

2016 年 お客様アンケート集計表

店名	北杜市白州福祉会館	回答数	85
----	-----------	-----	----

I 従業員の接客態度

1 受付

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	15	63	7	0	0	85
点数	75	252	21	0	0	348
率	21.6%	72.4%	6.0%	0.0%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	10	67	8	0	0	85
点数	50	268	24	0	0	342
率	14.6%	78.4%	7.0%	0.0%	0.0%	100.0%

③コミュニケーション	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	11	51	23	0	0	85
点数	55	204	69	0	0	328
率	16.8%	62.2%	21.0%	0.0%	0.0%	100.0%

平均点

4.1

平均点

4.0

平均点

3.9

2 清掃

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	11	63	11	0	0	85
点数	55	252	33	0	0	340
率	16.2%	74.1%	9.7%	0.0%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	10	59	16	0	0	85
点数	50	236	48	0	0	334
率	15.0%	70.7%	14.4%	0.0%	0.0%	100.0%

③清掃状態	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	13	57	15	0	0	85
点数	65	228	45	0	0	338
率	19.2%	67.5%	13.3%	0.0%	0.0%	100.0%

平均点

4.0

平均点

3.9

平均点

4.0

3 油圧マシンの運営

①安全への気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	3	28	14	0	0	45
点数	15	112	42	0	0	169
率	8.9%	66.3%	24.9%	0.0%	0.0%	100.0%

②教え方	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	1	19	25	0	0	45
点数	5	76	75	0	0	156
率	3.2%	48.7%	48.1%	0.0%	0.0%	100.0%

③言葉使い	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	3	32	10	0	0	45
点数	15	128	30	0	0	173
率	8.7%	74.0%	17.3%	0.0%	0.0%	100.0%

平均点

3.8

平均点

3.5

平均点

3.8

II 清潔度

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	13	50	22	0	0	85
点数	65	200	66	0	0	331
率	19.6%	60.4%	19.9%	0.0%	0.0%	100.0%

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	11	52	22	0	0	85
点数	55	208	66	0	0	329
率	16.7%	63.2%	20.1%	0.0%	0.0%	100.0%

③脱衣場	6:優	5:良い	4:普通	3:やや悪い	2:悪い	合計
回答数	6	38	41	0	0	85
点数	30	152	123	0	0	305
率	9.8%	49.8%	40.3%	0.0%	0.0%	100.0%

④休憩室	7:優	6:良い	5:普通	4:やや悪い	3:悪い	合計
回答数	3	31	48	3	0	85
点数	15	124	144	6	0	289
率	5.2%	42.9%	49.8%	2.1%	0.0%	100.0%

⑤油圧マシン	8:優	7:良い	6:普通	5:やや悪い	4:悪い	合計
回答数	0	2	43	0	0	45
点数	0	8	129	0	0	137
率	0.0%	5.8%	94.2%	0.0%	0.0%	100.0%

平均点

3.9

平均点

3.9

平均点

3.6

平均点

3.4

平均点

3.0

2016年 お客様アンケート集計表

Ⅲ ルール・マナー

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	3	65	15	2	0	85
点数	15	260	45	4	0	324
率	4.6%	80.2%	13.9%	1.2%	0.0%	100.0%

平均点

3.8

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	5	63	12	5	0	85
点数	25	252	36	10	0	323
率	7.7%	78.0%	11.1%	3.1%	0.0%	100.0%

平均点

3.8

③脱衣所	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	1	59	22	3	0	85
点数	5	236	66	6	0	313
率	1.6%	75.4%	21.1%	1.9%	0.0%	100.0%

平均点

3.7

④休憩室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	6	62	17	0	0	85
点数	30	248	51	0	0	329
率	9.1%	75.4%	15.5%	0.0%	0.0%	100.0%

平均点

3.9

⑤油圧マシン	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	0	28	14	3	0	45
点数	0	112	42	6	0	160
率	0.0%	70.0%	26.3%	3.8%	0.0%	100.0%

