

## アンケートにおけるご意見・ご要望

2021年5月11日更新

	ご意見・ご要望	回答
スタッフの応対について	1 客の対応向上を希望する	ご指摘ありがとうございます。研修機会を設け、よりお客様に満足していただけるよう努めてまいります。
	2 話を聞いてくれたり一緒にトレーニングしてくれると励みになります	ありがとうございます。今後もひきつづきお客様のお力になれるように励んでまいります。
	3 初めてビジターできた時に丁寧に教えてくれた	ありがとうございます。お客様のように初めて利用の際は緊張される方も多いと思われますので、よりリラックスしてしていただけるため今後もフォローしてまいります。
	4 みんな、親切で優しいと思う	ありがとうございます。
	5 親切丁寧な説明をしてくださるから、丁寧に指導してもらえる、対応が丁寧なため	ありがとうございます。今後も引き続き丁寧な接客を心がけてまいります。
	6 適度なアドバイスが参考になります。	ありがとうございます。
	7 問題が起きているにも関わらず、誠意を持って対応してない。こちらからの一方通行で、きちんとした返答が返ってこない。 問題解決の説明が全くない。 スタッフ間のくじ引きのルールがバラバラで、統一されたルールになっていない。そのため、幾度もトラブルになっている。 何回同じトラブルになっても毎回揉めている。何の解決にもなっていない。 そのおかげで、客同士のトラブルにもなってるし、スタッフに対する信頼関係も全くなかった。 こんな中でくじ引きが本当に平等なのか、疑問に思う。 特定のある人が外れたら、スタッフによって譲渡救済されてるのでは…?!不信感しかない。 平等だと思うから、くじ引きも協力できるし、外れたら我慢もする。しかし、これが平等ではなく、ある人にだけは外れても参加OKでは、協力する気も無くなる。 きちんとしたルールを客同士でも分かるように、スタッフで誤認識がないように文書にしてもらいたい。	貴重なご意見ありがとうございます。 今後はさらに誠意を持った対応をすべくスタッフ間の情報共有と研修の充実に努め、定期的にご意見・ご要望に対する回答の「見える化」を行ってまいります。 平等な対応として、整理券配布時には定員を超える場合は抽選制度をもうけておりますが、お客様への説明がきちんとできておらず申し訳ございません。ジム内の血圧計付近に救済措置に関する内容を掲示しておりますので、よろしければご覧下さい。また信頼につきましては、回復していただけるようスタッフ一同励んでまいります。
	8 親切に教えてくれる	ありがとうございます。今後も引き続き思いやりをもった接客を心がけてまいります。
	9 礼儀正しい。トレーニングの仕方についてきちんと教えてくれる。	ありがとうございます。今後も引き続き定期的に研修を行い、お客様のサポートができるよう励んでまいります。
	10 女性スタッフの感じが良い	ありがとうございます。
イベント・レッスンについて	11 レッスンの種類 頻度 増やすべき、レッスンの種類をもっと増やして欲しい	4月より毎週木曜に美尻美脚トレ＆ストレッチボールのレッスンを新しく追加いたしました。引き続きお客様に喜んでいただけるスタジオプログラムを展開してまいります。
	12 内容OK 満員で入れない	4月よりスタジオ定員枠を10名から12名に増やさせていただきました。
	13 新しいレッスンが始まって初回に入らないと次回からレッスンを受ける人がグループ化して途中から参加しづらい	ご意見ありがとうございます。より参加しやすい雰囲気づくりをスタッフ、インストラクター共に心がけてまいります。
	14 ヨガがあるので嬉しい	ありがとうございます。
	15 小島さんと井川さんのイベントはとてもよかったです。半年に1回くらいのペースでしてもらいたい。 普段のレッスンは定員無しにしてももらいたい。 コロナの感染状況もあるかと思うが、今福井は感染者ほとんどいないので。 1日1レッスンも、撤廃してほしい。	イベント参加ありがとうございます。今後もお客様に喜んでいただけるようなイベントを企画してまいります。 定員につきましては、コロナ感染者の状況により随時変わっておりますので、臨機応変な対応をしてまいります。お客様にはご不憫をおかけいたしますが、引き続きご理解とご協力ををお願いいたします。
	16 特に不満はないで満足にしました。 人数制限は解除してほしい。	ご意見ありがとうございます。人数制限につきましては、コロナ感染者の状況により随時変わっておりますので、臨機応変な対応をしてまいります。お客様にはご不憫をおかけいたしますが、引き続きご理解とご協力ををお願いいたします。
	17 コロナでみんな入れないんで、早く終わってほしいですね！	我々もいち早くコロナが終息するよう切に願っております。引き続きコロナ感染症予防・対策にご協力をお願いいたします。
利用料金について	18 1日1レッスンしか参加できない。 定員があり、くじ引きでハズレたらレッスンに参加できない。 それなのに料金は前と同じなのは納得いかない。下げるべき。	ご指摘ありがとうございます。1日1レッスンについては、1日2本目につきましても空きがあればお入りいただけます。また抽選に外れられた際には、救済措置制度をご活用いただけますと幸いです。コロナ終息の目途がたたず、引き続きご不憫をおかけいたしますが、ご理解とご協力ををお願いいたします。
	19 月単位で払って、15回／月くらい行っているから	日頃より多くご利用して頂き誠にありがとうございます。
	20 週に4日から5日利用してシニア料金もあり安い値段で体力維持ができるから	日頃より多くご利用して頂き誠にありがとうございます。お客様の体力維持に貢献できるよう努めてまいります。

