

【サービス改善と満足度調査】

説明：

顧客満足度調査は営業期間中の各コンテンツ利用者に対し広くアンケート調査票を配布しております。
抽出する数値は「傾向把握」や「改善項目の抽出」「満足度に効果的な商品分析」等、再利用獲得に向けた調査になります。

- 例) 利用日・・・天候や日並びからの利用傾向
 居住地・・・効果的露出検討
 同行者・・・利用シーンの想定
 具体的各設間・・・満足度に効果的なコンテンツ分析（利用コースの把握）

今回、報告にあたり「現状＝利用動向」並びに「有料コンテンツ満足度を構成比」で表現したものを資料とし添付いたします。

問題解決手法：

顧客満足度調査とPDCAサイクルによる改善

回答用紙配布・回収方法：

- 配布方法・・・精算時に1グループ（1精算）に1枚を配布
 （コロポックル・スカイパーク・宿泊フロント・フィールドカウンター）
 回収方法・・・施設内入口等3箇所にて専用回収箱を設置
 月中・月末に回収
 * 配布率目標 100% 回答率目標 10% 回答数 対象設間毎に50件以上を有効と判断

調査対象日 令和3年4月1日～令和4年3月31日
 回答数 (N数) 2,076件 有効回答数 7,378件

アンケート用紙 フィールド仕様

CSアンケート用紙 フィールドエリア用
 ■W100×H190mm-1/1c 0.000枚

おおもて園

SKY PARK
 お客様アンケート
 日々のお客様行動から改善を図りご満足とまいります。
 是非、ご感想をお聞かせください。

ご利用日 年 月 日

【利用日】 観望台 展望台

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示 スキー用品販売 スキー用品展示

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示

その他ご意見をお聞かせください

アンケートにご協力いただきありがとうございます。
 回収場所：フィールドエリアの各受付カウンターにて回収いたします。

095面

滞在エリア	満足度	構成比
観望台	1 2 3 4 5 6 7	
展望台	1 2 3 4 5 6 7	
スキーボード	1 2 3 4 5 6 7	
スキー用具レンタル	1 2 3 4 5 6 7	
スキーウェアレンタル	1 2 3 4 5 6 7	
スキー用品販売	1 2 3 4 5 6 7	
スキー用品展示	1 2 3 4 5 6 7	

アンケート用紙 宿泊・レストラン仕様

CSアンケート用紙 宿泊・レストラン用
 ■W100×H190mm-1/1c 0.000枚

おおもて園

SKY PARK
 お客様アンケート
 日々のお客様行動から改善を図りご満足とまいります。
 是非、ご感想をお聞かせください。

ご利用日 年 月 日

【利用日】 観望台 展望台

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示 スキー用品販売 スキー用品展示

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示

【滞在エリア】 スキーボード スキー用具レンタル スキーウェアレンタル スキー用品販売 スキー用品展示

その他ご意見をお聞かせください

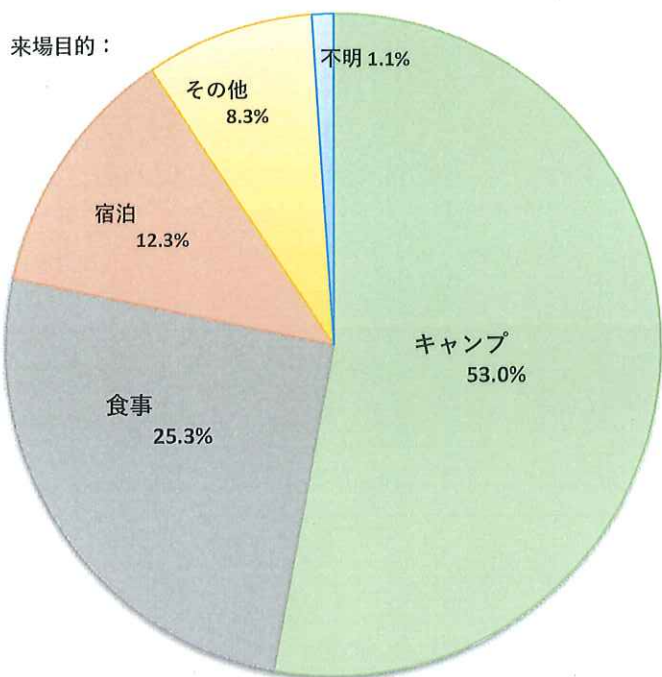
アンケートにご協力いただきありがとうございます。
 回収場所：宿泊・レストランの各受付カウンターにて回収いたします。

