

利用者アンケートの実施結果について

高山竹林園の利用者ニーズを今後の運営に反映させ、サービスの改善・向上を目指すため、「生駒市高山竹林園利用者アンケート実施要領」を作成し、平成30年1月6日から2月5日までに行った利用者アンケートでは、23名の方からアンケートを頂戴し、次のような回答を得ました。

お答えいただいた方の属性としては、男性と女性の割合はほぼ同じとなり、年齢も幅広い世代の方が高山竹林園をご利用になっていることがわかりました。

また、ご利用者のお住まいについては、生駒市在住の方よりも、近隣市町村の方が数多くご来園いただいていることもわかりました。

それと同時に、貸館については、グループでのご利用が、ゆっくり落ち着け、竹の文化に気軽に触れられるなど、家族でご利用いただけるのも高山竹林園の魅力として感じていただいていることがわかりました。

次に情報発信については、インターネットでの検索が最も多く、高山竹林園のホームページや高山竹あかりでのSNSなど更に効果的な情報発信に心がけていく予定をしています。

そして、高山竹林園を「また、利用したいですか」との設問には、全員がまた利用したいと答えていただいたことについては、スタッフの接客対応などが高い評価をいただくとともに、指定管理者に移行した以降に実施した、茶釜師の伝統と匠の技が身近で感じられる茶釜の制作実演を毎週日曜日に実施することや、自らでお抹茶を点てて飲んでいただくお抹茶体験を毎日実施するなど、お客様目線での事業展開がこのアンケート結果に表れていると思います。

また、指定管理者導入後の変化についても、初めて来園されたお客様はわからないとのご回答をいただいておりますが、リピーターのお客様からは以前と比べて行き届いた竹林の整備や接客が良くなったとのご意見もいただいております。

今後の高山竹林園での各種事業については、竹を使った工作やお茶に関する催しなどのご意見をいただきました。

最後に施設をご利用後の満足度ですが、「満足」「やや満足」がほぼ占めています。が、アンケートにお答えいただけなかった利用者の方もたくさんおられる中で、今後は普段の接客の中でのサイレントマジョリティーにも謙虚に耳を傾け改善をしていきたいと思っております。