

＜お客様の声＞

すみだスポーツ健康センター お客様の声&回答

すみだスポーツ健康センター

	利用者ご意見	対応(回答)	件数
料金・利用時間			
1	入場料金を安くしてほしい	現状の利用料金ですがサービス面の強化を図ります。	10
2	プール利用者は駐車料金を安くしてほしい、またはタダにしてほしい。	利用人数等、考慮して検討いたします。	10
3	営業時間の延長、夜間割引	現状の利用料金ですがサービス面の強化を図ります。	3
4	無料開放日を今後も続けてほしい	25日すみだ家庭の日の無料開放は、継続いたします。	2
5	毎週火曜は無料開放にしてほしい	25日すみだ家庭の日の無料開放は、継続いたします。が、その他の無料開放は、現在考えておりません。	2
6	区内在住対象の1ヶ月パスポート等の発行希望	利用人数等、考慮して検討いたします。	1
7	2時間という利用時間を着替えの時間を抜いて欲しい	更衣室も含めて施設利用時間2時間と考えております。ご理解をお願いいたします。	1
8	休日は営業時間を早めて欲しい	利用人数等、考慮して検討いたします。	1
9	休館中の期間が長い	利用人数等、考慮して検討いたします。	1
10	休館日をなくしてほしい	清掃等で必要であり、今後も休館日を設定させていただきます。	1
施設			
1	スライダーを長くしてほしい。幼児用を作ってほしい。	現状の施設での運営となります。	23
2	プールの水温が高い	一定の水温ですが、繁忙期の水温上昇があり、対策を検討中です。	8
3	プールの水がぬるい	一定の水温ですが、運動強度の低い方のために水温を設定しております。	7
4	プールの流れをもっと速く	安全面を考慮し現状の施設での運営となります。	5
5	ジャグジーがせまい	現状の施設での運営となります。	3
6	子供用のプールを広げてほしい。	現状の施設での運営となります。	2
7	アスレチックを作ってほしい(ブランコなど)	現状の施設での運営となります。	2
8	スライダーの流れを早くしてほしい	安全面を考慮し現状の施設での運営となります。	2
9	深いプールを作って欲しい	現状の施設での運営となります。	2
10	プールを増やして欲しい	現状の施設での運営となります。	2
11	背泳ぎの時に天井にしるしを付けてほしい	現状の施設での運営となります。	2
12	屋外のプールを作ってほしい	現状の施設での運営となります。	2
13	プールを楽しく、面白くしてほしい	現状の施設ですがサービス面の強化を図ります。	1

＜お客様の声＞

14	いっぱい泡が出てくるプールがほしい	現状の施設での運営となります。	1
15	健康ハウスを隣接させてほしい	現状の施設での運営となります。	1
16	プールを広くして欲しい	現状の施設での運営となります。	1
17	プールを上から見て模様にしてほしい	現状の施設での運営となります。	1
18	ウォータースライダーで待つ場所を広くしてほしい	現状の施設での運営となります。	1
清掃・衛生面			
1	ロッカーが不潔	汚れ具合の定期的なチェックを強化し、随時対応いたします。	4
2	プールが汚い(壁・床など)	汚れ具合の定期的なチェックを強化し、随時対応いたします。	3
3	プールの水が汚い	汚れ具合の定期的なチェックを強化し、随時対応いたします。	2
4	トイレからロッカールームに行く道が汚い	汚れ具合の定期的なチェックを強化し、随時対応いたします。	2
5	プールのトイレが臭い	汚れ具合の定期的なチェックを強化し、随時対応いたします。	1
ご意見・ご要望			
1	休憩時間が長い	安全確認とプール内清掃のため10分は、必要です。ご理解をお願いいたします。	5
2	ぼうしのレンタルをしてほしい	肌に直接触れるものでもあり衛生面でレンタルはしておりません。	3
3	更衣室が寒い	室温のチェックは毎日しており、設定温度の微調整で対応していきます。	2
4	プールの歩行のところに、子供やその親が入ってきて邪魔だし危ない	自由遊泳コースは、譲りあいの上ご利用いただきますようお願いいたします。2009年9月一部利用コースを変更いたしました。	2
5	時計の数を増やしてほしい	現在プール内に3個時計が、設置してありますので、増設の予定は、ありません。	2
6	ルールがうるさすぎる	ご利用者様全員が、楽しく利用していただくためのルールですのでご理解をお願いいたします。	2
7	プール更衣室の気温が高い	室温のチェックは毎日しており、設定温度の微調整で対応していきます。	1
8	ジャグジーが暑すぎる	こまめに温度測定を行い、適温を保ちます。	1
9	泳ぎ方を教えてくれるサービスがあるとよい	平日に水泳教室を開催いたしておりますので、ご利用ください。	1
10	うきわ以外でも遊べるようにしてほしい	安全面を考慮し現在のルールどおりで運営いたします。	1
11	お年寄りとプールをわけてほしい	ご利用者様全員が、楽しく、譲りあってご利用いただくようお願いいたします。	1
12	大きな浮輪は禁止にしてほしい(制限をもっと小さく)	7月8月の利用者が、多い時期は、確かに利用しづらくなっております。今後時季での制限を検討いたします。	1
13	ご意見の紙がない	まことに申しわけありませんでした。今後不足のないよう毎日点検いたします。	1
14	ビート板に乗ってもいいことにしてほしい	安全面を考慮し現在のルールどおりで運営いたします。	1
15	スライダーは5歳児からでも大丈夫じゃないですか	現在5歳児でも身長120CM以上の方から利用できます。安全面を考慮し現在のルールどおりで運営いたします。	1

