

会員アンケート調査結果 << 第1回 接遇調査結果 >>

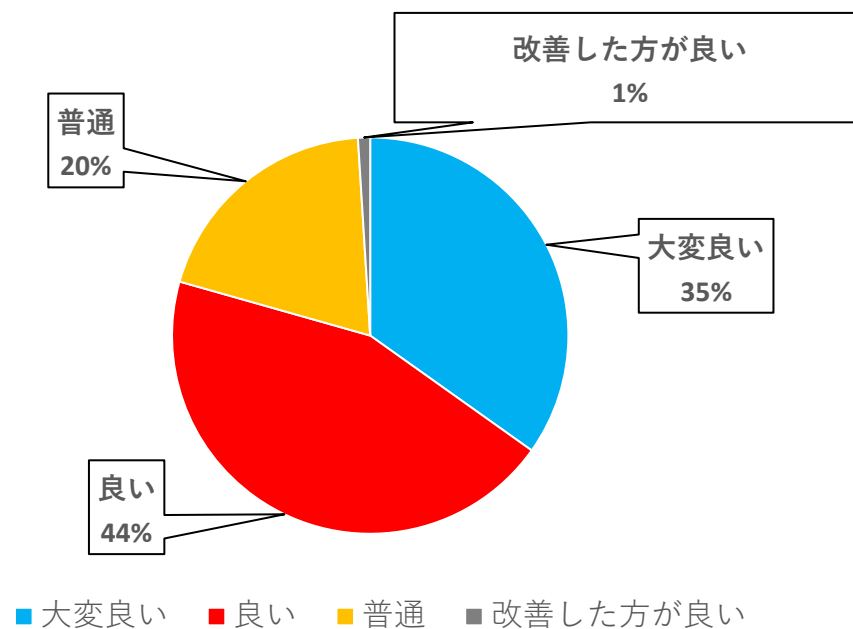
2023年8月1日

◆第1回 接遇調査結果：

- ・アンケート期間： 2023/4/14~5/14
- ・配信総件数： 856人
- ・回収数： 297人・回答率：34.7%

◆全体評価

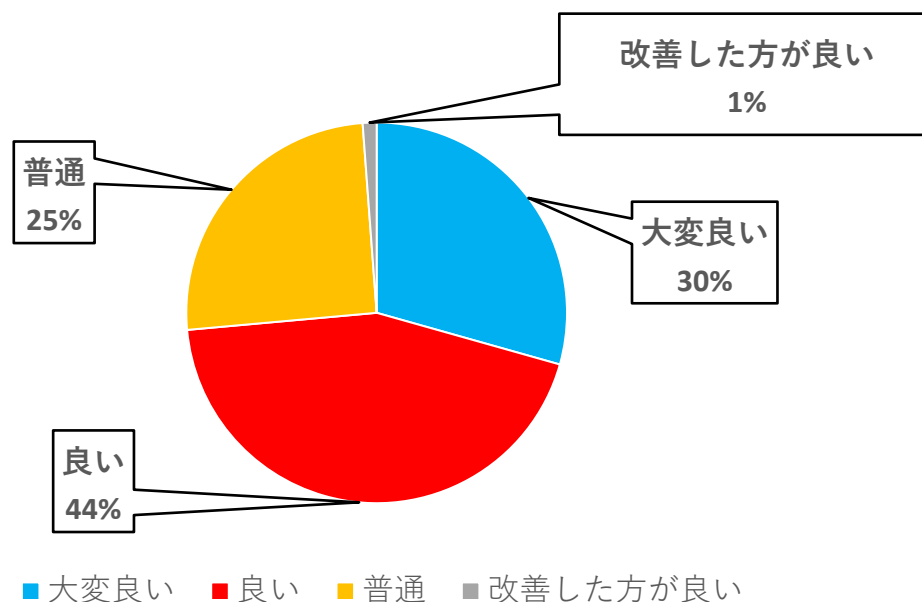
全体の評価としては、約80%の方は『良い』以上の評価を頂いているが、1%程度の方から、『改善した方が良い』とのコメントを頂いている。各項目で共通したコメントとしては、接客の基本である、「挨拶がない」、「明るい接客を」、「言葉遣いを徹底してほしい」、又、「スタッフによって対応にバラツキがある」等のご指摘があった。