095面

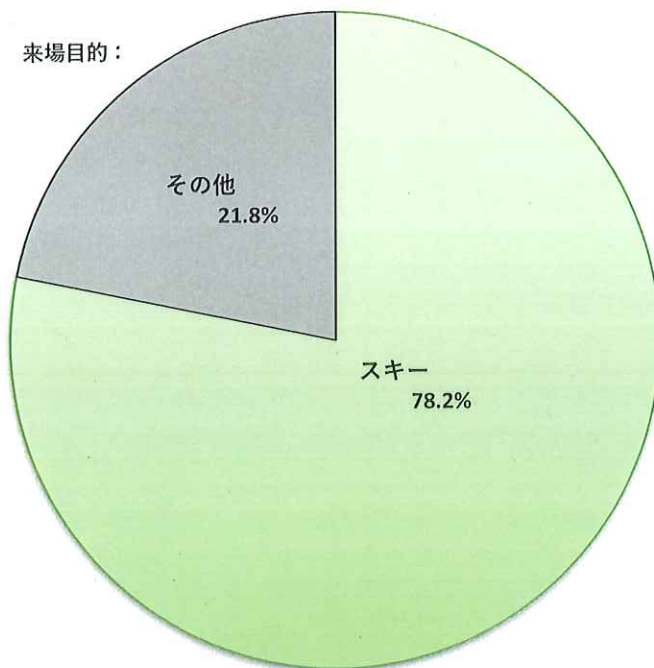
滞在エリア	満足度	構成比
観望台	1 2 3 4 5 6 7	
展望台	1 2 3 4 5 6 7	
スキーボード	1 2 3 4 5 6 7	
スキー用具レンタル	1 2 3 4 5 6 7	
スキーウェアレンタル	1 2 3 4 5 6 7	
スキー用品販売	1 2 3 4 5 6 7	
スキー用品展示	1 2 3 4 5 6 7	

