

2017年文京食堂 Horest 組合員利用者アンケート

集計結果と実践についてのご報告

2017年6月19日～20日にご協力いただきました「2017年文京食堂 Horest 組合員利用者アンケート」についてご報告をいたします。

今回のアンケートは、食堂に来店して下さった方に記入をお願いしたため、日頃来店して下さっているお客様のご意見を集約した形になります。アンケートの中から特徴的だった集計結果を以下にまとめています。

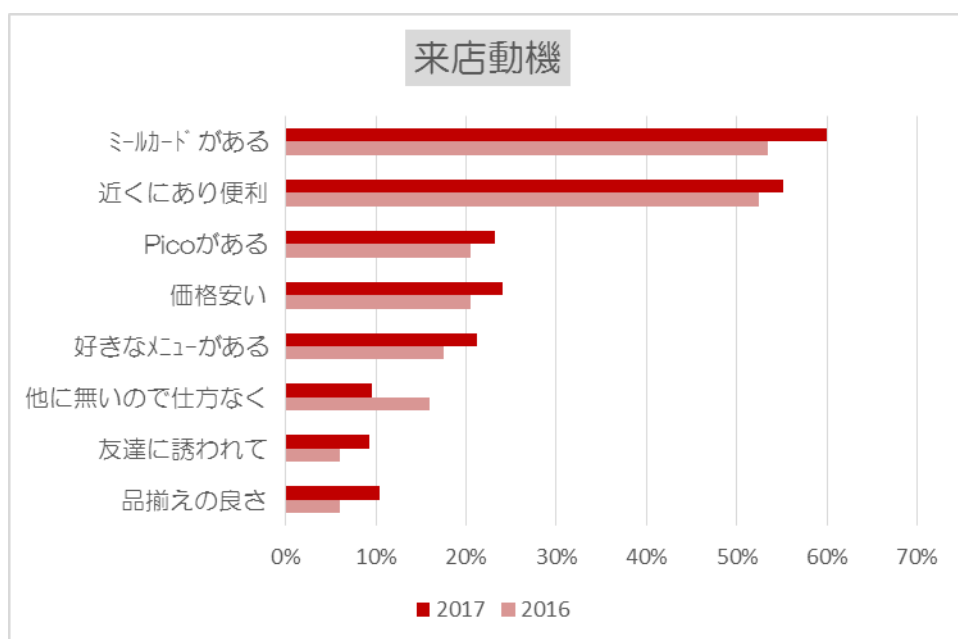
【基礎情報】

性別	1年生	2年生	3年生	4年生以上	その他	教員	(空白)	総計
男	51	28	22	11		3		115
女	50	26	16	8				100
(空白)	8	8	12	6		1		35
総計	109	62	50	25	0	4	0	250

300枚以上いただいたアンケートの中から、250枚（1日の食堂利用者の1割）をランダムに抜き出し、集計しました。性別では、男性の回答が若干多いです。所属では、1年生の回答が約4割と一番多く、学年が上がるごとに少なくなっています。