◆電話対応について

主なコメント：

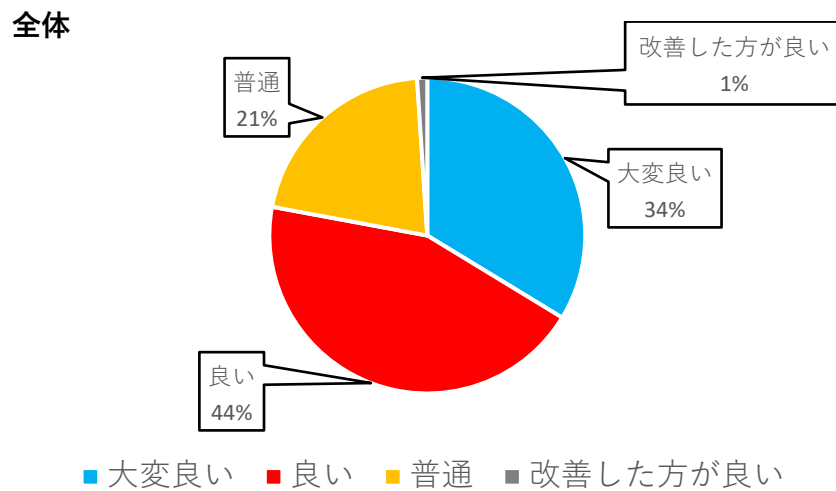
電話を取次ぐ際、時間が掛かる様だったら電話を切って後ほど連絡する様に。対応は人により違う。とても丁寧でキビキビした方もいれば、そうでない方もいる。レベルを安定させる必要がある。



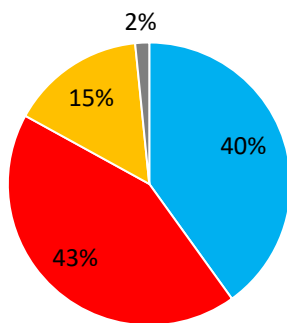
◆接客について(ハウス・CM室・清掃)

主なコメント：

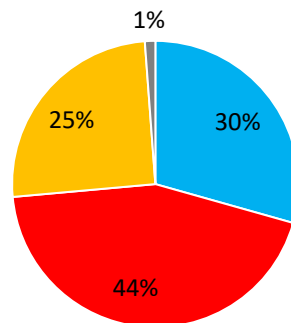
全体的にスタッフによって対応が違う。経験・性格にもよるがばらつきがある等のコメントを数名の方から頂いている。