平均点

3.6

Ⅳ その他ご意見・ご要望 ※件数の多い順に内容を要約して記入して下さい。

	ご意見内容	件数
1	泉質が良く、ゆったりと入浴できる。	23
2	寝湯がきれいになりとても良い。	20
3	洗い場の鏡・カランが使いやすくなった。	18
4	各浴槽の設定温度が良い。	16
5	廊下が寒い。	12
6	ホールの待合場所を広くしてほしい。	9
7	大広間の畳を替えてほしい。	6
8	食堂があれば良いのに。	3
9	地元の特産物を販売してほしい。	2
10	休館日がないと良いのに。	2

2017年度 お客様アンケート集計表

店名	北杜市白州福祉会館	回答数	109
----	-----------	-----	-----

I. 従業員の接客態度

1 受付

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	45	48	15			108
点数	225	192	45	0	0	462
率	48.7%	41.6%	9.7%	0.0%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	38	49	19	1		107
点数	190	196	57	2	0	445
率	42.7%	44.0%	12.8%	0.4%	0.0%	100.0%

③コミュニケーション	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	31	49	26	1		107
点数	155	196	78	2	0	431
率	36.0%	45.5%	18.1%	0.5%	0.0%	100.0%

平均点

4.3

平均点

4.2

平均点

4.0

2 清掃

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	35	47	25			107
点数	175	188	75	0	0	438
率	40.0%	42.9%	17.1%	0.0%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	33	45	27			105
点数	165	180	81	0	0	426
率	38.7%	42.3%	19.0%	0.0%	0.0%	100.0%

③清掃状態	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	37	38	31	1		107
点数	185	152	93	2	0	432
率	42.8%	35.2%	21.5%	0.5%	0.0%	100.0%

平均点

4.1

平均点

4.1

平均点

4.0

3 油圧マシンの運営

①安全への気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	18	40	28		1	87
点数	90	160	84	0	1	335
率	26.9%	47.8%	25.1%	0.0%	0.3%	100.0%

②教え方	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	13	36	33	1	1	84
点数	65	144	99	2	1	311
率	20.9%	46.3%	31.8%	0.6%	0.3%	100.0%

③言葉使い	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	15	39	27		1	82
点数	75	156	81	0	1	313
率	24.0%	49.8%	25.9%	0.0%	0.3%	100.0%

平均点

3.9

平均点

3.7

平均点

3.8

II 清潔度

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	36	45	28	2		111
点数	180	180	84	4	0	448
率	40.2%	40.2%	18.8%	0.9%	0.0%	100.0%

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	34	52	23	1		110
点数	170	208	69	2	0	449
率	37.9%	46.3%	15.4%	0.4%	0.0%	100.0%

③脱衣場	6:優	5:良い	4:普通	3:やや悪い	2:悪い	合計
回答数	25	51	26	4	1	107
点数	125	204	78	8	1	416
率	30.0%	49.0%	18.8%	1.9%	0.2%	100.0%

④休憩室	7:優	6:良い	5:普通	4:やや悪い	3:悪い	合計
回答数	18	58	30	1	1	108
点数	90	232	90	2	1	415
率	21.7%	55.9%	21.7%	0.5%	0.2%	100.0%

⑤油圧マシン	8:優	7:良い	6:普通	5:やや悪い	4:悪い	合計
回答数	11	38	34	3		86
点数	55	152	102	6	0	315
率	17.5%	48.3%	32.4%	1.9%	0.0%	100.0%

平均点

4.0

平均点

4.1

平均点

3.9

平均点

3.8

平均点

3.7

2017年度 お客様アンケート集計表

Ⅲ ルール・マナー

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	20	53	30	3		106
点数	100	212	90	6	0	408
率	24.5%	52.0%	22.1%	1.5%	0.0%	100.0%

平均点
3.8

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	25	49	30	3		107
点数	125	196	90	6	0	417
率	30.0%	47.0%	21.6%	1.4%	0.0%	100.0%