＜お客様の声＞

16	エレベーターの作動が遅い	現状の施設での運営となります。	1
17	天井の網が破れています	修繕済です。(2009年11月)	1
18	シャンプーをつけてほしい	シャンプー液で床が滑りやすくなり危険であるため現在のルールどおりでお願いいたします。	1
19	トイレに物を置けるとこを作ってほしい	使いやすい設備に更新するように努めてまいります。トイレブースの形状を元に検討いたします。	1
20	ゲームが故障しないようにしてほしい	ご不便をおかけし申しわけありません。故障の場合は、迅速に対応するようにいたします。	1
21	ゲームの種類をふやしてほしい	スペースに限りがありますので、現在の台数です。	1
22	レッスンのお知らせが来なかった	大変申し訳ありませんでした。お知らせ返信のお約束をした方には、正確に返信できるよう徹底いたします。	1
23	幼児の年齢証明が必要だと思わない	安全面を考慮し現在のルールどおりで運営いたします。	2
24	浮輪の2人のりをさせてほしい	安全面を考慮し現在のルールどおりで運営いたします。	1
25	入墨の方は入場禁止にしてほしい	利用者すべてのかたの公平利用を確保しておりますので禁止には、いたしません。	1
26	ゴーグルの貸し出しをしてほしい	肌に直接触れるものでもあり衛生面でレンタルはしておりません。	1
27	公衆電話を設置してほしい	近隣の新平井橋公園内公衆電話をご利用いただいております。ご協力お願いいたします。	1
28	トレーニング講習が高校生以上なら可と明記してほしい	利用案内に明記しておりますが、わかりにくい場合は、今後更新の折変更いたします。	1
29	アトラクションが少ない	現状の施設での運営となります。	1
30	浅いプールがあるのにどうして3歳以上しか入れないのか	安全面を考慮し現在のルールどおりで運営いたします。	1
31	トイレの紙がなくて困った	今後、見回りを徹底していきます。	1
32	更衣室に体重計があると便利	更衣室の外に設置してあります。そちらをご利用ください。	1
33	ドライヤーがあぶない	ご指摘ありがとうございます。水のかからない場所の設置を検討いたします。	1
34	子供プールの下がざらざらしていて怪我をする	子供プールは、水深が浅い為、すべて転倒の危険防止のためすべり難くしております。	1
35	もっと告知をして利用者を増やすべき	ご指摘ありがとうございます。ポスター、ホームページ等活用しておりますが、今後より強力な告知をしていきたいと思っております。	1
36	脱水機をおいてほしい	更衣室の外に設置してあります。そちらをご利用ください。	1
サービス・接客対応			
1	注意する時やさしくしてほしい	丁寧な言葉使いを心がけます。今後、より改善に努めていきます。	7
2	2階プール受付のスタッフの態度が悪い	丁寧な言葉使いを心がけます。今後、より改善に努めていきます。	2
3	監視員が水泳帽もゴーグルも身につけていないとざというとき平気なのか	緊急時には必要がないため、装着していません。	1
4	ちゃんと注意してほしい	ご利用者全員に対して、わけ隔てなくルール遵守をお願いしておりますが今後より改善に努めていきます。	1
5	25Mプールに小さな子が浮輪で入ってきてうまく泳げなかった	25Mプールは、浮き輪利用禁止です。発見次第すぐに注意し移動をしていただきます。監視員が見落とした場合は、お近くの監視員に連絡をお願いいたします。	1

＜お客様の声＞

6	スタッフが私服でトレーニングしにきたが、挨拶もせず感じが悪かった。	今後、改善に努めていきます。	1
7	職員の態度が横柄	丁寧な言葉使いを心がけます。今後、より改善に努めていきます。	1
レストラン・自販機			
1	アイスが売り切れていた	夏季売り切れの無いよう、納入業者と打ち合わせを行い、毎日納品体制といたしました。	6
2	レストランの値段が高い	メニュー・値段についても売り上げ等参考に随時更新いたします。	5
3	レストランの値段が安くて良い	ありがとうございます。今後もお客様のご支持を得るよう努力してまいります。	2
4	アイスの種類をふやしてほしい	随時新商品を入れ替えます。販売の種類数は、一定です。	2
5	レストランの営業時間を延ばして欲しい	利用人数を考慮して検討いたします。	3
6	食べられる場所を増やして欲しい	衛生上飲食の場所は、限定させていただいております。	1
7	シーライオンのおばさんの感じが良かった	大変ありがとうございます。今後もサービスの向上に努めます。	1
8	レストランの食事がまずい	メニュー・値段についても売り上げ等参考に随時更新いたします。	1
9	持参した食べ物が食べれなかったのが残念	衛生上の問題を考慮し、食べ物の持ち込みは、御遠慮いただいております。	1
10	アイスが高い	自動販売機のアイスクリームは、定価販売となります。	1
11	レストランのメニューが少ない	メニュー・値段についても売り上げ等参考に随時更新いたします。	1
その他			
1	楽しかった	ありがとうございます。今後もお客様が楽しく一日を過ごしていただける施設であるように努力し続けてまいります。 ご意見等が、ございましたら御遠慮なくお申し付けください。	23
2	スライダーがたのしい		7
3	また来たい		3
4	従業員の態度が良い		2
5	流れがあって楽でした		1
6	太陽の光が気持ちいい		1
7	プールがきれい		1
8	受付の人がしっかりあいさつしてくれる		1