

# ■「藤沢市八ヶ岳野外体験教室」令和1年度 ご意見カード集計

内 容		上 期						計		H30年度年間	H29年度年間
		4月	5月	6月	7月	8月	9月				
□ご利用回数	初めて	12	16	1	10	12	5	56	21.5%	19.8%	18.9%
	2回～5回	9	12	1	17	41	11	91	35.0%	37.0%	34.4%
	6回～9回	7	7	1	10	13	4	42	16.2%	13.0%	15.3%
	10回以上	13	10	1	14	24	9	71	27.3%	30.2%	31.5%
	計	41	45	4	51	90	29	260			
□予約係はわかりやすく ご案内できましたか									94.0%	95.0%	92.7%
	5点	30	37	2	41	55	27	192	77.1%	76.9%	75.2%
	4点	7	7	1	6	20	1	42	16.9%	18.1%	17.5%
	3点	0	3	1	3	6	0	13	5.2%	3.9%	7.0%
	2点	0	1	0	0	0	0	1	0.4%	1.0%	0.0%
	1点	0	0	0	0	1	0	1	0.4%	0.0%	0.3%
	37	48	4	50	82	28	249				
□フロント係はわかりやすく 親切な対応でしたか									94.3%	97.1%	94.3%
	5点	34	42	3	44	63	27	213	80.4%	82.4%	77.5%
	4点	6	5	1	4	18	3	37	14.0%	14.7%	16.8%
	3点	1	2	0	6	5	0	14	5.3%	2.7%	5.2%
	2点	0	0	0	0	1	0	1	0.4%	0.2%	0.2%
	1点	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.2%
	41	49	4	54	87	30	265				
□清掃は行き届いていましたか									89.1%	95.0%	90.2%
	5点	32	38	3	37	46	28	184	69.2%	72.7%	70.3%
	4点	6	6	1	10	28	2	53	19.9%	22.3%	19.9%
	3点	2	4	0	8	11	0	25	9.4%	3.7%	6.1%
	2点	1	1	0	0	2	0	4	1.5%	1.2%	2.5%
	1点	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	1.2%
	41	49	4	55	87	30	266				
□食堂スタッフの対応は いかがでしたか									96.7%	95.3%	90.7%
	5点	33	43	4	46	56	24	206	84.4%	77.1%	74.1%
	4点	5	2	0	4	16	3	30	12.3%	18.2%	16.6%
	3点	0	3	0	0	4	0	7	2.9%	3.6%	6.2%
	2点	0	0	0	0	1	0	1	0.4%	1.0%	1.8%
	1点	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	1.3%
	38	48	4	50	77	27	244				
□お料理の味はいかがでしたか									86.4%	92.0%	90.8%
	5点	25	29	3	36	32	23	148	63.0%	65.7%	70.3%
	4点	8	8	0	12	26	1	55	23.4%	26.3%	20.5%
	3点	3	7	1	2	15	0	28	11.9%	6.4%	7.1%
	2点	1	1	0	0	1	1	4	1.7%	1.6%	1.3%
	1点	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.8%
	37	45	4	50	74	25	235				
□ご滞在全般に満足いただけ ましたか									93.6%	97.7%	92.9%
	5点	25	33	3	41	50	28	180	72.0%	77.2%	71.0%
	4点	10	8	1	10	24	1	54	21.6%	20.5%	21.9%
	3点	2	6	0	2	2	0	12	4.8%	2.1%	5.6%
	2点	0	0	0	0	3	0	3	1.2%	0.3%	1.3%
	1点	0	0	0	0	1	0	1	0.4%	0.0%	0.3%
	37	47	4	53	80	29	250				
(総 数)		42	52	4	55	94	30	277			
(前年総数)		29	33	8	64	114	34	282			
5点		満足									
4点		ほぼ満足									
3点		普通									
2点		やや不満									
1点		不満									

\* 4月の2点  
・清掃:リネンに血が付着  
・料理:おかずが少ない(1700円和食)

\* 5月の2点  
・予約:子供食の予約が分かりずらかった  
・清掃:カラムシがいた  
・料理:価格が上がっても良いので質を上げてほしい

\* 8月の1点  
・予約:キャンプ場変更点の説明がなかった  
・全体:キャンプ場の使い勝手が悪くなった

\* 8月の2点  
・フロント:コメントなし  
・清掃:シーツが破けていた  
・清掃:部屋にホコリがあった  
・食堂:ビーフシチューが遅かった  
・料理:コメントなし

\* 全体:22時以降も上の人がるさく眠れなかった  
・全体:キャンプ場の使い勝手が変わった  
・全体:ペットの利用希望

\* 9月の2点  
・料理:コメントなし(和食1,700)