平均点
3.9

③脱衣所	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	16	47	39	4		106
点数	80	188	117	8	0	393
率	20.4%	47.8%	29.8%	2.0%	0.0%	100.0%

平均点
3.7

④休憩室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	14	46	42	3		105
点数	70	184	126	6	0	386
率	18.1%	47.7%	32.6%	1.6%	0.0%	100.0%

平均点
3.7

⑤油圧マシン	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	8	33	36	4		81
点数	40	132	108	8	0	288
率	13.9%	45.8%	37.5%	2.8%	0.0%	100.0%

平均点
3.6

Ⅳ その他ご意見・ご要望 ※件数の多い順に内容を要約して記入して下さい。

ご意見内容	件数
1 従業員が親切で良い。	6
2 当施設は他よりも素晴らしいので更に良くなるように。	5
3 泉質がとてもよい。	3
4 良い音楽が流れている。	3
5 ホールが寒い。	3
6 浴室のマナーが悪い人がいました。	2
7 軽い菓子、ミニ野菜、豆類等の販売があると良いと思います。	2
8 よく清掃がされていると思う。	1
9 いつも季節の花が飾られていてすてきです。	1
10 記録用紙付の血圧計を脱衣室近くに備えてほしい。	1
11 利用後に風呂桶を反対してキッチンと帰る割合が他の温泉よりかなりマナーが良いと思います。	1
12 マシン利用している人がいない。	1
13 寝湯・露天風呂の温度をもっと上げてほしい。	1
14 マシンの使い方がよくわからない。	1
15 暖かい飲み物を置いてほしい。	1
16 スタッフが一緒に入ることに関心しない。	1
17 水温計がほしい。	1
18 マシンの置いてある所、昔のようにイスの休憩室にしてほしい。	1
19 露天風呂の時計がよく見えない。	1
20 市外料金が高すぎる。	1

2018年 お客様アンケート集計表

店名	北杜市白州福祉会館	回答数	114
----	-----------	-----	-----

I 従業員の接客態度

1 受付

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	49	53	9	3	0	114
点数	245	212	27	6	0	490
率	50.0%	43.3%	5.5%	1.2%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	41	52	18	0	1	112
点数	205	208	54	0	1	468
率	43.8%	44.4%	11.5%	0.0%	0.2%	100.0%

③コミュニケーション	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	41	48	22	0	1	112
点数	205	192	66	0	1	464
率	44.2%	41.4%	14.2%	0.0%	0.2%	100.0%

平均点
4.3

平均点
4.2

平均点
4.1

2 清掃

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	36	55	21	1	0	113
点数	180	220	63	2	0	465
率	38.7%	47.3%	13.5%	0.4%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	38	45	23	3	0	109
点数	190	180	69	6	0	445
率	42.7%	40.4%	15.5%	1.3%	0.0%	100.0%

③清掃状態	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	31	55	21	2	0	109
点数	155	220	63	4	0	442
率	35.1%	49.8%	14.3%	0.9%	0.0%	100.0%

平均点
4.1

平均点
4.1

平均点
4.1

3 油圧マシンの運営

①安全への気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	37	40	3	0	89
点数	45	148	120	6	0	319
率	14.1%	46.4%	37.6%	1.9%	0.0%	100.0%

②教え方	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	37	40	1	0	87
点数	45	148	120	2	0	315
率	14.3%	47.0%	38.1%	0.6%	0.0%	100.0%

③言葉使い	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	33	41	2	1	86
点数	45	132	123	4	1	305
率	14.8%	43.3%	40.3%	1.3%	0.3%	100.0%

平均点
3.6

平均点
3.6

平均点
3.5

II 清潔度

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	20	65	28	0	0	113
点数	100	260	84	0	0	444
率	22.5%	58.6%	18.9%	0.0%	0.0%	100.0%