【ゲスト分類と動向 1】

2021年グリーンシーズン

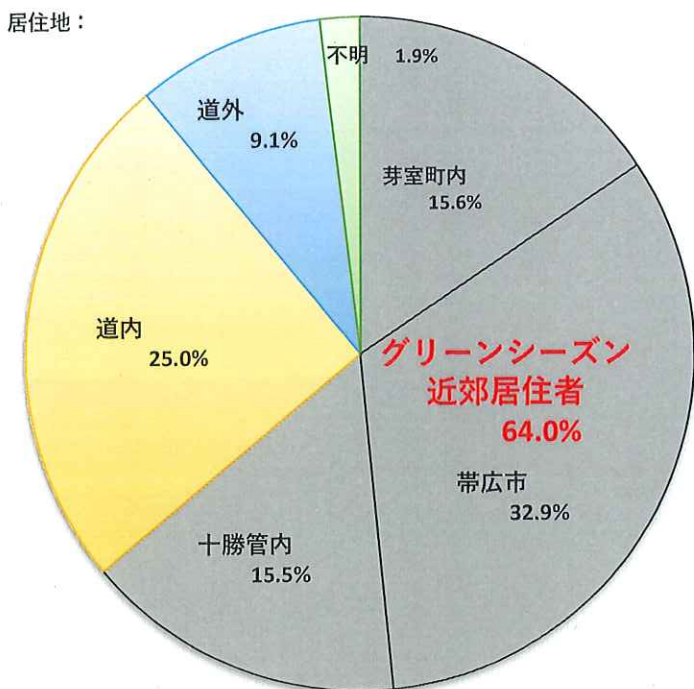


2021年ウィンターシーズン

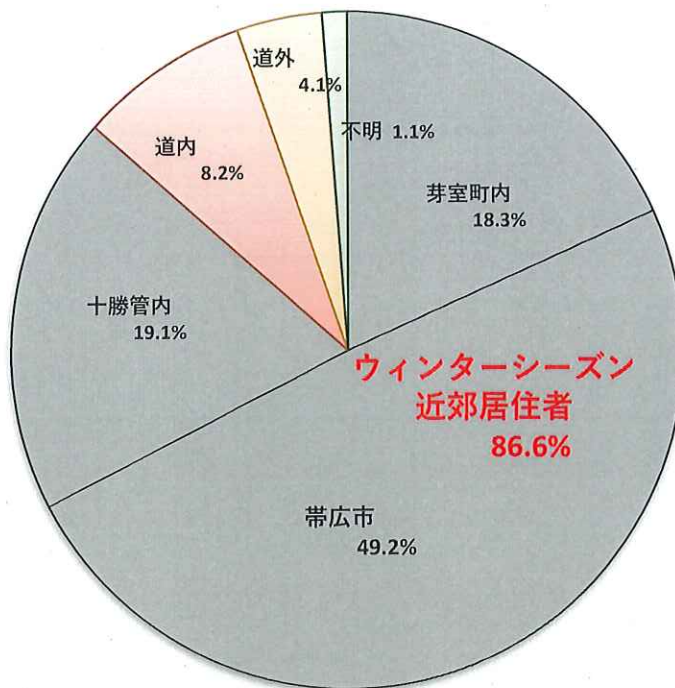


夏はキャンプ・冬はスキーと利用目的が集中する状態と判断できます。
 しかしながら「夏の食事目的 25%」「冬のその他目的 21%」と新規客層獲得の可能性が伺えます。
 現状の戦略（ターゲティング）が年間を通した利用客数の増加へとつながっていると判断できます。

2021年グリーンシーズン



居住地： 2021年ウィンターシーズン

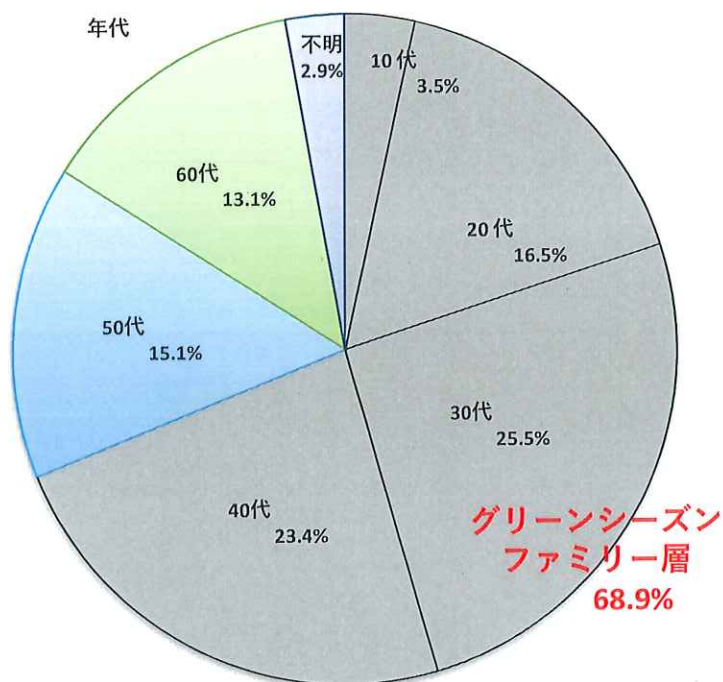


帯広を中心とした十勝管内在住者の利用が中心となっています。（年間を通し町内利用は2割程度）
 一方、コロナ禍で動きの少ない道内・道外ゲストもまだまだ集客の可能性を強く感じます。