【本日、ご利用の食堂を選んだ理由全てに「○」を付けて下さい。】

（複数回答可）



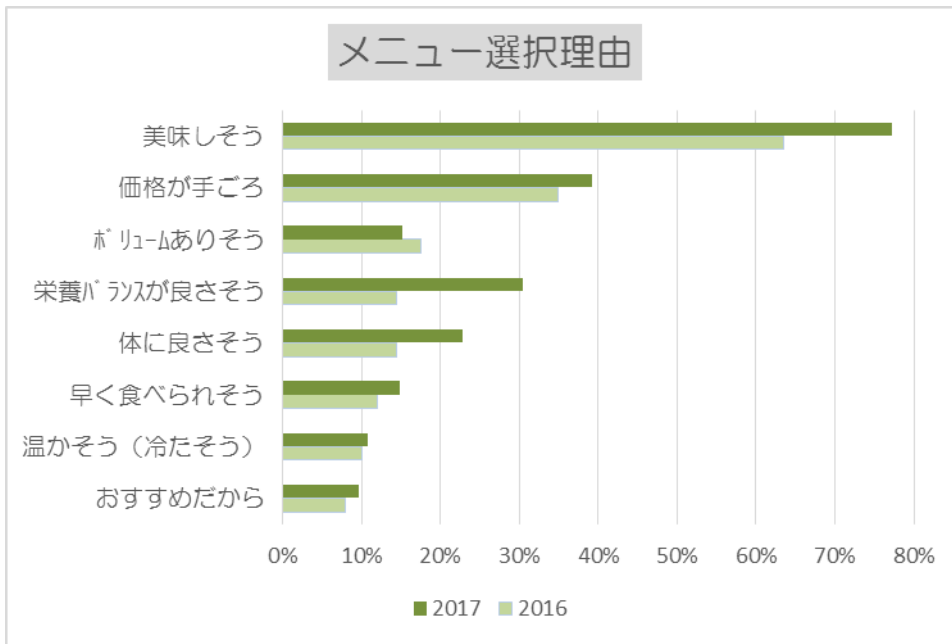
「来店動機」についてお聞きした項目です。

昨年と比べ傾向は変わりませんが、全体的に回答率が増えています。

「他に無いので仕方なく」の回答だけが、昨年を下回っているのが特徴です。好んでHorest 店を利用していた方が増えています。

【メニューを選ぶ理由に該当するもの全てに「○」を付けて下さい。】

(複数回答可)



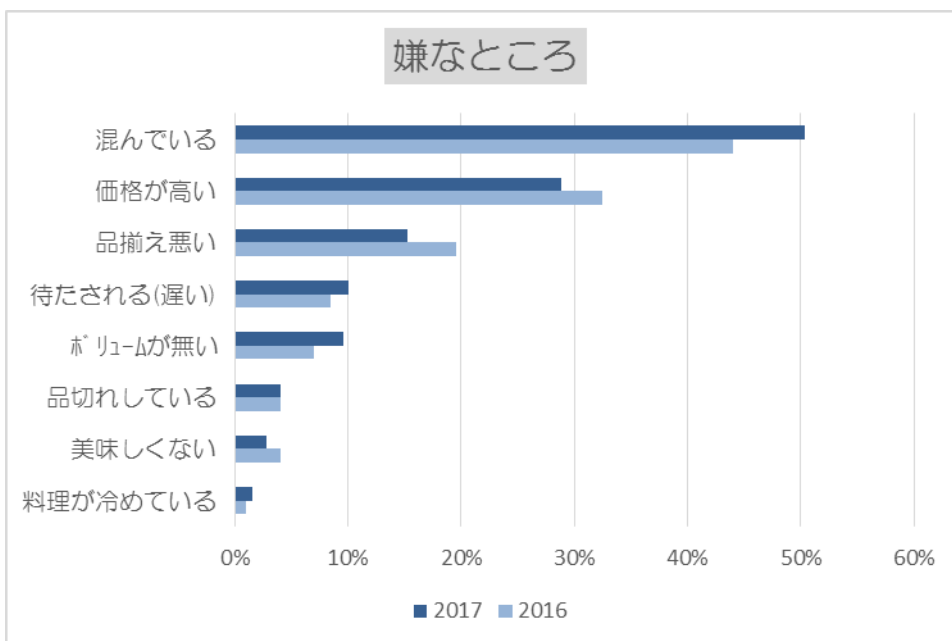
「メニューの選択理由」についてお聞きした項目です。昨年と比べ傾向は変わりませんが、全体的に回答率が増えています。

「美味しそう」が78%、「価格が手ごろ」が39%と、価格よりも美味しいかどうか優先されているようです。丼ぶりでは、とろ玉サーモン丼が一番人気です。価格は高くても、美味しさが評価されているようです。

「ボリュームがありそう」の回答だけが、昨年を下回っています。ボリューム感よりも栄養バランスが重視されるようになってきています。

【本日、ご利用の食堂の嫌なところがあれば該当するもの全てに「○」を付けて下さい。】

(複数回答可)