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	30	64	18	1	0	113
点数	150	256	54	2	0	462
率	32.5%	55.4%	11.7%	0.4%	0.0%	100.0%

③脱衣場	6:優	5:良い	4:普通	3:やや悪い	2:悪い	合計
回答数	20	47	40	6	0	113
点数	100	188	120	12	0	420
率	23.8%	44.8%	28.6%	2.9%	0.0%	100.0%

④休憩室	7:優	6:良い	5:普通	4:やや悪い	3:悪い	合計
回答数	18	49	35	6	2	110
点数	90	196	105	12	2	405
率	22.2%	48.4%	25.9%	3.0%	0.5%	100.0%

⑤油圧マシン	8:優	7:良い	6:普通	5:やや悪い	4:悪い	合計
回答数	8	38	41	1	1	89
点数	40	152	123	2	1	318
率	12.6%	47.8%	38.7%	0.6%	0.3%	100.0%

平均点
3.9

平均点
4.1

平均点
3.7

平均点
3.7

平均点
3.6

2018年 お客様アンケート集計表

Ⅲ ルール・マナー

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	13	59	38	3	0	113
点数	65	236	114	6	0	421
率	15.4%	56.1%	27.1%	1.4%	0.0%	100.0%

平均点

3.7

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	14	60	36	2	0	112
点数	70	240	108	4	0	422
率	16.6%	56.9%	25.6%	0.9%	0.0%	100.0%

平均点

3.8

③脱衣所	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	10	53	43	6	0	112
点数	50	212	129	12	0	403
率	12.4%	52.6%	32.0%	3.0%	0.0%	100.0%

平均点

3.6

④休憩室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	46	48	7	0	110
点数	45	184	144	14	0	387
率	11.6%	47.5%	37.2%	3.6%	0.0%	100.0%

平均点

3.5

⑤油圧マシン	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	5	36	44	4	0	89
点数	25	144	132	8	0	309
率	8.1%	46.6%	42.7%	2.6%	0.0%	100.0%

平均点

3.5

Ⅳ その他ご意見・ご要望 ※件数の多い順に内容を要約して記入して下さい。

ご意見内容	件数
1 暑いのでエアコンを入れてほしい。大広間、ロビー	9
2 お風呂が気持ちいい。	8
3 泉質がとてもよい。	7
4 スタッフの対応が良い。	4
5 生け花が飾られており気分が良い。	4
6 BGMを流してほしい。	2
7 市外料金を安くしてほしい。	2
8 清掃が行き届いていて清潔ですばらしい。	1
9 週替わりで男女の風呂を入替えてほしい。	1
10 脱衣所のロッカーのゴムを定期的に交換してほしい。	1
11 露天風呂の雑草が気になります。	1
12 1ヵ月、3ヶ月パスポートを7ヶ所で使用できるように検討してください。	1
13 回数券購入者にメリットを付けてください。	1
14 女性お風呂、下水の臭いがします。	1
15 飲み物やカップラーメン等を置いてほしい。	1
16 もっと色々なストレッチマシンがあれば良い。	1
17	
18	
19	
20	

令和元年度 お客様アンケート集計表

店名	北杜市白州福祉会館	回答数	112
----	-----------	-----	-----

I 従業員の接客態度

1 受付

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	49	52	8	3	0	112
点数	245	208	24	6	0	483
率	50.7%	43.1%	5.0%	1.2%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	39	54	18	0	1	112
点数	195	216	54	0	1	466
率	41.8%	46.4%	11.6%	0.0%	0.2%	100.0%

③コミュニケーション	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	41	54	16	0	1	112
点数	205	216	48	0	1	470
率	43.6%	46.0%	10.2%	0.0%	0.2%	100.0%

平均点

4.3

平均点

4.2

平均点

4.2

2 清掃

①笑顔・挨拶	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	36	57	18	1	0	112
点数	180	228	54	2	0	464
率	38.8%	49.1%	11.6%	0.4%	0.0%	100.0%

