

2025年度（第77期）利用者満足度調査結果 アンケート・お客様の声集約

2026.5 s&e OICC委員会

P3

1.活動結果報告

報告1 25年度に開催された施設利用料100万円以上の催事に対する「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 25年度に開催された施設利用料100万円以上の催事に対する「お客様の声」取得率

取得率 : 100%

施設利用料100万円以上の催事件数 : 290件
取得件数 : 290件 (2026年4月27日時点)

- ・目標であった取得率90%以上を上回り100%を達成。
- ・営業担当社員による顧客へのヒアリング（「お客様の声」の収集）が定着した。引き続き、「お客様の声」の収集と、収集した「お客様の声」を活かし、CS向上に努める。

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 : 13.9%

配布枚数 : 531件
回答件数 : 74件 (2026年4月27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 | 8 | 3 | 2 | 4 | 17 |
| 再利用 | 2 | 0 | 49 | 6 | 57 |

・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 |
|----|----|------|------|----|----|-----|----|-----|
| 57 | 25 | 39 | 10 | 27 | 1 | 14 | 15 | 11 |

2. アンケート集計結果

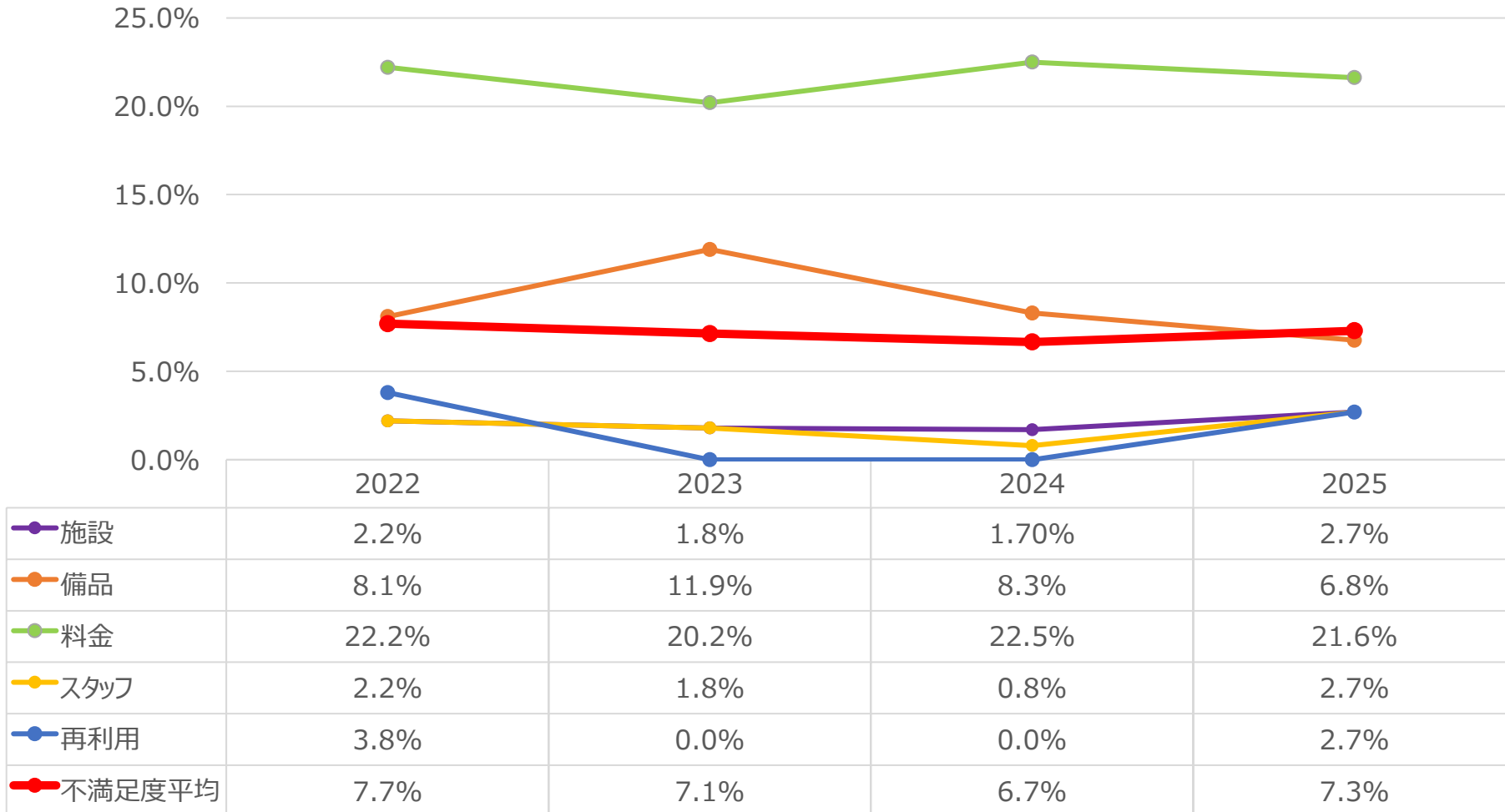
・満足度集計結果



| | 満足/大変思う | やや満足/思う | 普通/分からない | やや不満/ あまり思わない | 不満/思わない |
|-------|---------|---------|----------|------------------|---------|
| 施設 | 55 | 17 | 2 | 0 | 0 |
| 備品 | 52 | 17 | 4 | 1 | 0 |
| 料金 | 44 | 14 | 14 | 1 | 1 |
| スタッフ | 55 | 17 | 2 | 0 | 0 |
| 再利用意欲 | 51 | 21 | 2 | 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