

会員アンケート調査

第2回 レストラン関係・クラブハウス各施設の満足度調査結果

2023年9月18日

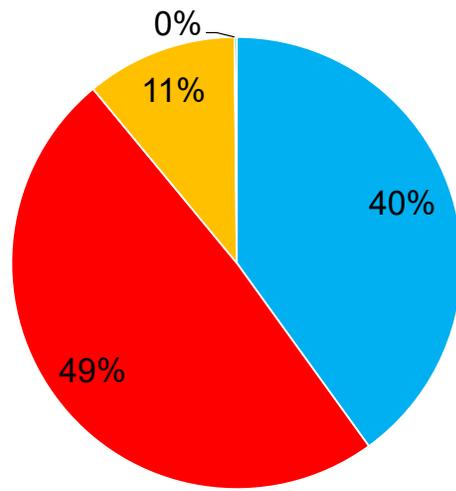
◆第2回 レストラン関係・クラブハウス各施設の満足度調査結果：

- ・アンケート期間： 2023/7/24～8/20
- ・配信総件数： 826人
- ・回収数： 209人・回答率： 25.3%

◆レストラン関係について

1) レストランスタッフの対応

言葉遣い、注文から配膳までの行動、服装・身だしなみについて略全ての方が普通以上の評価を頂いております。



■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 改善した方良い

・レストランスタッフの接客対応でもっと改善した方が良い点

主なコメントとしては以下の通りです。（同じ内容を何件か頂いた）

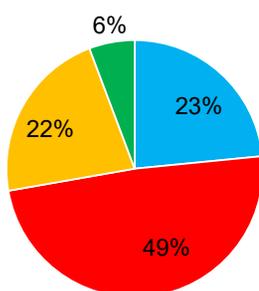
- ①ホール全体に目を配る事を徹底してほしい。
- ②食器を引くタイミングを早めた方が良い（食べたままになっている） ※①のコメントに繋がる
- ③『バイネーム』の徹底してほしい。（お客様ではなくて、〇〇様）

2) 料理についてお聞かせ下さい

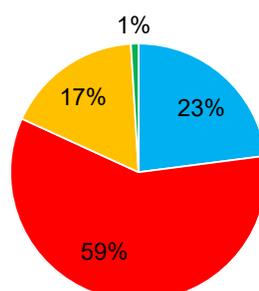
全体評価として（①味、②温度、③提供時間）について普通以上の評価を90%の方に評価頂いております。

又、価格帯についても85%以上の方が普通と回答頂きました。

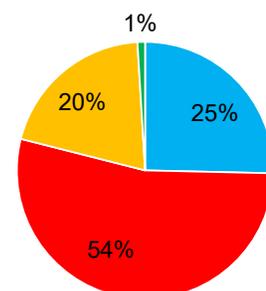
①料理の味はいかがですか



②料理の温度はいかがですか

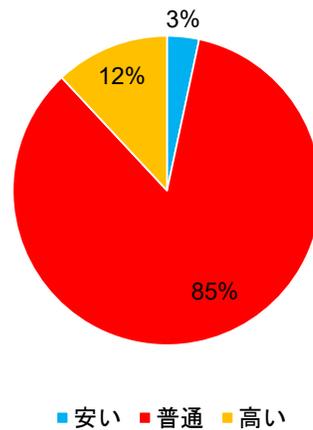


③料理の提供時間は適切ですか



■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 改善した方良い

料理の価格は適切ですか



・親しい友人や知人におすすめしたい料理は何ですか

集計の結果上位3位は以下の通りとなりました。

- ①和風焼き飯 32人
- ②本日のパスタ 25人
- ③カレーラーメン 13人

※今後、会員の人気ニューとしてPRしていきたい。

・レストランで召し上がりたい料理や、飲料は何ですか

麺類の種類を充実してほしいとのご要望が多かった。

・料理について改善した方が良い点

麺類を好まれているのか、この項目でも麺類を充実してほしいとご希望が多かった。又、中華料理のメニューを増やしてほしいや、過去にあったオムライス（ふわとろ）を復活してほしいとのご要望が数件あった。

その他コメント

- ①メニューを増やしてほしい
- ②『垂水ゴルフに来たらこの料理』と言える売りメニューが欲しい。（名物料理）
- ③垂水のレストランは美味しいという声をよく聞き嬉しく思います。