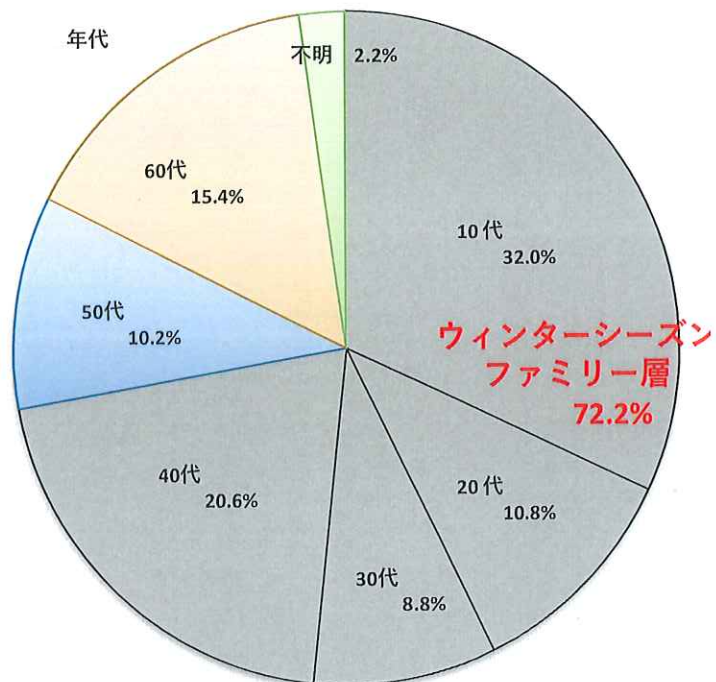
シーズン毎の販売戦略を組み立て利用シーンを想定した販売が重要と考えます。

【ゲスト分類と動向 2】

2021年グリーンシーズン



2021年ウィンターシーズン



夏・冬を通しターゲットとする「ファミリー層」の利用増加は現場感覚で大きく進んでいます。(2020年度調査年齢別未実施)

また、冬期10代の構成比が大きな理由は **ファーストタイマー獲得に向けた戦略**の成功が伺えます。

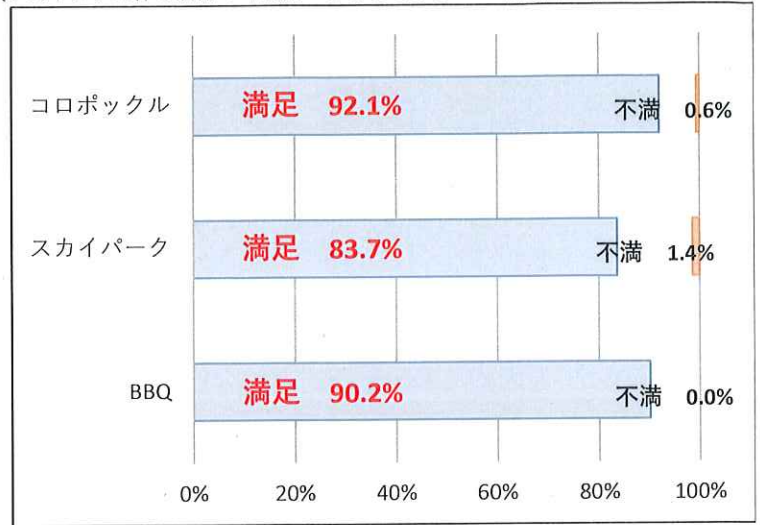
【満足度構成比とオープンアンサー分類】

非常に満足・満足・やや満足を「満足」に分類。どちらでもないはそのまま抽出、非常に不満・不満・やや不満を「不満」に分類
各集計数を構成比で算出しました。

2021年グリーンシーズンレストラン 満足度集計 (対象期間 令和3年7月～令和3年11月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
コロポックル	全体	92.1%	7.3%	0.6%
	味	88.4%	7.5%	4.1%
	品数	89.2%	9.7%	1.1%
	スタッフ	91.5%	6.2%	2.3%
スカイパーク	全体	83.7%	14.9%	1.4%
	味	78.5%	8.1%	13.4%
	品数	92.7%	5.3%	2.0%
	スタッフ	88.1%	10.6%	1.3%
BBQ	全体	90.2%	9.8%	0.0%
	味	88.9%	11.1%	0.0%
	品数	86.0%	14.0%	0.0%
	スタッフ	86.5%	13.5%	0.0%

(レストラン全体3店舗の「満足・どちらでもない・不満」分類)



3店舗の「満足評価は高く」89%以上の利用者が満足と評価しています。

逆に不満要素は低くなっています。

但し、トップボックス（非常に満足）は本集計表に表れていませんが、まだまだ低く「**飲食を目的とした集客＝目的性の強い来場**」には至っていない事を表しており「今後のメニュー開発＝店舗運営方法」に大きな課題が残ります。

