

島嶼会館島民アンケート結果



 東京都島嶼町村一部事務組合

〒105-0022

東京都港区海岸1丁目4番15号
島嶼会館2階

ご予約：03 (3437) 3061

事務局：03 (3432) 4961

※アンケート結果のお問い合わせ、ご意見…
東京都島嶼町村一部事務組合事務局へ

平成28年12月

この度は、島嶼会館に関するアンケートに多くの島民の皆様にご協力をいただきまして、ありがとうございました。

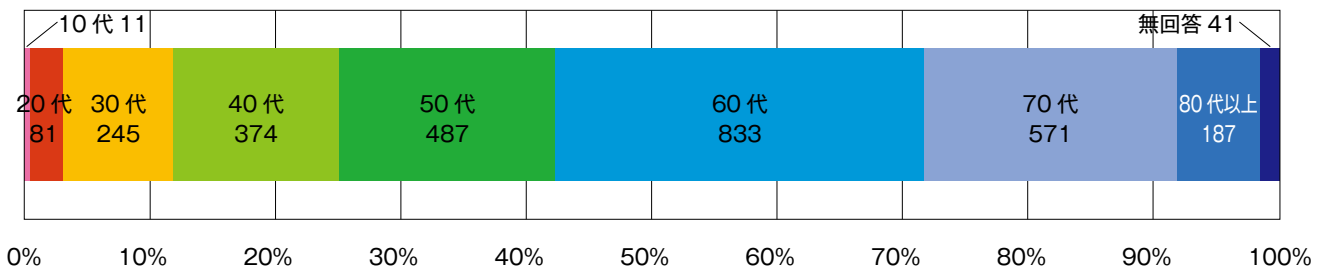
お客様からのご意見ご要望にお応えできるよう、改善・努力をしております。今後とも、島嶼会館のご利用をお待ちしております。

- 調査期間：平成28年7月～8月
- 配布数：島嶼全世帯15,104枚
- 回答数：2,830世帯（回答率18.7%）



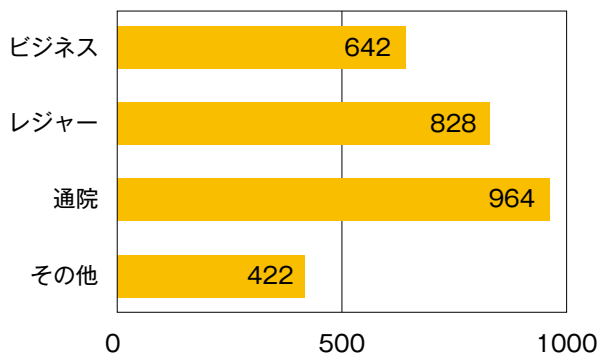
1. 回答者の年代別分布

(特徴) 60代以上の回答が半数以上



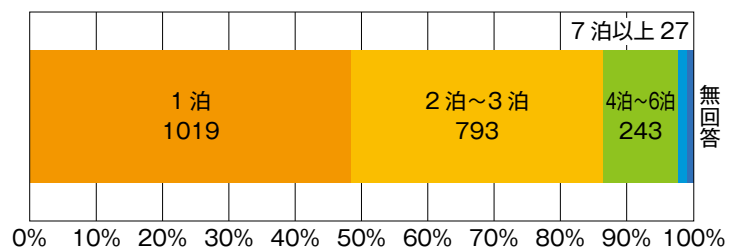
2. 利用目的別 (年代別)

