

平成22年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市豊川駅東駐車場

【調査概要】

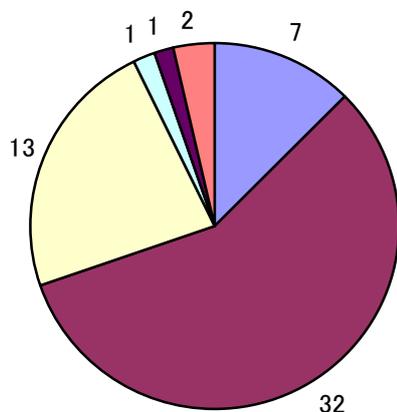
- | | |
|--------|-------------------------|
| 1 調査期間 | 平成23年2月1日から平成23年2月28日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市豊川駅東駐車場利用者 |
| 3 調査方法 | 駐車場場内でアンケートを依頼し、回収箱にて回収 |
| 4 回答数 | 56人 |

平成23年 3月

豊川市経済環境部商工観光課

Q 1 職員の対応は、どうでしたか？

単位:人



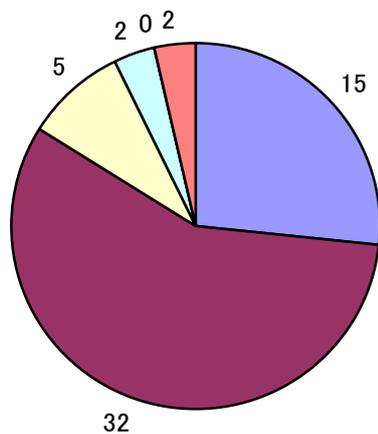
- ① 大変満足
- ② ほぼ満足
- ③ どちらとも言えない
- ④ やや不満
- ⑤ 大いに不満
- ⑥ 無回答

【④又は⑤を選んだ理由】

- ・ 係員によって良い人、悪い人がいる。
- など

Q 2 施設の清潔さは、どうでしたか？

単位:人



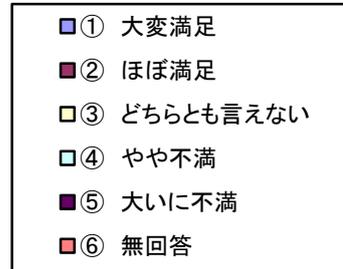
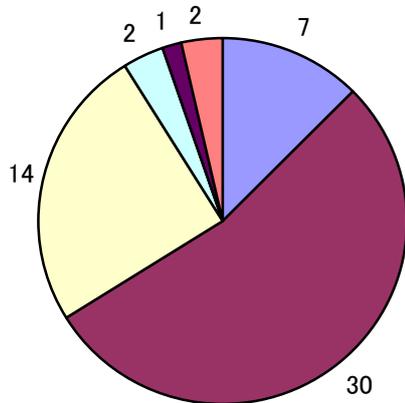
- ① 大変満足
- ② ほぼ満足
- ③ どちらとも言えない
- ④ やや不満
- ⑤ 大いに不満
- ⑥ 無回答

【④又は⑤を選んだ理由】

- ・ 使用する人のモラルの問題、使用している人が汚している。
- ・ 階段にゴミが落ちている。

Q 3 施設の安全対策は、どうですか？

単位:人

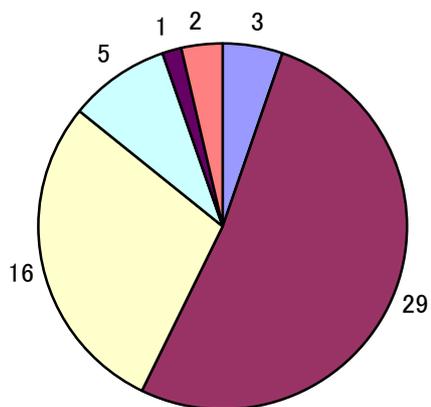


【④又は⑤を選んだ理由】

- ・ 矢印と逆方向に進む人がいる。
- など

Q 4 施設の案内表示は、どうですか？

単位:人

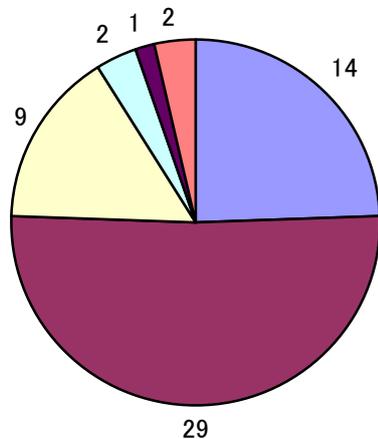


【④又は⑤を選んだ理由】

- ・ 通路に看板が置いてあり邪魔、上に釣った方が良い。
- ・ 空車表示になっていたにも関わらず、駐車するところがなかった。

Q 5 施設の使い勝手は、どうでしたか？

単位:人



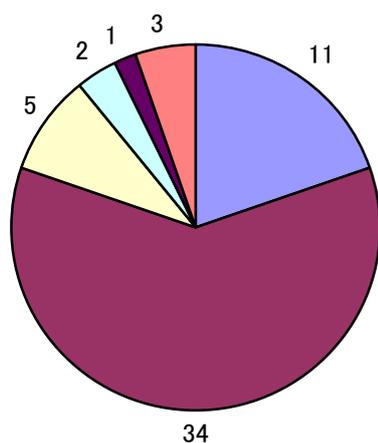
【④又は⑤を選んだ理由】

- ・ 一台あたりの駐車スペースが広くて使いやすい。
- ・ 出庫の精算機（精算所）にもっと入り易いと良い。

など

Q 6 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

単位:人



【その他利用者の声】

- ・ 毎日利用するにあたり、立地が良く、定期代も良心的で大変助かります。
 - ・ いつもきれいで使いやすい。
 - ・ 広い駐車場での1人勤務は大変だと思う。
 - ・ サービスに徹して欲しい。
 - ・ 構内の見回りがいない、ルール違反の車に対して注意をした方が良い。
- など

【総合分析】

「毎日利用するにあたり、立地が良く、定期代も良心的で大変助かります」「いつもきれいで使いやすい」などのご意見をいただいています。また総合的な利用満足度についても8割以上の方から、大変満足又はほぼ満足の回答を得ており、全体的に、概ね利用者の満足を得ていると言えます。

ただし、「サービスに徹して欲しい」「構内の見回りがいない、ルール違反の車に対して注意をした方が良い」などのご意見もあり、Q1 職員の対応は、どうでしたかの問いに対しても大変満足又はほぼ満足の回答が6割程度しか得られないことからみても職員のサービスの向上が課題としてあげられます。