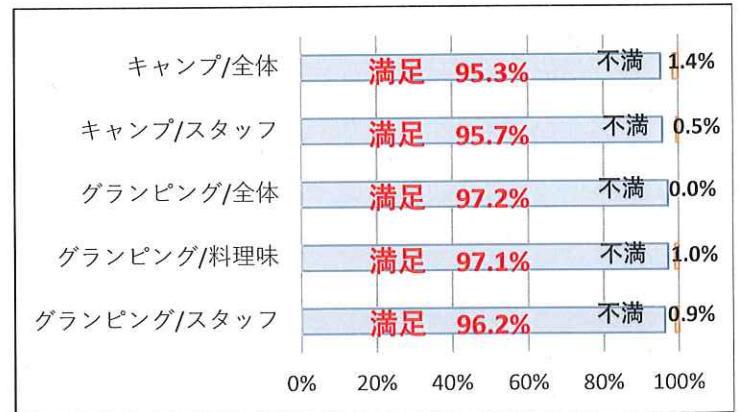
「宿泊」「フィールド」そして「食」を戦略の柱としている事から早急な改善が急務と判断しています。

2021年グリーンシーズンフィールド集計

(対象期間 令和3年7月～令和3年11月)

施設名	項目	満足	どちらでもない	不満
キャンプ	全体	95.3%	3.3%	1.4%
	設備	92.8%	4.0%	3.2%
	レンタル	82.7%	14.2%	3.1%
	スタッフ	95.7%	3.8%	0.5%
グランピング	全体	97.2%	2.8%	0.0%
	料理の品数	93.3%	4.8%	1.9%
	料理の味	97.1%	1.9%	1.0%
	スタッフ対応	96.2%	2.9%	0.9%

(キャンプ・グランピング全体等抜粋の「満足・どちらでもない・不満」分類)



キャンプ・グランピングの満足度は高く、今後も引き続き「商品性」をしっかりと見極めた販売に努めます。

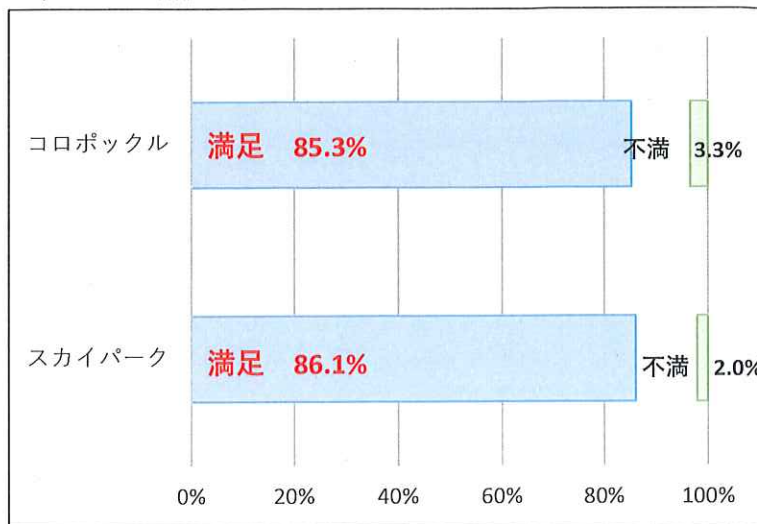
近隣でも競合施設が多く開業することから「当社のオリジナリティー」が重要となることは明白と感じています。

環境・設備・サービスを地域の強みとし今後も**ブラッシュアップを進めます**。

2021年ウィンターシーズンレストラン集計
(対象期間 令和3年12月～令和4年3月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
コロポックル	全体	85.3%	11.4%	3.3%
	味	87.2%	8.7%	4.1%
	品数	80.5%	12.1%	7.4%
	スタッフ	88.0%	9.3%	2.7%
スカイパーク	全体	86.1%	11.9%	2.0%
	味	89.4%	7.7%	2.9%
	品数	79.4%	12.4%	8.2%
	スタッフ	86.5%	11.9%	1.6%

(レストラン店舗の「満足・どちらでもない・不満」分類)