(特徴) 通院が最も多く、次いでレジャー、ビジネスの割合が多い

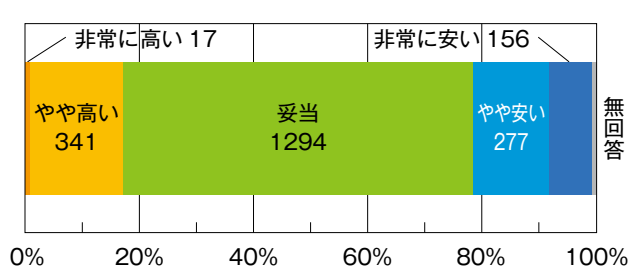


3. 宿泊滞在数

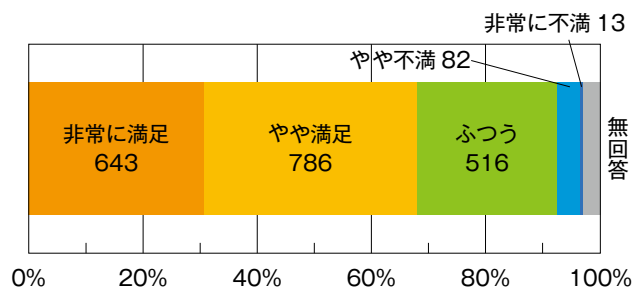
(特徴) 1泊、2泊～3泊が多い



4. 島嶼会館の満足度

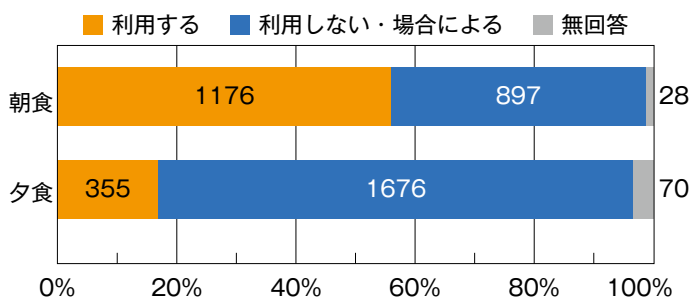


【料金への評価】



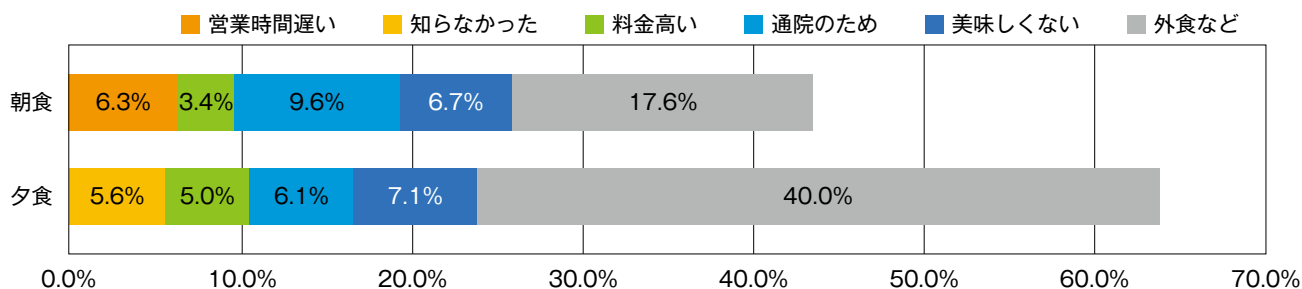
【利用者の満足度】

5. レストランの利用



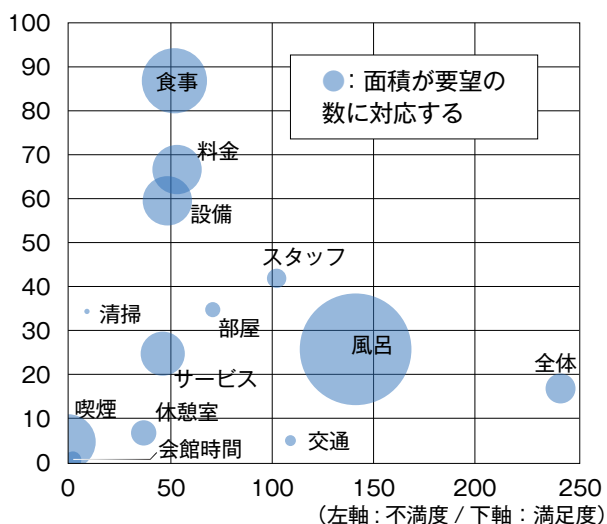
○お客様のご要望に十分にお応えできていない
 ○レストランを利用しない理由で最も多かった
 <その他>では、<外食するため利用しない>
 の回答が最も多い

<レストランを利用しない理由>



6. お客様のご不満度・満足度

ご予約に対するご不満・ご要望が最も多い結果となりました



	良い点	不満点	要望	合計
全体	241	17	9	267
予約	7	443	54	504
風呂	141	26	107	274
食事	52	87	34	173
スタッフ	102	42	3	147
料金	53	67	20	140
サービス	46	25	17	88
設備	49	60	22	131
交通	109	5	1	115
部屋	71	35	2	108
休憩室	37	7	6	50
清掃	19	35	0	54
喫煙	1	5	23	29
会館時間	3	1	2	6

