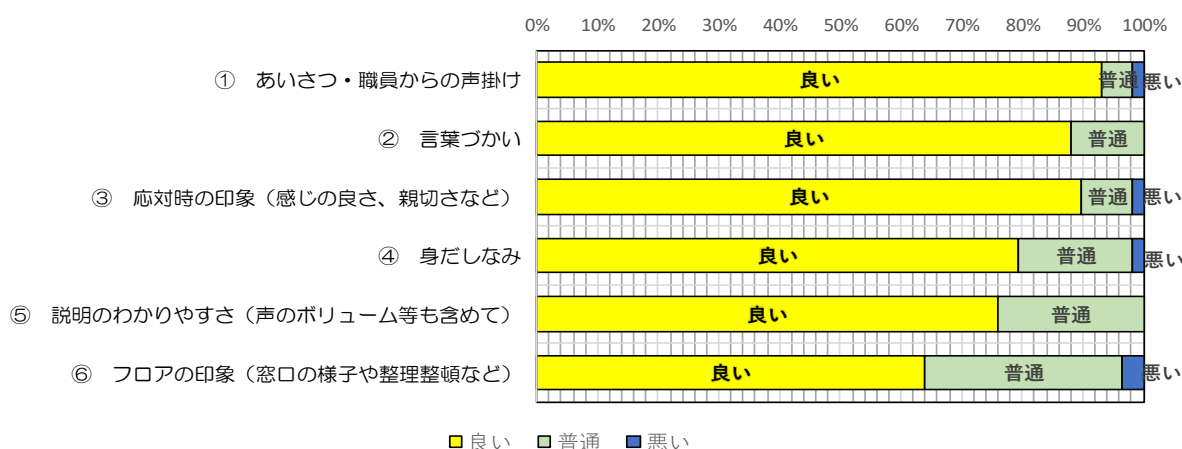


市営駐輪場管理業務(岩切駅、JR北仙台駅、東仙台駅、東照宮駅、陸前落合駅、愛子駅、仙台駅東口)

項目	良い	普通	悪い
① あいさつ・職員からの声掛け	93.1%	5.2%	1.7%
② 言葉づかい	87.9%	12.1%	0.0%
③ 応対時の印象(感じの良さ、親切さなど)	89.7%	8.6%	1.7%
④ 身だしなみ	79.3%	19.0%	1.7%
⑤ 説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	75.9%	24.1%	0.0%
⑥ フロアの印象(窓口の様子や整理整頓など)	63.8%	32.8%	3.4%
平均	81.6%	17.0%	1.4%



総括

今回は、3か所(仙台駅西口北地下駐輪場、東仙台駅駐輪場、JR北仙台駅駐輪場)でアンケートを実施し、平均の集計結果は、「良い」84.1%、「普通」10.3%、「悪い」5.6%でした。

今回は、公社が直接管理している全7か所で実施し、実施場所の違いにより単純比較はできませんが、「良い」81.6%、「普通」17%、「悪い」1.4%という結果となり、前回より「良い」が $\Delta 2.5$ ポイント、「普通」が $+6.7$ ポイント、「悪い」が $\Delta 4.2$ ポイントという結果でした。

お寄せいただいたご意見・要望のうち「行ってらっしゃいという言葉と笑顔に癒された」や「誘導してくれたり親切だ」などお褒めのお言葉をいただき、日頃から管理員が挨拶や親切な対応をしていると判断されます。一方、やる気のない対応に関するご意見もいただいたので、全職員が同じような良い対応をできるように指導し、今後一層の徹底を図ります。

次に、お寄せいただいたご意見・要望のうち、施設や器具に対する意見に関して、「ラックが重い」「出しづらい」「駐輪場の増設」「エレベーターの設置」「トイレの手洗い乾燥機」「緊急ブザーの設置」等具体的にご指摘いただきましたので、施設所有者に対して情報提供すると共に利用しやすい環境づくりに努めてまいります。