3) レストラン関係纏め

レストランスタッフのサービス対応については、全般的に良い評価を頂いておりますが、一方、改善点としては、常にホール全体をみて、お客様の様子うかがい（仕草があれば）呼ばれる前に対応するくらいの気配り・目配りを心掛けるように徹底したい。

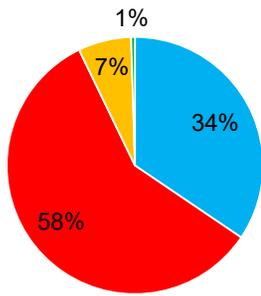
メニュー数の充実については、対応できるメニュー数に限界がありますが、今回のアンケートで頂きました貴重なご意見等を反映しながら、各種工夫をして、飽きの来ないようなメニュー作りに努めて参ります。

◆クラブハウス内の施設・設備についてお聞かせ下さい

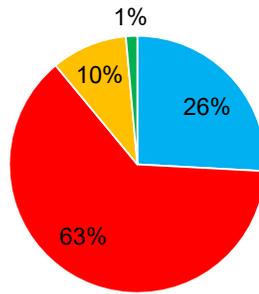
1)ロビー・ラウンジ・ロッカールームについて

全ての項目で普通以上を95%の方に評価を頂いております。

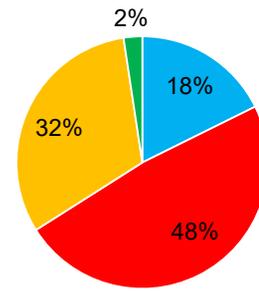
清掃は行き届いているか



室温は適切か



雰囲気（景観や掲示物）は適切か



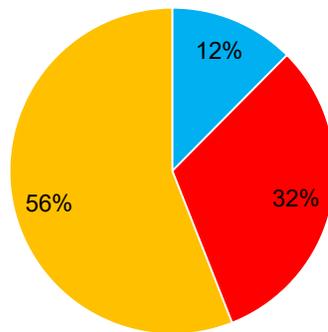
■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ 改善した方良い

2) ハウス内売店について

①ハウス売店をご利用頂いていますか

ハウス売店（用品販売）利用について約60%の方が利用しないとの結果でした。

利用について



■ いつも利用する ■ たまに利用する ■ ほとんど利用しない

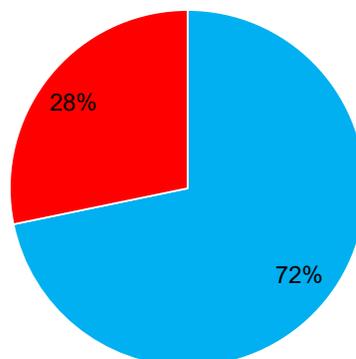
売店を利用しないと回答された方のコメント：

必要ない（約30%の方がコメントされた）。必要な物は事前準備しているとの回答（忘れ物をした時以外利用しない）その他で、買いたい物が無い（品揃えが少ない）、他のゴルフショップと比較して高い等、回答があった。

②売店販売商品の品揃えについて

売店の商品の品揃えについて約70%の方が問題ないとのご回答

売店販売商品の品揃えについて



■ 問題ない ■ 問題ある

『売店販売商品の品揃えについて問題ある』と回答された方のコメント：

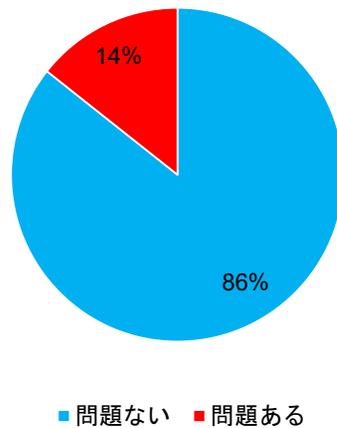
種類が少ない、魅力的な商品がない。スペースの制約もありやむを得ない。以上の回答が数件ございました。

その他コメントの中で、倶楽部でしか購入できない垂水のオリジナル商品を充実してほしいとのご要望がございました。

③売店の販売時間帯・販売スタッフの配置について

売店の販売時間帯・スタッフの配置について86%方が問題ないとのご回答

売店の販売時間帯・販売スタッフの配置について



『販売時間帯・スタッフの配置について問題ある』と回答された方についての主なコメント

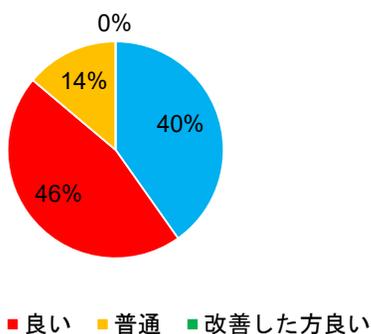
いちいち担当者を呼びに行ってしまう。来場者のスタート時間内までは常駐してほしい。