宿泊予約

Q. 宿泊予約が取れない。いつも満室なの？

A. 予約が取りづらくご迷惑をおかけしております。島嶼会館の客室稼働率は、88.4%※(全 87 室) です。ご予約時には満室でも、直前のキャンセルなどで空き室が出ている場合があります。ご予約の予定がなくなったときは、お早めにキャンセルのご連絡をお願いいたします。

Q. 島民以外がたくさん泊まっているのでは？島民を優先してほしい。

A. 島民の宿泊予約を最優先にしています。(※島民利用率 91%、一般 9%)

島民の宿泊予約は4か月前の1日から、一般客は1ヶ月前の1日からとなっています。

※一般客は予約開始日に空き室が多数ある場合(客室稼働率が 80%を下回っているとき)のみ宿泊予約を受け付けています。(閑散期を除く)。

Q. 予約の電話がつながりにくい。改善してほしい。

A. ご不便をおかけしまして申し訳ございません。チェックイン、チェックアウトの時間帯や、特に、ご予約のお電話が集中する午前中は電話がつながりにくい場合があります。インターネット予約の見直しなども検討してまいります。

※ご予約は午前 10:00 ~ 午後 5:00 までの間にお電話をいただけるよう、ご協力をお願いいたします。

キャンセル

Q. キャンセルはいつまでにすればいいの？

A. **ご宿泊のキャンセルのご連絡は、ご宿泊のご予定がなくなったとき、速やかにご連絡ください。気象状況による船便・航空便の欠航を考慮し、ご宿泊当日の18時まではキャンセル料をいただいております。**

※キャンセル料：当日18時以降…宿泊料の50%

無断キャンセル…宿泊料の100%

※キャンセルのご連絡をいただけなかった場合…

いかなる理由でもキャンセル料のお支払いをお願いさせていただきます。

宿泊料金

Q. 宿泊料金が高い。安くしてほしい。

A. 島民のご宿泊料金は、一般宿泊料金より大幅に安く設定されています。

宿泊料金の見直しを行う予定はありません※。

※消費税の改定や急激な物価動向がある場合を除きます。

大浴場

Q. チェックアウト後も大浴場を利用したい。大浴場だけ利用したい。

A. **法令により宿泊中以外の方の大浴場利用はできません。**

利用できるようにするためには、法令の規制により大浴場の眺望を遮蔽する必要があり、現状ではご要望にお応えすることが困難です。

Q. 大浴場の利用時間を延長してほしい。

A. 10月1日から、朝夜ともに利用時間を1時間延長しました。
【延長後利用時間】 朝 6:00 ~ 9:30 夜 16:00 ~ 24:00

レストラン

Q. メニューの改善・工夫をしてほしい。

A. 季節にあったメニューや、お客様のご要望などをお聞きして、
メニューの改善・工夫をまいります。ご意見・ご要望をお寄せください。

スタッフサービス・客室清掃

Q. スタッフの対応を改善してほしい。

A. スタッフ教育を徹底し、お客様の満足を高められるよう改善・
努力をまいります。お気づきの点は、フロントスタッフまたは
事務局にお申し付けください。

Q. 客室清掃、寝具クリーニングなどしっかりやってほしい。

A. 清掃・寝具クリーニングを徹底し、お客様に気持ちよくご利用
いただけるよう対応します。お気づきの点は、フロントスタッフ
または事務局にお申し付けください。

ご宿泊予約のキャンセル連絡のお願い

当日のご宿泊キャンセルや、ご連絡のない無断キャンセルが大変多くなっております。そのため、予約が取りづらい状況が発生しています。

ご宿泊のご予定がなくなった場合には、他のお客様のためにお早めに宿泊予約のキャンセルのご連絡をお願いいたします。

当日キャンセル／無断キャンセル（不泊）の状況

	当日キャンセル	無断キャンセル(不泊)
平成 25 年度	222 件	118 件
平成 26 年度	947 件	310 件
平成 27 年度	1,746 件	230 件
平成 28 年度	928 件	52 件

