

お客様の声アンケート 集計結果

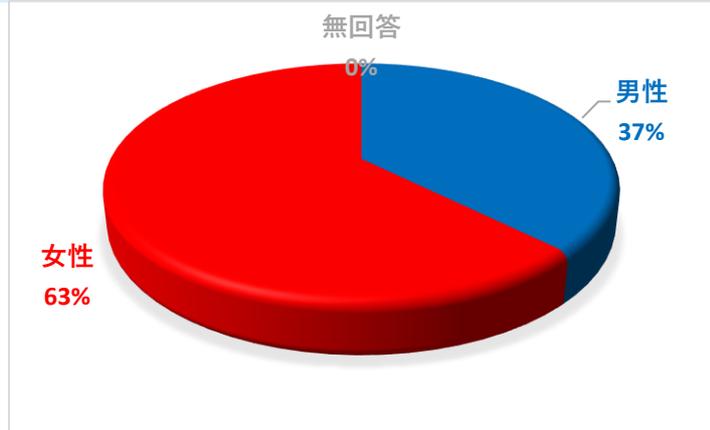
ゼビオコーポレート株式会社

開成山体育施設

集計枚数 80
平均点 60.19 (100点満点)

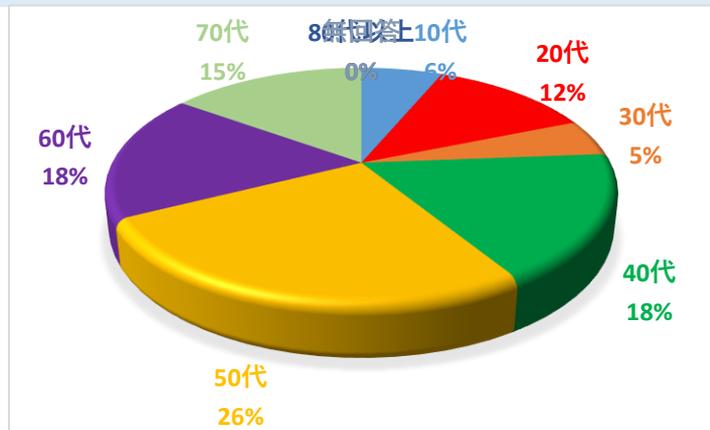
利用者の性別

男性	30	37.5%
女性	50	62.5%
無回答	0	0.0%
計	80	



利用者の年齢

10代	5	6.3%
20代	10	12.5%
30代	4	5.0%
40代	14	17.5%
50代	21	26.3%
60代	14	17.5%
70代	12	15.0%
80代以上	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	80	



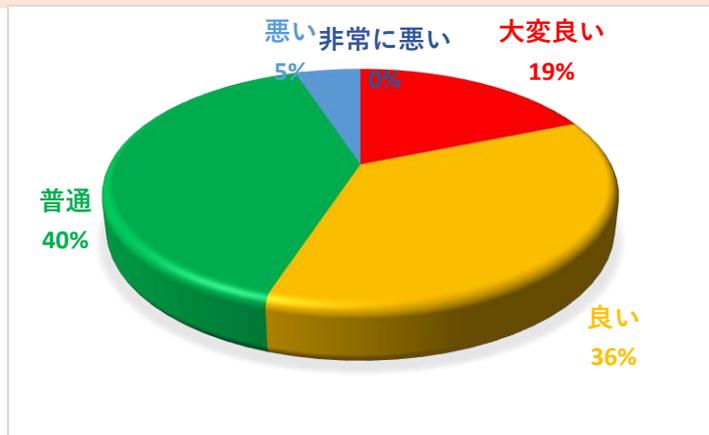
従業員の対応はいかがでしたか。

大変良い	28	35.0%
良い	24	30.0%
普通	21	26.3%
悪い	3	3.8%
非常に悪い	4	5.0%
計	80	



施設の設備はいかがでしたか。

大変良い	15	18.8%
良い	29	36.3%
普通	32	40.0%
悪い	4	5.0%
非常に悪い	0	0.0%
計	80	



当施設はご満足いただけましたか

大変良い	10	12.5%
良い	24	30.0%
普通	35	43.8%
悪い	8	10.0%
非常に悪い	3	3.8%
計	80	



お客様からのご意見ご感想

1	1	ボonzやエアリービーズの応援でXカフェをよく利用させていただきます。商品、価格満足しています。スタッフの方が帽子やマスクを着用されている点については、スタイルや運営上の事情もあるのさになりません。ただ、全体的に少し元気や明るさが控え目に感じられ少々もったいない印象です。日頃物販をされないので不慣れな点があるのは当然だと思います。だからこそ、少し明るい声掛けや雰囲気があると、よりスポーツショップらしい活気が伝わり全体の魅力がさらに高まるのではないかと感じました。いつも多くのお客様で賑わっている素敵な空間ですので、これからも頑張ってください。
2	2	受付の際、事務所におられる年配の女性職員の方について、入出時の声掛けや視線、表情などがなく利用のたびに少し距離を感じてしまいます。長年勤務されているベテランの方と思われますが、利用者としては簡単な挨拶や視線を向けていただいただけでも安心して施設を利用できると感じます。今後、より利用しやすい雰囲気づくりにつながることを期待しています。
3	3	悪い印象は全くないが全体的に元気がない様に感じました。スポーツ施設なので「明るく元気!!」がよいと思います。
4	4	受付時に挨拶をさせていただきましたが、タイミングの問題か対応がなかったため少し戸惑いました。受付時にお声がけいただけるとより安心して利用できると感じました。その時対応してくださったのはご年配の女性です。また、男性スタッフに1人高圧的な対応をしている方がいるのも気になりました。直接的ではなく他の方の対応でしたが、こちらも怖い思いをする程だったので、もう少しやわらかい対応をしていただけると利用しやすくなると感じます。
5	5	料金が少し上がっても冷暖房があると良いと思います。
6	6	いつも清潔に保たれており気持ちよく利用させていただいております。学生の頃から何度もお世話になっておりリニューアル後は、初めてでしたが新鮮な気持ちで利用することができました。
7	7	市役所側から入園して弓道場へ向かう道が泥っぽい