「嫌なところ」についてお聞きした項目です。

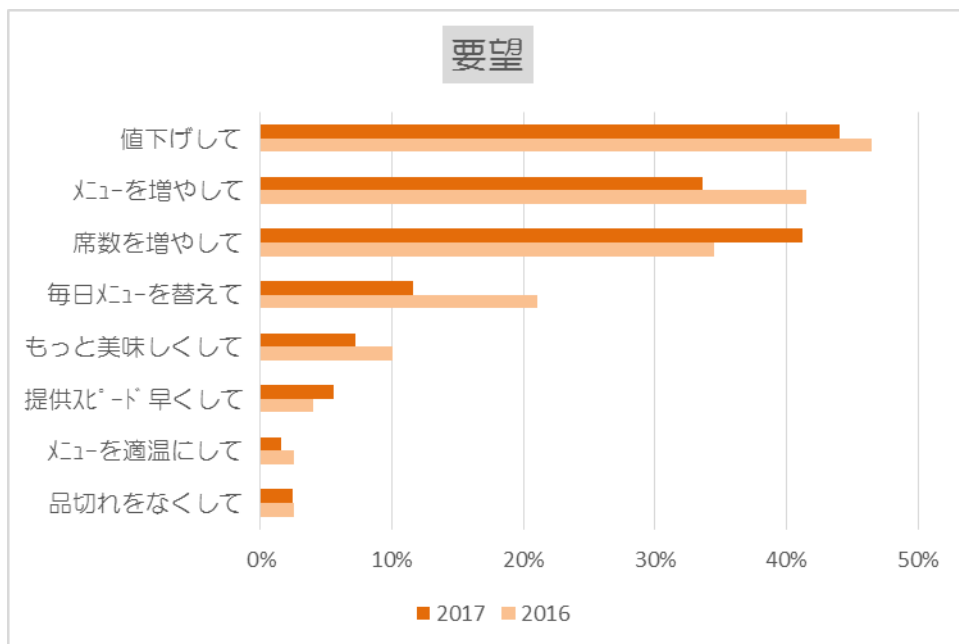
一番の課題である「混んでいる」の回答がより増えてしまいました。食事を取っても席がないという状況が不満に繋がっています。席取りにより席が有効に回っていない時間帯があるため、席取りを無くすことが課題です。

「価格が高い」「品揃え悪い」の回答は依然多いものの、昨年と比べると減少しています。

人気メニュー中心のメニュー展開、昼夜で入れ替わる小鉢などの取り組みによる成果と感じています。

【本日ご利用の食堂へのご要望を教えてください。該当するもの全てに「○」を付けて下さい。】

(複数回答可)