②気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	39	57	13	3	0	112
点数	195	228	39	6	0	468
率	41.7%	48.7%	8.3%	1.3%	0.0%	100.0%

③清掃状態	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	35	57	18	2	0	112
点数	175	228	54	4	0	461
率	38.0%	49.5%	11.7%	0.9%	0.0%	100.0%

平均点

4.1

平均点

4.2

平均点

4.1

3 油圧マシンの運営

①安全への気配り	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	33	40	3	0	85
点数	45	132	120	6	0	303
率	14.9%	43.6%	39.6%	2.0%	0.0%	100.0%

②教え方	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	35	40	1	0	85
点数	45	140	120	2	0	307
率	14.7%	45.6%	39.1%	0.7%	0.0%	100.0%

③言葉使い	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	32	41	2	1	85
点数	45	128	123	4	1	301
率	15.0%	42.5%	40.9%	1.3%	0.3%	100.0%

平均点

3.6

平均点

3.6

平均点

3.5

II 清潔度

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	28	62	21	0	0	111
点数	140	248	63	0	0	451
率	31.0%	55.0%	14.0%	0.0%	0.0%	100.0%

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	33	62	15	1	0	111
点数	165	248	45	2	0	460
率	35.9%	53.9%	9.8%	0.4%	0.0%	100.0%

③脱衣場	6:優	5:良い	4:普通	3:やや悪い	2:悪い	合計
回答数	25	44	27	6	0	102
点数	125	176	81	12	0	394
率	31.7%	44.7%	20.6%	3.0%	0.0%	100.0%

④休憩室	7:優	6:良い	5:普通	4:やや悪い	3:悪い	合計
回答数	18	50	26	6	2	102
点数	90	200	78	12	2	382
率	23.6%	52.4%	20.4%	3.1%	0.5%	100.0%

⑤油圧マシン	8:優	7:良い	6:普通	5:やや悪い	4:悪い	合計
回答数	7	36	41	1	0	85
点数	35	144	123	2	0	304
率	11.5%	47.4%	40.5%	0.7%	0.0%	100.0%

平均点

4.1

平均点

4.1

平均点

3.9

平均点

3.7

平均点

3.6

令和元年度 お客様アンケート集計表

Ⅲ ルール・マナー

①浴室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	13	59	38	3	0	113
点数	65	236	114	6	0	421
率	15.4%	56.1%	27.1%	1.4%	0.0%	100.0%

②風呂	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	14	60	36	2	0	112
点数	70	240	108	4	0	422
率	16.6%	56.9%	25.6%	0.9%	0.0%	100.0%

③脱衣所	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	10	53	43	6	0	112
点数	50	212	129	12	0	403
率	12.4%	52.6%	32.0%	3.0%	0.0%	100.0%

④休憩室	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	9	46	48	7	0	110
点数	45	184	144	14	0	387
率	11.6%	47.5%	37.2%	3.6%	0.0%	100.0%

⑤油圧マシン	5:優	4:良い	3:普通	2:やや悪い	1:悪い	合計
回答数	5	36	44	4	0	89
点数	25	144	132	8	0	309
率	8.1%	46.6%	42.7%	2.6%	0.0%	100.0%

平均点

3.7

平均点

3.8

平均点

3.6

平均点

3.5

平均点

3.5

Ⅳ その他ご意見・ご要望 ※件数の多い順に内容を要約して記入して下さい。

ご意見内容	件数
1 暖房設備が少なく、ホール・廊下が寒い	13
2 めるめの湯が最高でゆったり入れる	8
3 スタッフからの入浴方法が最高	7
4 BGMがとても良い	5
5 古い施設なのに清潔感がある	5
6 生け花に季節感があり良い	4
7 大広間で寝ている人が目障りである	4
8 食堂があると良い	2
9 市外料金が高すぎる	2
10 施設の案内等、スタッフが親切	2
11 フリーパス券で他施設も利用したい	1
12 ランニングマシンを入れてほしい	1
13	
14	
15	