令和7年度 改善対応等報告書	指定管理者名	開成山クロスフィールド郡山株式会社
	市施設所管課名	郡山市文化スポーツ観光部スポーツ振興課

アンケート 年度	施設名	課 題		指定管理者の対応		市の対応	
		名 称	内 容	対 応 策 ※すでに実施したものを含む	対 応 策 ※すでに実施したものを含む	対 応 策 ※すでに実施したものを含む	対 応 策 ※すでに実施したものを含む
令和7年度	郡山総合体育館	接客	ボonzやエアリービーズの応援でXカフェをよく利用させていただきます。商品、価格満足しています。スタッフの方が帽子やマスクを着用されている点については、スタイルや運営上の事情もあるのできになりません。ただ、全体的に少し元気や明るさが控え目に感じられ少々もったいない印象です。日頃物販をされないのが不慣れな点があるのは当然だと思います。だからこそ、少し明るい声掛けや雰囲気があると、よりスポーツショップらしい活気が伝わり全体の魅力がさらに高まるのではないかと感じました。いつも多くのお客様で賑わっている素敵な空間ですので、これからも頑張ってください。	1. 接客の基本（挨拶・声量・表情）に関するミニ研修の実施 2. 販売業務に不慣れなスタッフ向けのロールプレイ訓練 3. 混雑時でも明るく対応できるよう声掛けフレーズの統一 4. 店舗リーダーによる声掛け状況の定期チェック	令和8年3月14日に実施、以降定期的にフォローアップ		
令和7年度	郡山総合体育館	接客	受付の際、事務所におられる年配の女性職員の方について、入出時の声掛けや視線、表情などがなく利用のたびに少し距離を感じてしまいます。長年勤務されているベテランの方と思われるのですが、利用者としては簡単な挨拶や視線を向けていただいただけでも安心して施設を利用できると感じます。今後、より利用しやすい雰囲気づくりにつながることを期待しています。	1. ベテランスタッフへの上司からの個別フォロー実施 2. 受付スタッフ向け基本接客の再確認 3. 入退館時の統一声掛けルールを設定 4. 表情・施設のチェックポイントを共有 ・基本動作の明文化 5. 定期的な受付観察とフィードバックの実施	令和8年4月～5月に実施、以降定期的にフォローアップ		
令和7年度	総合体育館	接客	悪い印象は全くないが全体的に元気がない様に感じました。スポーツ施設なので「明るく元気！！」がよいと思います。	1. 接客の「明るさ・元気」をテーマとしたミニ研修の実施 2. 統一接客ルールの整備 3. 朝礼でのワンコール声だし・表情チェック ④上司による接客状況の定期確認	令和8年4月～5月に実施、以降定期的にフォローアップ		
令和7年度	総合体育館	接客	受付時に挨拶をさせていただきましたが、タイミングの問題か対応がなかったため少し戸惑いました。受付時にお声がけいただけるとより安心して利用できると感じました。その時対応してくださったのはご年配の女性です。また、男性スタッフに1人高圧的な対応をしている方がいるのも気になりました。直接的ではなく他の方の対応でしたが、こちらも怖い思いをする程だったので、もう少しやわらかい対応をしていただけると利用しやすくなると思います。	1. ベテランスタッフへの上司からの個別フォロー実施 2. 受付スタッフ向け基本接客の再確認 3. 入退館時の統一声掛けルールを設定 4. 表情・施設のチェックポイントを共有 ・基本動作の明文化 5. 定期的な受付観察とフィードバックの実施	令和8年4月～5月に実施、以降定期的にフォローアップ		

令和7年度 改善対応等報告書	指定管理者名	開成山クロスフィールド郡山株式会社
	市施設所管課名	郡山市文化スポーツ観光部スポーツ振興課

アンケート 年度	施設名	課 題		指定管理者の対応		市の対応	
		名 称	内 容	対 応 策 ※すでに実施したものを含む	対 応 期 (予 定)	対 応 策 ※すでに実施したものを含む	対 応 期 (予 定)
令和7年度	総合体育館	運営	料金が少し上がっても冷暖房があると良いと思います。	1. 個人利用向けには、6月より利用区分のうち1時間の無料冷房実施を行う。また、個人利用の際も有料で冷暖房利用可とする。 2. 個人利用向け利用区分内1時間の無料暖房については実施及び時期については検討中	令和8年6月より	事業者と協議し、夏季の冷房については左記のとおり運用することとした。	令和8年6月より
令和7年度	総合体育館	運営	いつも清潔に保たれており気持ちよく利用させていただいております。学生の頃から何度もお世話になっておりリニューアル後は、初めてでしたが新鮮な気持ちで利用することができました。	1. 日常清掃・巡回チェックの継続徹底 2. リニューアル部分の美観維持に向けた点検強化	継続		
令和7年度	弓道場	施設	市役所側から入園して弓道場へ向かう道が泥っぼい	1. 問題箇所の現地確認を実施 2. 一時的な応急措置を実施（以後継続確認） 3. 恒久対策については市と協議	令和8年3月	事業者と対応策について協議する。	令和8年度