

2024年度（第76期）利用者満足度調査結果 アンケート・お客様の声集約

2025.5.19 s&e OICC委員会

P3

1.活動結果報告

報告1 24年度に開催された施設利用料100万円以上の催事に対しての「お客様の声」取得率

報告2 お客様満足度調査（ウェブアンケート集計結果）

P4-7

2.アンケート集計結果

1.活動結果報告

報告1 24年度に開催された施設利用料100万円以上の催事に対しての「お客様の声」取得率

取得率 : 91.7%

施設利用料100万円以上の催事件数 : 289件
取得件数 : 265件 (2025年5月7日時点)

- ・目標であった取得率90%以上を達成。
- ・些細なことでも、お客様からのタイムリーな「ご意見」・「ご感想」をCRMシステムへ入力するよう営業担当者へ依頼。次年度以降も取得率90%以上を維持。

報告2 お客様満足度調査（ウェブアンケート集計結果）

回答率 : 15.8%

配布枚数 : 761件
回答件数 : 120件 (2025年5月7日時点)

- ・アンケート集計結果は次頁参照。

2. アンケート集計結果

お客様満足度調査（ウェブアンケート集計結果）

・「お知りになったきっかけ」ごとの新規、再利用の内訳

きっかけ	インターネット検索	紹介	その他	以前利用したことがある	合計
新規	10	11	13	3	37
再利用	2	1	77	3	83

・決定理由 複数回答可

規模	建物	以前利用	イメージ	料金	割引	ホテル	立地	その他
89	42	60	20	36	2	11	38	13

2. アンケート集計結果

・満足度集計結果

高評価

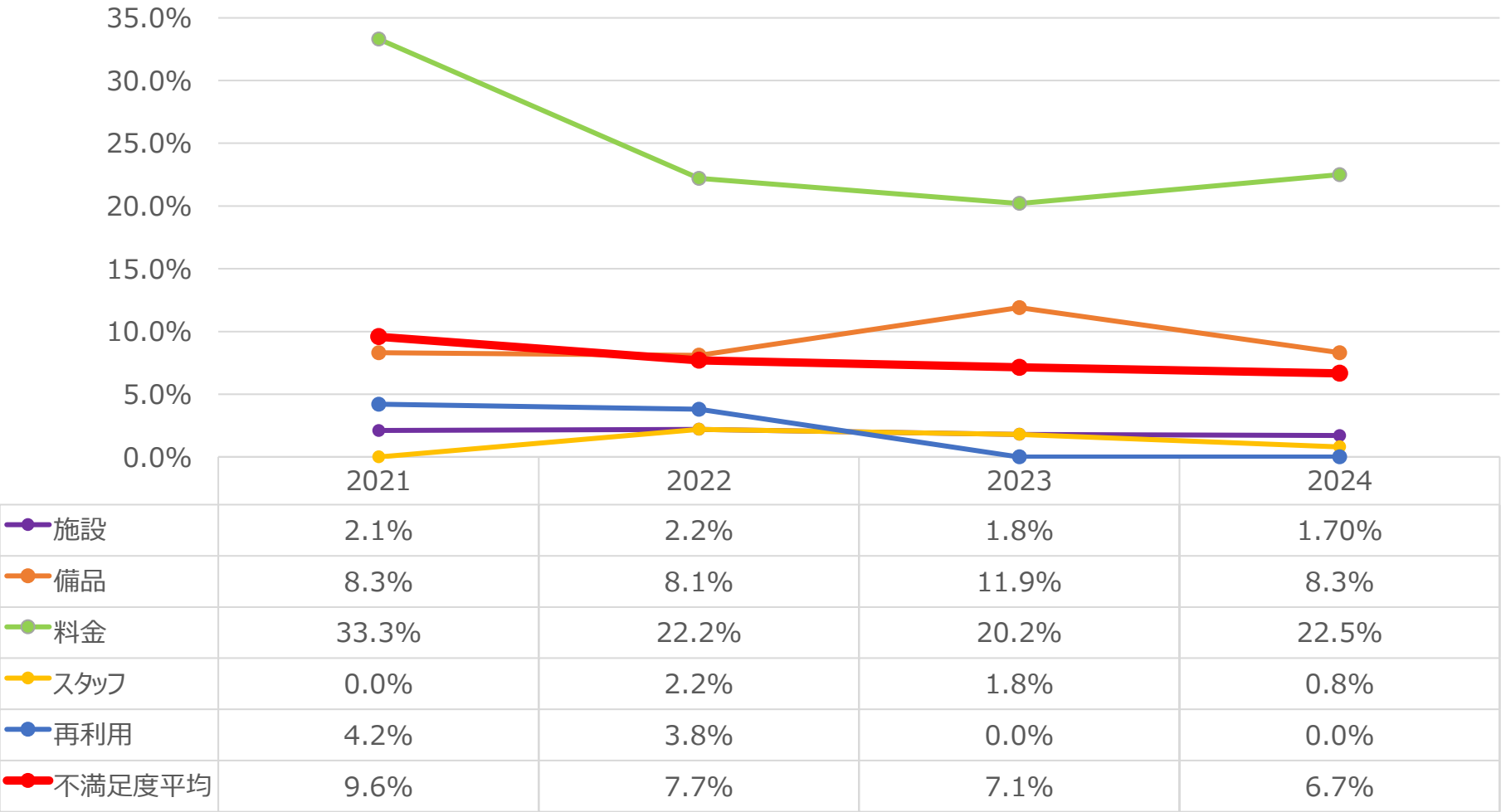
低評価



	満足/大変思う	やや満足/思う	普通	やや不満/ あまり思わない	不満/思わない
施設	94	24	2	0	0
備品	97	13	7	3	0
料金	71	22	24	3	0
スタッフ	104	15	1	0	0
再利用意欲	89	31	0	0	0

2. アンケート集計結果

・不満足度の推移 ※「普通/分からない」・「やや不満/あまり思わない」・「不満/思わない」を「不満足」として計上



以 上