掲示物・チラシについて	21	あちらこちらにたくさん貼ってあるので、見えづらい。 肝心な事だけ適所に分かりやすく貼ってもらいたい。	ご指摘ありがとうございます。より分かりやすいよう4月中旬ごろに掲示物を整理いたしました。
HP (ホームページ) 又はSNSについて	22	スタッフの呟きみたい	ありがとうございます。今後、検討してまいります。
施設の清潔さについて意見・ご要望がございましたら、率直にお聞かせください。	23	入口の区分が不充分 上と下がゴチャゴチャ	貴重なご意見ありがとうございます。今後、検討してまいります。
	24	スタジオミラー清掃頻繁に	ご意見ありがとうございます。定期的な清掃をしてまいります。
	25	器具を使った後消毒しない人を見かけると注意しづらい	ご指摘ありがとうございます。スタッフが常に対応できるよう気を付けてまいります。
	26	とても綺麗に利用されていると思う	ありがとうございます。お客様により快適に利用して頂けるよう励んでまいります。
	27	現状で大丈夫	ありがとうございます。
	28	時々スタジオやトレーニングルームに毛髪が落ちることがあって気持ち悪い。	ご指摘ありがとうございます。お客様に快適に利用していただけるよう清掃頻度を増やします。
用具・設備について意見・ご要望がございましたら、率直にお聞かせください。	29	もう少しハードな設備の設置を望みます	貴重なご意見ありがとうございます。今後、検討してまいります。
	30	ベンチプレスあるといい	貴重なご意見ありがとうございます。今後、検討してまいります。
	31	チューブくたびれている 油圧マシンも新しくしてほしい	ご指摘ありがとうございます。新しくチューブを購入いたします。油圧マシンにつきましても今後検討してまいります。
	32	スタジオを広くしてほしい	ご意見ありがとうございます。若狭町様と今後、協議してまいります。
	33	ウォーターサーバーがほしい	ご意見ありがとうございます。今後、検討してまいります。
	34	更衣室がもう少し広いと助かる。	ご意見ありがとうございます。若狭町様と今後、協議してまいります。
	35	ランニングマシーンが混むことが多いので増やしてほしい。若い人に多いが30分を過ぎても走っていることがあってやめてほしい。	ご指摘ありがとうございます。スタッフが常に対応できるよう気を付けてまいります。
実施して欲しいイベントやレッスンがございましたらお聞かせください。	36	目安箱の投稿内容の回答を貼り出す事	ご指摘ありがとうございます。今後は定期的に回答いたします。
	37	ダンスエアロをしてほしい	ご意見ありがとうございます。インストラクターと相談し検討してまいります。
	38	今少し安価に値下げを望みます	ご意見ありがとうございます。ご納得いただけるようなサービス提供をできるよう励んでまいります。
	39	ヒップホップ希望	ご意見ありがとうございます。インストラクターと相談し検討してまいります。
	40	ZUMBAレッスン+1	ご意見ありがとうございます。インストラクターと相談し検討してまいります。
	41	①ダンスエアロとは違うと思いますが 歌謡曲を取り入れて芸能人のような真似で踊りながら有酸素運動を取り入れてみるとか ②フラメンコダンス	ご意見ありがとうございます。インストラクターと相談し検討してまいります。
	42	ボクササイズレッスン	ご意見ありがとうございます。インストラクターと相談し検討してまいります。
	43	マシーンに液晶テレビが付いてたら良いですが… 無理を言っています。	ご意見ありがとうございます。
	44	キックボクシング	ご意見ありがとうございます。インストラクターと相談し検討してまいります。
	45	キッズ向けの運動教室(初心者向け)をしてほしい	ありがとうございます。現在子供向けの教室としてスポーツ塾(とびばこ・マット・鉄棒など)を展開しており、5月12日よりバレエ教室をスタートいたします。その他、ご要望などございましたら目安箱にてお聞かせください。
	46	ゴルフレッスン	ありがとうございます。今後、検討してまいります。
	47	ZUMBAの定員を増やしてほしい。 増やせないなら、レッスン数を増やしてほしい。 例えば、金曜の松矢さんZUMBAに出た人は日曜の井川さんZUMBAは出れない。 どちらかのZUMBAを選択できるようにするとか…	ご意見ありがとうございます。各インストラクターと協議した結果、定員を10名から12名に変更いたしました。
	48	有酸素運動のレッスンを午後二本あるとやりがいがあって嬉しい。特に今は人数制限があって入れないとお金払ってのんと嫌な気分になる。	ご意見ありがとうございます。今後、検討してまいります。
	49	スタッフをもっと廻せること 周りで何が起こってるか、スタジオ中は、注視しておくこと	ご指摘ありがとうございます。ジム内だけでなく、スタジオ内も注視できるよう気を付けてまいります。
	50	楽しく時間を過ごすことも大事ですが、コロナなので、自分も含めて私的会話を少なくすることにもっと心がけるべきだと思います。自身が教室に入会したらしいんだろうけど不公平感は少々あります	ご意見ありがとうございます。掲示物だけでなく、スタッフからお声かけできるよう気をつけてまいります。