(注) 平成 25 年 11 月 1 日から平成 26 年 3 月 31 日までの件数

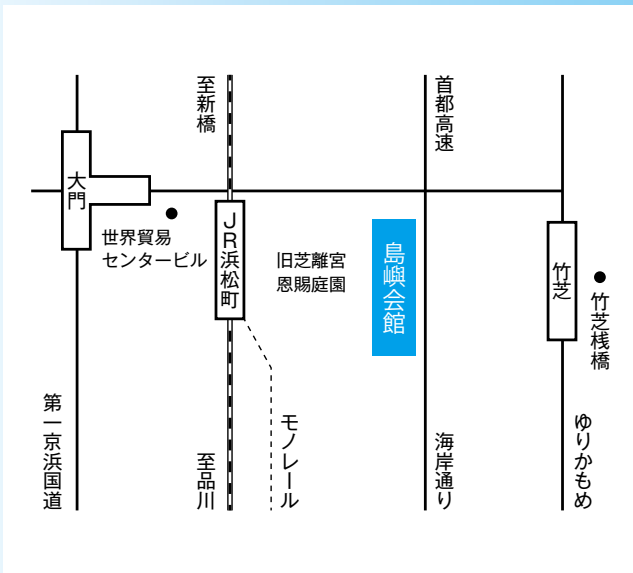
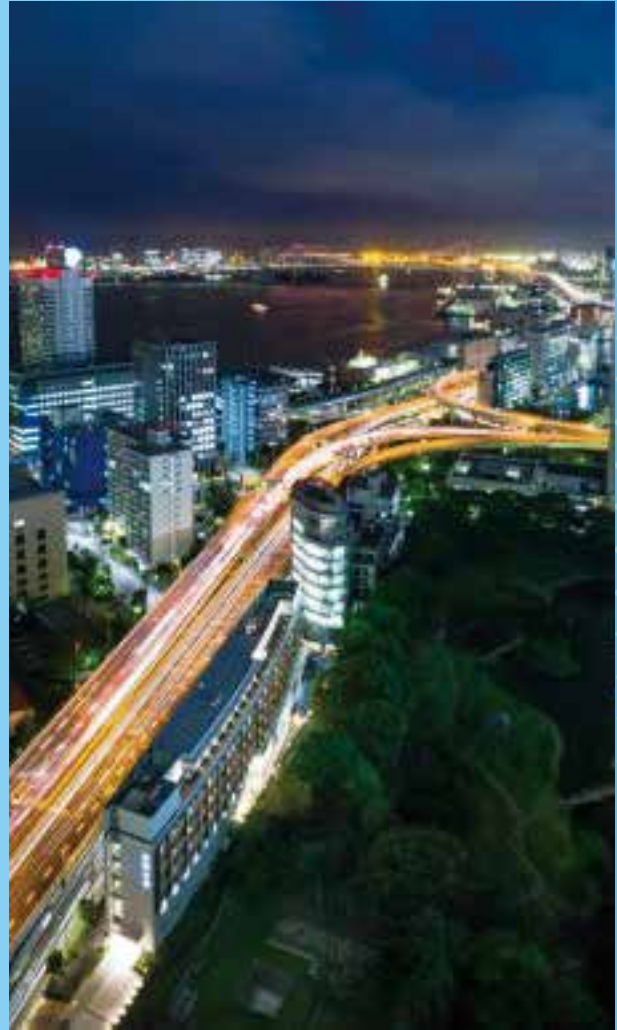
(注) 平成 28 年 4 月 1 日から 8 月 31 日までの件数



・・・予約をしたままキャンセルの連絡を忘れてしまうと・・・

- キャンセル料金が発生します。
 - キャンセルを繰り返す方などは、島嶼会館の利用をお断りします。
- ※島嶼会館は、島民の皆様の宿泊施設です。ご協力をお願いします※**

※キャンセル料：当日 18 時以降…宿泊料の 50%／無断キャンセル…宿泊料の 100%



交通のご案内

- ・ JR 浜松町駅北口徒歩 4 分
- ・ モノレール浜松町駅徒歩 7 分
- ・ 都営地下鉄浅草線大門駅徒歩 7 分
- ・ 都営地下鉄大江戸線大門駅徒歩 6 分
- ・ 竹芝栈橋徒歩 5 分
- ・ ゆりかもめ竹芝駅徒歩 5 分

〒 105-0022 東京都港区海岸 1-4-15

お問い合わせ・ご予約はこちらから

TEL03-3437-3061