グリーンシーズンと対比すると満足度は少し減少しています。
要因としては・・・

① 想定以上の集客によるオーバーフローによるオペレーションのブレが影響

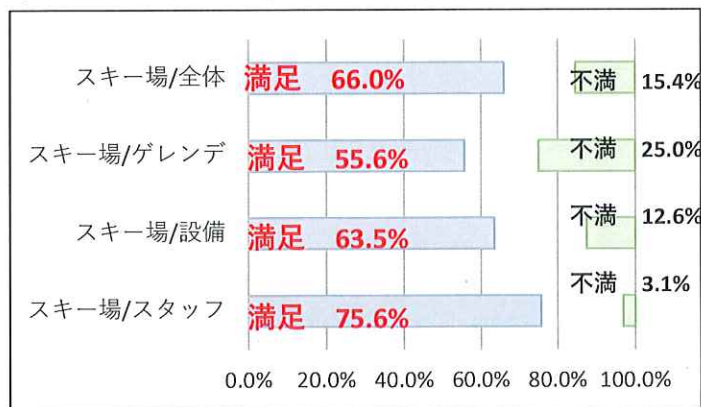
② ウィンターシーズンとグリーンシーズンのニーズ変化への対応

特に「ニーズの変化」は「シーズン中の集客層の違い」が大きく、平日（自衛隊利用）と週末（ファミリー&高校生）の利用シーンが大きく異なる事から、期間限定商品（曜日限定）・利用者限定などの対応を検討していきます。

2021年ウィンターシーズンフィールド集計
(対象期間 令和3年12月～令和4年3月)

施設名	項目	満足	どちらでもない	不満
スキー場	全体	66.0%	18.6%	15.4%
	ゲレンデ	55.6%	19.4%	25.0%
	設備	63.5%	23.9%	12.6%
	スタッフ	75.6%	21.3%	3.1%

(スキー場の「満足・どちらでもない・不満」分類)



スタッフ対応の評価は高く、全体利用でも満足度は66%と良い状態をキープしている。
しかしながら、不満度も高くゲレンデ不満度は25%と今後の改善を検討すべき数値と考えます。

但し、オープンアンサーからも「ゲレンデ不満は雪の状況=オープン時期・リフト運行状態」が大きく起因しており、運営全体を包括的に考えた中で判断を行うべきと考えます。

「リフト運行コスト」と「収益」更には「ゲレンデ満足」と「利用シーン」等々・・・

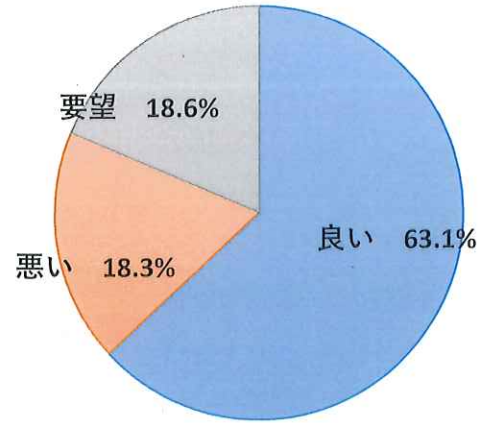
変わる事への不満を払拭しながら、今後も積極的な改革を大胆に進める考えです。

2021年グリーンシーズンオープンアンサー集計
 (対象期間 令和3年4月～令和3年11月) 回答件数 263件

良い・悪い・要望

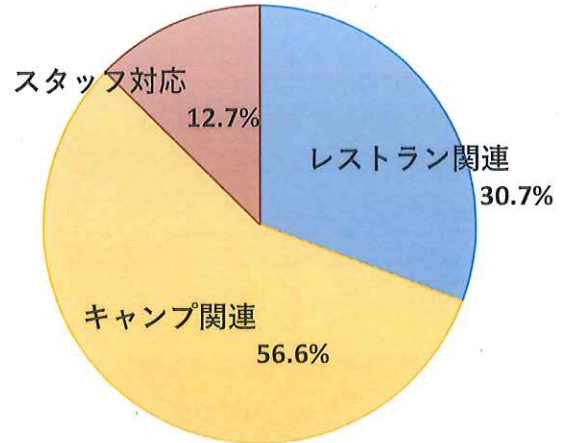
回答全体	回答数	構成比
良い	166	63.1%
悪い	48	18.3%
要望	49	18.6%
合計	263	100.0%