売店運営（スタート前売店・コース売店含む）について、費用対効果で見ると、会員のおもてなし『処』として稼働するかで大きく変わると思う。垂水の売店は『ホットするね』の場所にしてほしい。

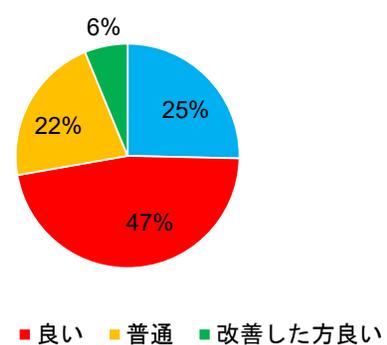
3) トイレ・洗面所について

全ての項目で普通以上が95%以上の方に評価を頂いております。

清掃は行き届いているか



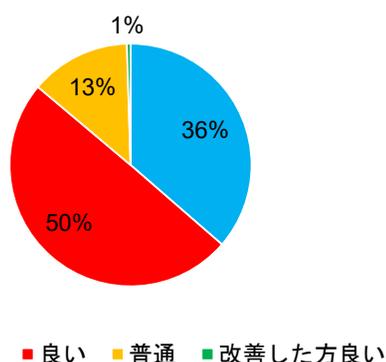
設備面（機能・数量面）について



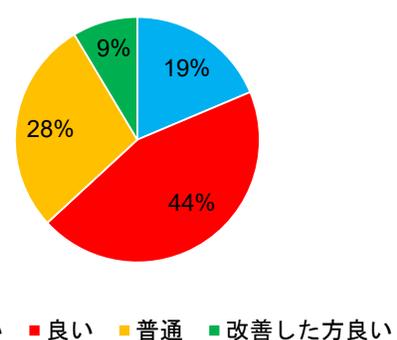
4) 脱衣室・浴場について

全ての項目で普通以上が90%以上の方に評価を頂いております。

清掃は行き届いているか

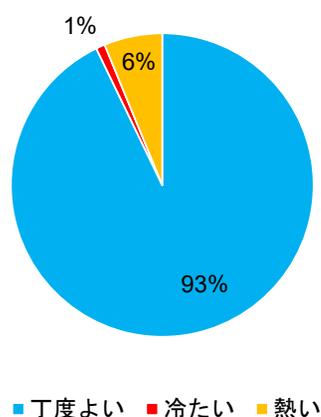


アメニティ等のご満足頂いているか



風呂の浴槽温度は93%の方が丁度良いとの回答

風呂温の設定はいかがですか



5) 施設・設備全般について改善した方が良について

設備面で一部の方で改善した方が良いと以下の通りコメントされております。

・トイレ・洗面所について

- ①トイレが貧弱なので新しい便器に交換した方がよい
- ②トイレ洗面所が狭いので拡張して欲しい。
- ③和式トイレは至急洋式に変更すべき。
- ④トイレが少ない。

・脱衣室・浴場について

- ①アメニティグッズについては各種ご要望を頂いております。
(ランドリー用ビニール袋の復活・歯ブラシ・洗顔フォーム・顔用乳液等・整髪ムース等)
- ②最近、男子脱衣室（風呂場）に女性の清掃係の方が出入りする（対応）ゴルフ場は少なくなっている。
清掃係の方も男性の裸の場で仕事をする事は、基本的には抵抗があることだと思う。男子脱衣室の清掃係は男性に変更されては。

6) クラブハウス内の施設・設備関係纏め

クラブハウス内の施設・設備についての全体評価としては80%の方から良いとの評価をいただきました。

今後も引き続き施設美化に努め、会員の皆様が、最適な環境で穏やかな時間をお過ごし頂けるような施設を目指して参ります。ハウス売店については、半分以上の方が利用されないとのことのご意見が多数ございました。

限られた販売スペースではありますが、皆様のご活用いただけたような販売商品の選定、ご要望にもございました魅力あるオリジナル商品の充実を図る事を含め検討させていただきます。

アメニティ充実については各種沢山の会員からご要望を頂きました。皆様のご要望に全てをお答えする事は難しいですが、関係者とよく検討し反映できればと存じます。