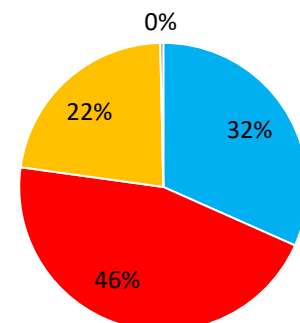
フロントスタッフの接客



キャディマスター室の接客

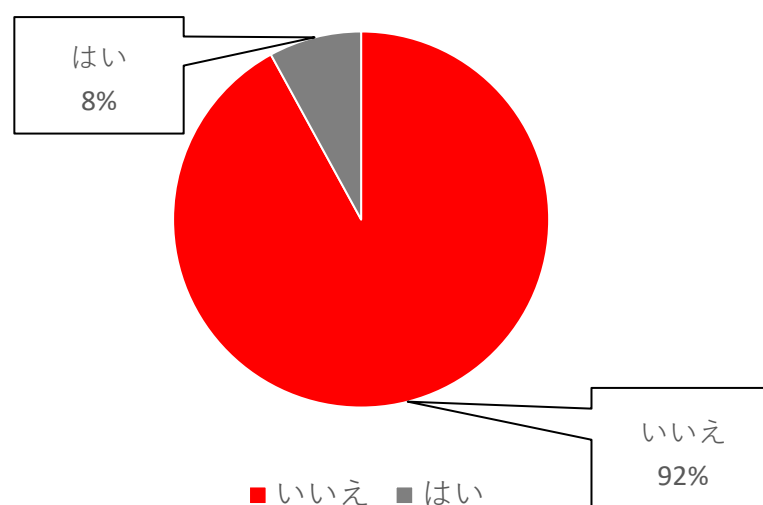


清掃スタッフの接客



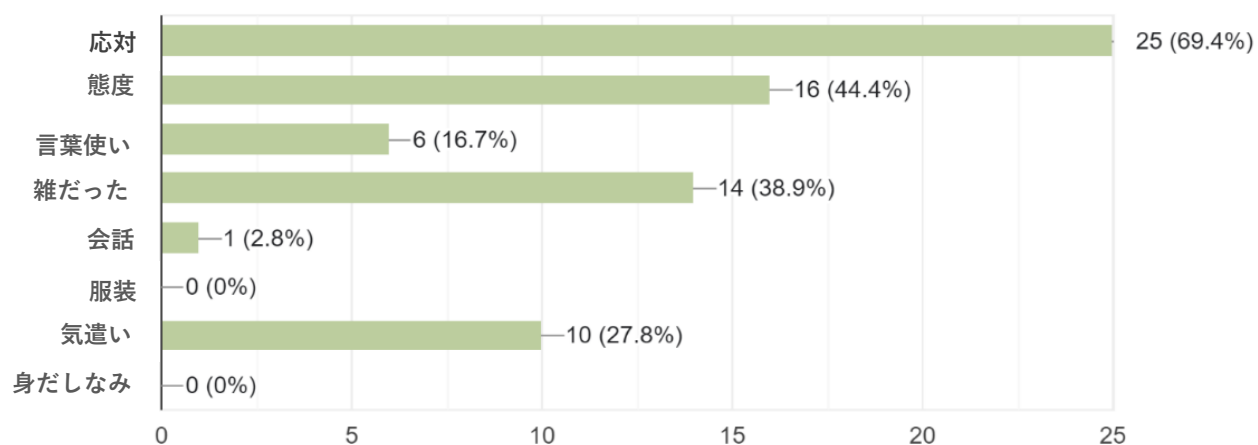
◆接客で不快に感じた事

不快を感じた事がある方は、全体の約8%おられた。フロント・CMスタッフについては特に『対応』・『態度』の要改善のコメントが多かった。また、清掃スタッフについては、『気遣い』が多かった。清掃時にお客様が通られた時の対応や態度について指摘があった。ゴルファーが出入りする多い時間帯に掃除機を掛けたり、洗面台の清掃に夢中となり、終わるまで待たせする等のコメントがあった。



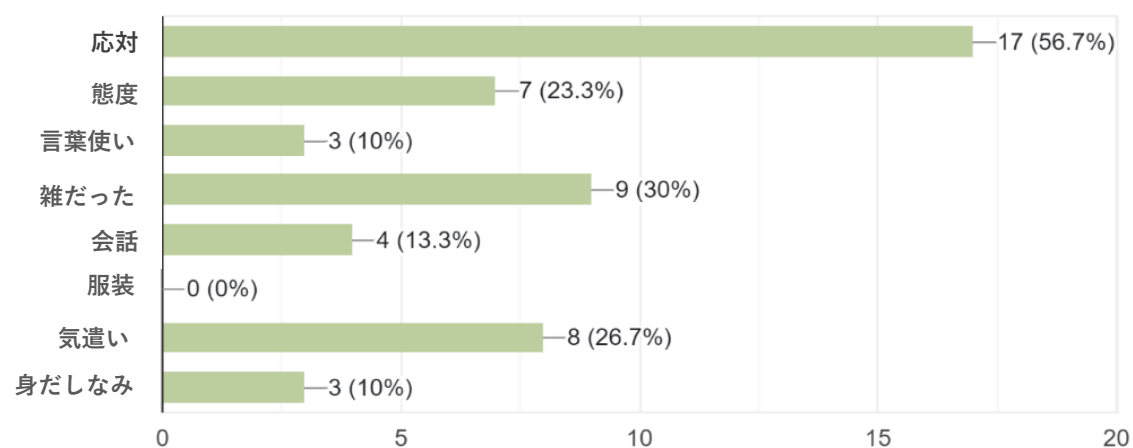
フロントスタッフ

36件の回答



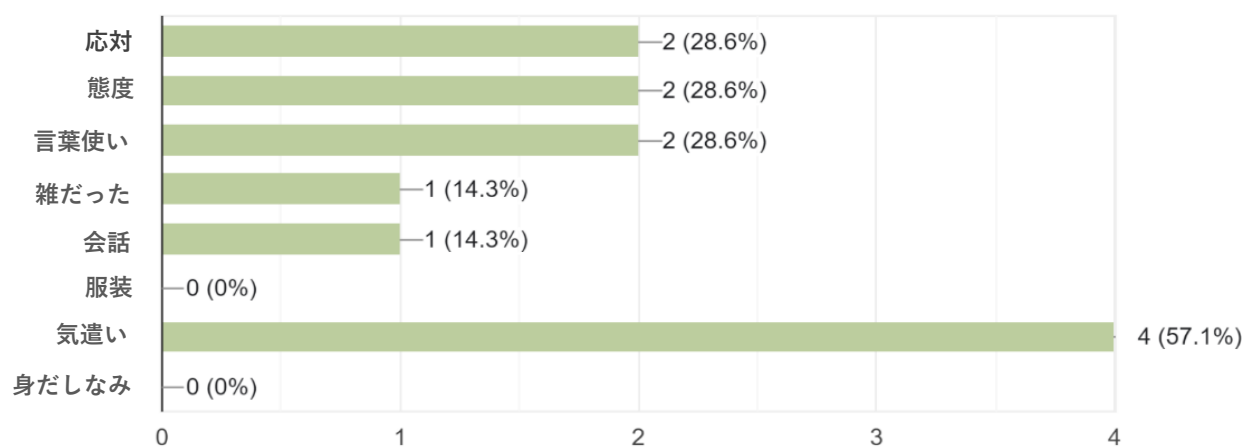
キャディマスター室

30件の回答



清掃スタッフ

7件の回答



◆今後の改善対応

アンケート結果については従業員に開示し、現状を認識したうえで、今後アンケート結果を踏まえ、従業員の担当業務に応じたフォロー研修を計画したい。（従業員研修は前回2018年11月に実施）