OA全体での「良い回答」・・・63% 「ネガティブ回答」・・・ 18%
 構成比的には良い回答が多く、高評価と判断できるが「要望数」も多く、改善項目を見極めた実行が急がれます。



良い集計

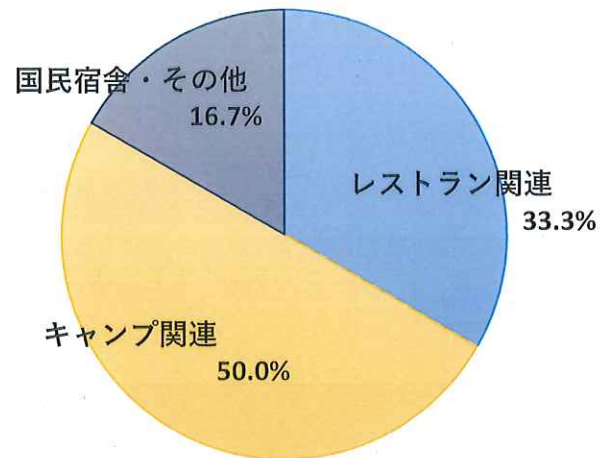
分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	良い	25	51	30.7%
	美味しい	25		
	コロナ対策	1		
キャンプ	よかった・楽しい	69	94	56.6%
	綺麗	7		
	食材販売	4		
	サービス・施設	14		
スタッフ	対応	21	21	12.7%
合計			166	



圧倒的に「キャンプ」での高評価が伺えます。また、食の「美味しい」回答も多く「環境と食」を焦点に戦略を組み立てている効果が表れていると判断できます。

悪い集計

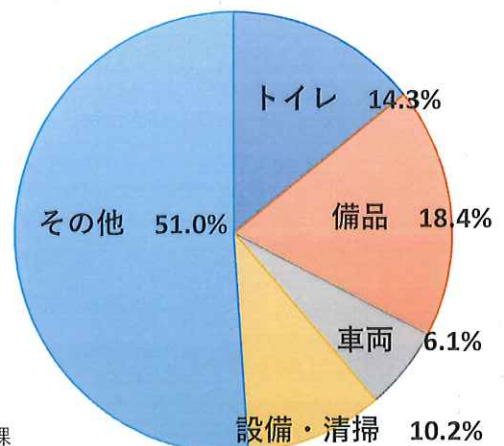
分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	メニュー構成関連	6	16	33.3%
	量・味	8		
	サービス・施設	2		
キャンプ	うるさい	6	24	50.0%
	施設・距離	7		
	トイレ関連	11		
国民宿舎	設備	2	8	16.7%
	虫関連	5		
その他	PR不足	1		
合計			48	



トイレ関連のネガティブ意見が最も多く、改善が急がれます。
 キャンプ場での「トイレ=環境&清潔感」は満足度に大きく影響する事が伺え、それ以外の改善にも「清潔感」の優先順位の高さは重要と考えます。

要望集計

要望	回答数	構成比
トイレ関連	7	14.3%
備品	9	18.4%
車両乗入れ	3	6.1%
設備・清掃	5	10.2%
その他	25	51.0%
合計	49	



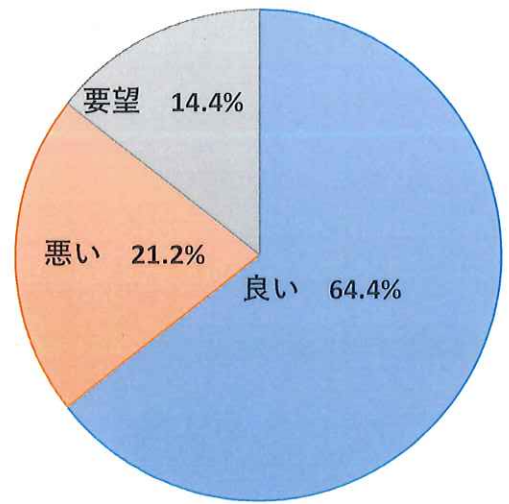
トイレ関連の要望は多く、広さ・数より清潔感を求めるご要望が多く寄せられています。
 また、備品関連では「グランピングでの備品・設備に関する細かな要望が多く、今後の検討課題と判断しています。