「要望」についてお聞きした項目です。

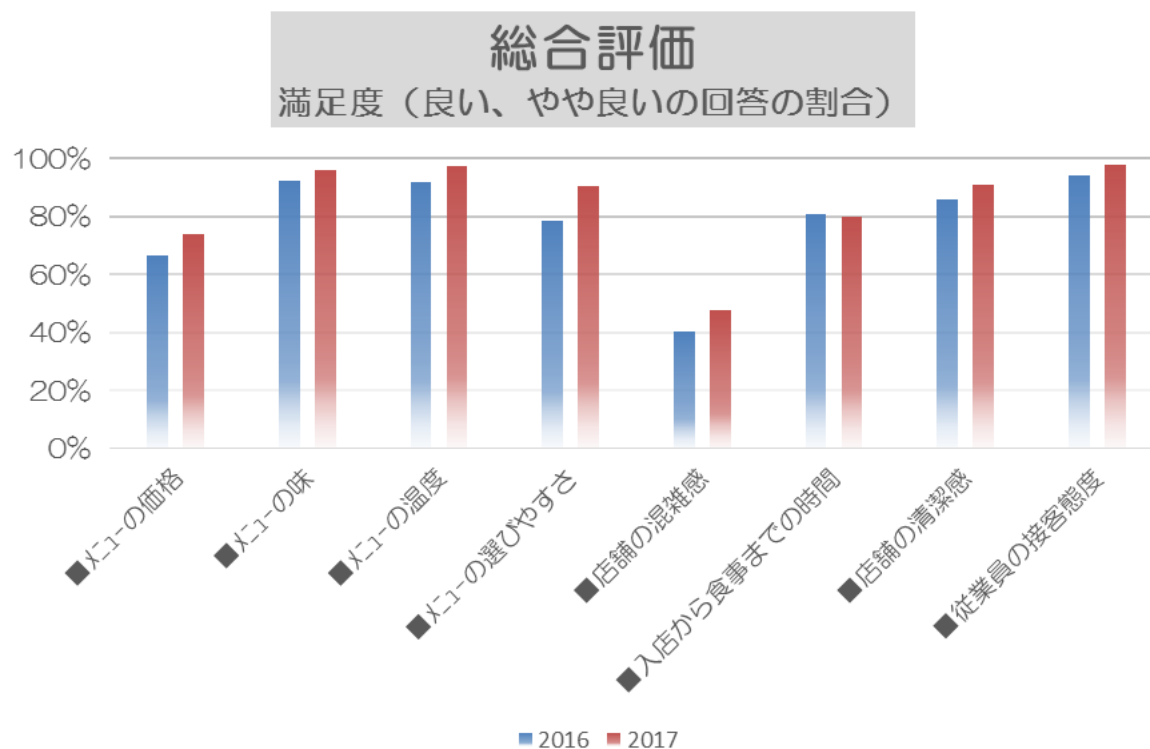
全体的に回答率が減少しました。

「席数を増やして」の回答が増えているのが特徴です。先述した通り、席取りにより席が有効に回っていないことが原因と考えます。

学内スペースも限られていることから簡単に食堂を大きくすることはできないので、席を有効に利用する工夫

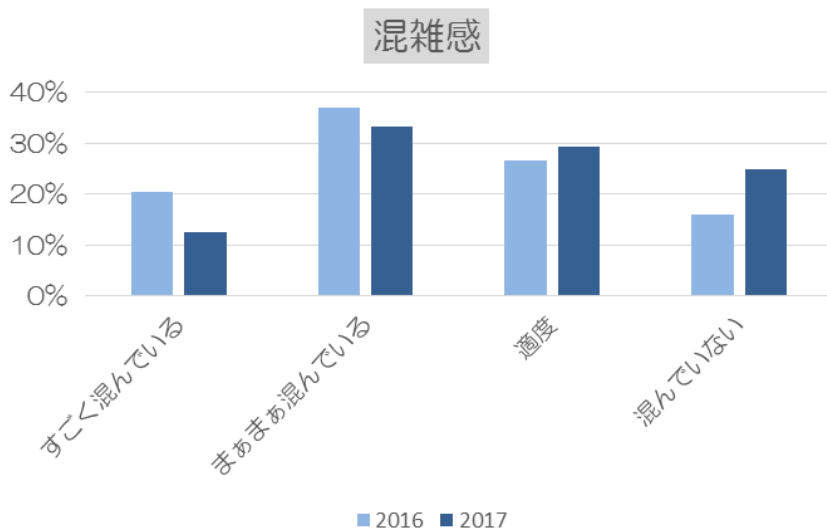
が必要です。「値下げして」「メニューを増やして」「毎日メニューを替えて」の項目は依然多いものの、昨年と比べると減少しています。

【本日、ご利用の食堂の総合的な評価をお願いします。該当する数字に「○」を付けて下さい】



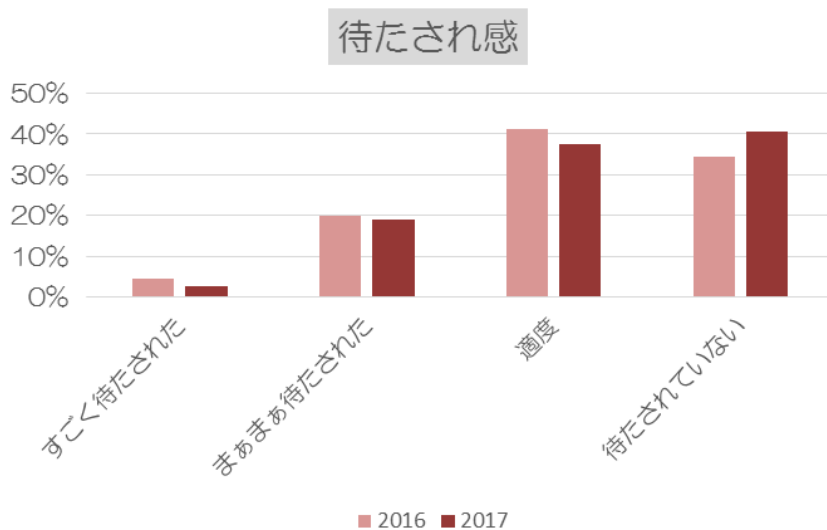
昨年と比べ評価が上がったものの、「店舗の混雑感」は依然低い評価となっています。さらに、「入店から食事までの時間」の評価が昨年よりも下がっていることから、席取りの影響が大きいと考えています。次に「メニューの価格」が課題です。昨年は、組み合わせがしやすい価格帯を充実させたことが評価されたと考えています。継続して取り組みを進めていきます。