その他ご意見・ ご要望がござい ましたら、率直 にお聞かせくださ い。	51 活字を大きくしてほしい 文字を大きくしてほしい	ご意見ありがとうございます。より見やすい掲示物作成を心がけます。
	52 施設が継続できるに町に働きかけてください これからもよろしく！	ありがとうございます。こちらこそ今後ともスタッフ一同よろしくお願ひいたします。
	53 平日午後に2レッスンしてほしい	ご意見ありがとうございます。今後、検討してまいります。
	54 パレアに来られる方々の目的はそれぞれ異なると思いますが 一人一人のメンテナンスをもう少し細かくみていただけませんでしょうか	ご指摘ありがとうございます。よりお客様のフォローができるよう徹底してまいります。
	55 スタジオの人数、もう少し増やして欲しい(2~3人)	ご意見ありがとうございます。4月より定員を10名から12名に増やしました。
	56 汗を流す、シャワー室があると良い 夏場、汗をかきやすく、すっきりして帰りたい	ご意見ありがとうございます。若狭町様と今後、協議してまいります。
	57 営業時間もう少し早くして頂けるとありがたいです	ご意見ありがとうございます。若狭町様と今後、協議してまいります。
	58 スタッフさんの運動靴は外用と一緒なんですね	ご指摘ありがとうございます。 スタッフ一同履き替えてはおりますが、今後は誤解を招かないよう改善してまいります。
	59 スタッフも親切だし満足です これからもどうぞ宜しくお願い致します	ありがとうございます。こちらこそ今後ともスタッフ一同よろしくお願ひいたします。
	60 ちゃんと意見をきいてくださいと言う気になれません	貴重なご意見ありがとうございます。今後はご意見をお聞かせいただけるよう誠意をもって取り組んでまいります。
	61 ホームページがない	ご意見ありがとうございます。 ネットで「パレア若狭 ミズノ」と検索いただきますと、施設のホームページがご覧いただけます。お客様への周知が不十分で申し訳ございませんでした。
	62 ビジターのマナーが悪い。 ビジターに対してルールー説明をきちんとしてもらいたい。 スタッフ間のミーティングをきちんとして、それぞれバラバラな事にならないように、統一してください。 このスタッフの時は何にも分かってないからOK！このスタッフの時は厳しいから気をつけよう！って事があるので、いつでも平等になるようお願いします。	ご指摘ありがとうございます。 すべての利用者様へご理解いただけるよう掲示物やスタッフのフォローにてご案内の徹底をしてまいります。 またスタッフによって応対の差がでないよう情報共有の徹底をしてまいります。