平成31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：令和元年12月末日

回収率：63.4%

1. 献立メニューはいかがですか。

|  |  |
| --- | --- |
| ① | |
| 1.満足 | 9 |
| 2.やや満足 | 4 |
| 3.普通 | 10 |
| 4.やや不満 | 3 |
| 5.不満 | 0 |

【考察】

約半数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、「時々あります」とコメントを頂きました。

1. 味付けはいかがですか。

|  |  |
| --- | --- |
| ② | |
| 1.濃い | 1 |
| 2.やや濃い | 2 |
| 3.ちょうど良い | 17 |
| 4.やや薄い | 4 |
| 5.薄い | 2 |

【考察】

丁度良いと答えられた方が8割でした。

薄いと回答いただいた方は、煮物の味付けが薄いとコメントを頂きました。

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 | 7 |
| 2.普通 | 17 |
| 3.悪い | 2 |

【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コメントを頂けませんでした。

1. ご飯の炊き具合はいかがですか

|  |  |
| --- | --- |
| ④ | |
| 1.硬い | 3 |
| 2.やや硬い | 4 |
| 3.ちょうど良い | 17 |
| 4.やや柔らかい | 1 |
| 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 | 13 |
| 2.やや満足 | 2 |
| 3.普通 | 11 |
| 4.やや不満 | 0 |
| 5.不満 | 0 |

【考察】

6割の方からやや満足以上の回答を頂きました。

不満、やや不満の回答はありませんでした。

コメントとして、「香水か化粧の香りがややきつい方がいます」と頂きました。

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。

* 漬け物
* お好み焼き
* 牛肉
* 野菜やエビの天ぷら
* おでん
* 野菜の炊いたのが良い

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、

* そぼろは鶏そぼろ、牛そぼろと分かるようにしてほしい
* マヨネーズが嫌いです
* おつゆの具を替えてほしい

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】

　盛付で悪いと回答いただいた方が2名いらっしゃった為、厨房でも注意させて頂きます。

　配達員の対応において、不満の回答はありませんでしたが、香水のような香りが強い方がいると回答いただきましたので、周知させて頂きます。

全体的には、ほとんどの項目でやや満足・満足の回答を頂けました。

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。