2021年ウィンターシーズンオープンアンサー集計
 (対象期間 令和3年12月～令和4年3月) 回答件数 278件

良い・悪い・要望集計

回答全体	回答数	構成比
良い	179	64.4%
悪い	59	21.2%
要望	40	14.4%
合計	278	100.0%

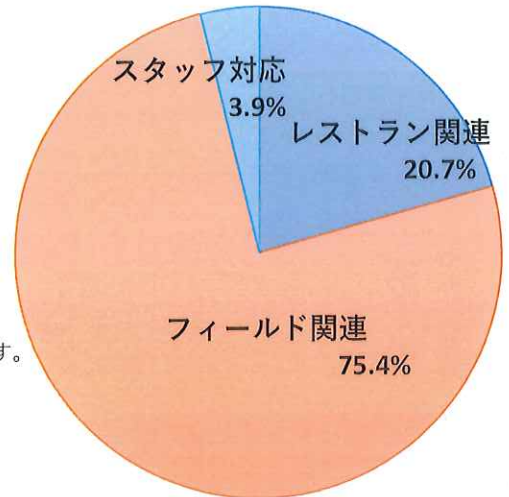
全体を通し「良いご意見」・・・64.4%と高い評価をとっています。
 しかしながら、ウィンターシーズンで競合は多く、ターゲットとコンセプト表現等
 当社施設の戦略を考慮すると「良いご意見8割」を目指した改革の必要性を強く感じます。



良い集計

分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	美味しい	37	37	20.7%
フィールド	楽しかった	14	135	75.4%
	良い	119		
	犬	2		
スタッフ	スタッフ	7	7	3.9%
合計		179		

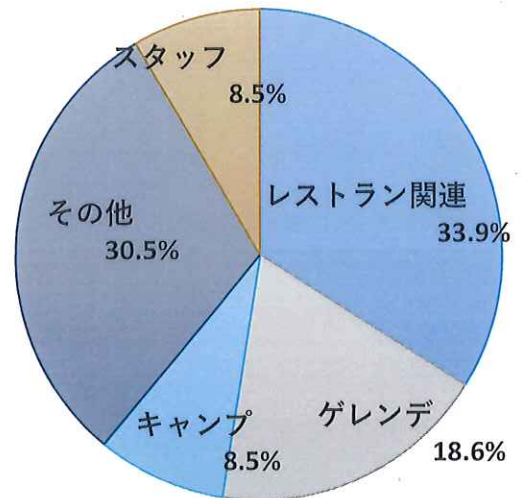
フィールド全体での「良い」は多くOA構成は75%と高い状態。
 但し「ありがとう評価」が多く「ゲレンデがOPENしてよかった」との判断と予測できます。
 また、飲食では圧倒的に「美味しい」評価に意見は集中。今後の改善を更に進めて行きます。



悪い集計

分類	項目	回答数	小計	構成比
レストラン	メニュー・料理	15	20	33.9%
	設備・備品	5		
ゲレンデ	ゲレンデ整備・環境	6	11	18.6%
	リフト運行	5		
キャンプ場	夜間騒音	3	5	8.5%
	グランピング設備・備品	2		
その他	サービス全体	6	18	30.5%
	おやきない	4		
	その他	8		
スタッフ	スタッフ	5	5	8.5%
合計		59		

意外にも「ゲレンデ整備に対する不満」は少なく6件程度。「整備が悪い」の本質は何か？
 何を指摘されているか？冷静な判断が必要と考えます。
 また、レストラン部門の「悪い」はオープンアンサーからも「調理工程でのミス」と判断でき
 調理工程の設計変更など改善の余地があると考えます。



要望集計

要望	回答数	構成比
設備/環境	5	12.5%
メニュー改善	10	25.0%
犬関連	2	5.0%
ゲレンデ広く	3	7.5%
雪不足	9	22.5%
その他	11	27.5%
合計	40	

メニュー改善関連の要望は「コンセプト表現」や「利用シーン提案」の不足を意味していると
 判断しています。現在進めている改革を更に邁進していく為にも「分かりやすさ」の重要性が
 課題と判断しています。
 また、「雪不足」に関しては「近年の環境変化」を理解しながらも当社に対する期待度を
 表すものと考えます。

