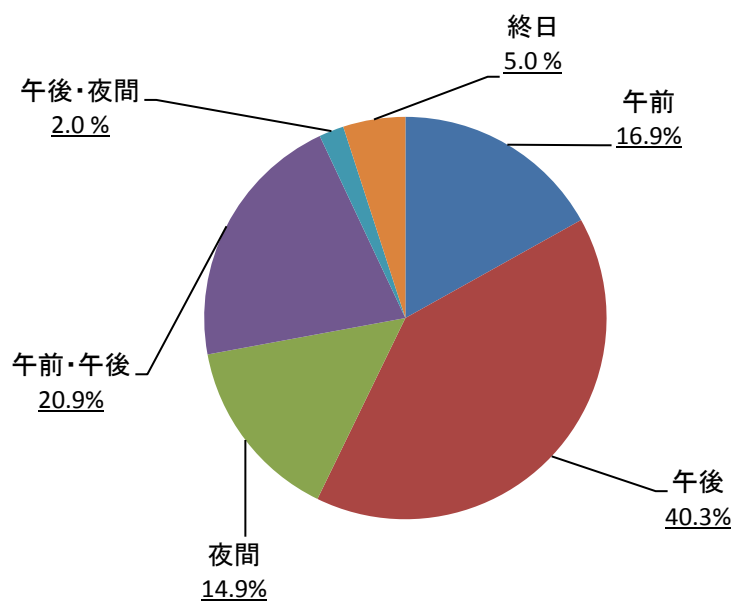
今回のご利用者は



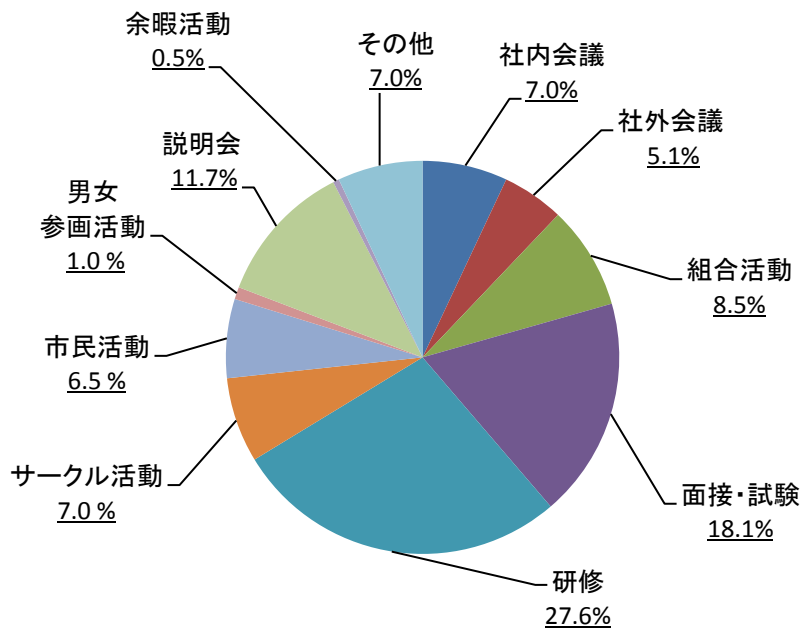
ご利用施設は



ご利用時間帯は



ご利用内容は



ご利用者からいただいたご意見について

- ・3年前は接客は悪かったが、最近は気持ちの良い接客である。
- ・昔は要望にこたえてくれなかったが、最近は聞き入れてくれるので非常に助かっている。
- ・全館、インターネットを完備してほしい。
- ・トイレが古い。
- ・駐車場の値下げをしてほしい。
- ・今の料金のままでプロジェクター付にしてほしい。
- ・使用料が高すぎる。
- ・1年前から予約したい。
- ・机がきたない。
- ・机等を移動したら、配置を元にもどさなければならない。
- ・宅配業者への連絡の際、固定電話だとフリーダイヤルで料金がかからないので、事務所の電話を貸してほしい。
- ・連続利用の場合、荷物を預かってほしい。
- ・南館を車椅子で利用する方への配慮がない。
- ・会議室の使用料を支払えば、その使用時間帯は、車1台分駐車料金を免除してほしい。
- ・照明のスイッチの切り替えが少ない。
- ・守衛室は常駐してほしい。不在の時がある。
- ・エアコンの温度調整が良くない。20%割増料金支払ってるので返してほしい。
- ・受付職員に笑顔がなく、誠意が感じられない。
- ・事務的なことが多く料金だけの徴収意識しかない 等。