【本日利用の食堂は混んでいましたか？該当するものに「○」を付けて下さい】



「混雑感」に関しては、昨年よりも評価が良くなっています。しかし、まだ4割以上の方が混んでいると感じています。利用者の増加に合わせた混雑緩和対策が今後の課題です。

【待たされていると感じましたか？】



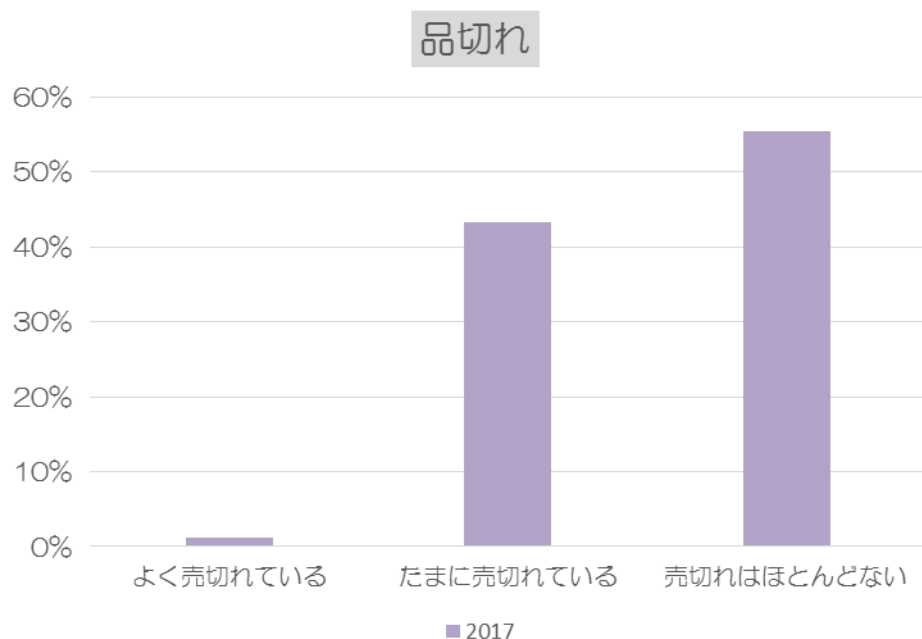
「待たされ感」に関しても、昨年よりも評価が良くなっています。引き続き、待つことなくスムーズで利用しやすい食堂を目指していきます。

【どこで待たされましたか？（複数回答可）】



「待たされた場所」に関して、今回は「空席探し」が一番の回答となりました。現在、食堂に来たらまず荷物を置くという風潮があります。食事を取りに行っている間10～15分程度、席が使えない状態になっています。限られた席を効率良く利用していただくためには、席取りは禁止とし、空席探しに時間がかからない対策が必要だと考えています。

【メニューボードやポスターに載っているメニューが売り切れている事がありましたか？】



「品切れ」に関しては、「たまに売り切れている」の回答が42%と課題が残りました。

品切れによって、お客様の期待を裏切るだけでなく、品切れした際のスタッフの対応などによってさらに混雑を悪化させてしまいます。

まずは、人気メニューや、企画メニューについて品切れを減らすことが課題です。

【すばり、本日ご利用の食堂は「何点」ですか？又その点数の理由を教えてください。】

評価点数	2015	2016	2017
平均点	76.99点	78.68点	84.68点

総合評価で目標としていた80点以上の評価をいただくことができました。

2016年度は、アンケートの結果を受けて、昼と夜で小鉢を入れ替え、40円台の小鉢を導入、魚のハーフサイズを導入、夕食限定メニューを導入、麺専用のレジを正面入り口に追加、など様々なことに取り組みました。こういった取り組みが少しずつ実を結んできたのではないかと実感しています。

この結果に慢心せず、組合員の皆様にとってより良い食堂となるよう努力して参ります。

今後とも、文京食堂 Horest をご愛顧賜りますようお願いいたします。