平成30年度　配食サービス　顧客満足度調査アンケート

集計結果報告

実施期間：平成30年11月末

回収率：90.9%

1. 献立メニューはいかがですか。

|  |  |
| --- | --- |
| ① | |
| 1.満足 | 16 |
| 2.やや満足 | 8 |
| 3.普通 | 13 |
| 4.やや不満 | 2 |
| 5.不満 | 0 |

【考察】

6割の方がやや満足以上と答えてくださいました。

やや不満の回答された方は、おかずが少ない時があるとの意見でした。

1. 味付けはいかがですか。

|  |  |
| --- | --- |
| ② | |
| 1.濃い | 0 |
| 2.やや濃い | 4 |
| 3.ちょうど良い | 33 |
| 4.やや薄い | 2 |
| 5.薄い | 1 |

【考察】

丁度良いと答えられた方が8割でした。

薄い・濃いと答えられた方が同じくらいの人数だったため、

今のままの味付けをさせていただきたいと思います。

1. お弁当の盛り付けはいかがですか。

|  |  |
| --- | --- |
| ③ | |
| 1.良い | 12 |
| 2.普通 | 27 |
| 3.悪い | 1 |

【考察】

9割の方が良い・普通と答えてくださいました。

悪いと回答された方は、平皿のおかずが少ない時があるとの意見でした。

1. ご飯の炊き具合はいかがですか

|  |  |
| --- | --- |
| ④ | |
| 1.硬い | 2 |
| 2.やや硬い | 5 |
| 3.ちょうど良い | 29 |
| 4.やや柔らかい | 3 |
| 5.柔らかい | 0 |

【考察】

8割近い方が丁度良いと答えてくださいました。

日によってムラが無いように、水加減に注意させて頂きます。

1. 配達員の対応（あいさつ、言葉遣い、態度、服装などはいかがでしょうか

|  |  |
| --- | --- |
| ⑤ | |
| 1.満足 | 22 |
| 2.やや満足 | 6 |
| 3.普通 | 9 |
| 4.やや不満 | 1 |
| 5.不満 | 0 |

【考察】

7割の方からやや満足以上の回答を頂きました。

やや不満回答された方は、人それぞれ個性があるので楽しく対応させて頂いていますとご意見いただきました。

1. 今後取り入れてほしいメニューがございましたらご記入ください。

* スパゲティナポリタン
* フライ
* 天ぷら（野菜）
* カレー
* 炊き込みご飯（わらびご飯）×２
* 魚は塩焼きが良いです
* 若い人が好む食べ物が欲しいと思います。
* デザートがあれば嬉しいです。

1. その他、ご意見・ご要望がございましたらご記入ください。

多くの方に『いつもありがとう』と暖かい言葉をいただきました。

その他の意見として、

* 魚、鶏肉を増やして欲しい。
* お浸しは固い目に、お汁は少し味を濃い目にお願いします
* 主菜と副菜に肉が重複している時がある

などの意見をいただきました。

献立を作成する際の参考にさせて頂きます。

また、料理等については調理員や配達員に伝え、できる限り改善させていただきます。

【総括】

炊き込みご飯のリクエストが数件ありましたので、回数を増やさせて頂く予定です。

また、平皿のおかずが少ないと言うご意見も頂きましたので、厨房内でも周知し、改善させて頂きます。

全体的には、ほとんどの項目でおおむね皆様に満足していただけているようです。

この結果に満足せずに、今後もよりよいサービスを提供できるよう改善を続けていきたいと思っております。なにかございましたらお気軽にご意見くださればと思います。