

2017年医学部食堂 Pomme 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年医学部食堂 Pomme 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。

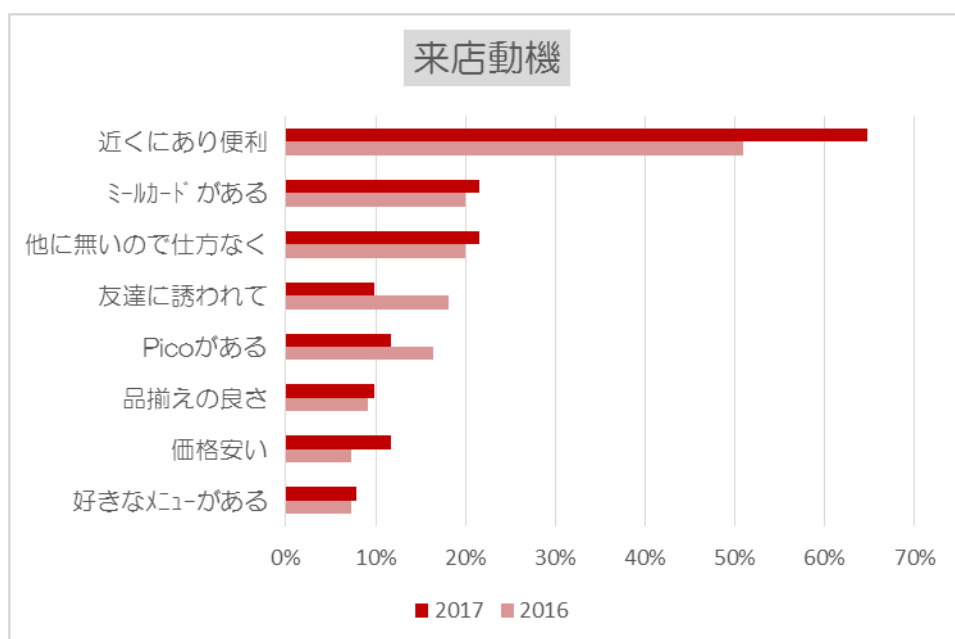
【基礎情報】

性別	1年生	2年生	3年生	4年生以上	その他	教員	職員	(空白)	総計
女	1	6		3				1	11
男	10	1	3	13	2	1	6		36
(空白)	1		1	2					4
総計	12	7	4	18	2	1	6	1	51

51名にアンケートにご協力いただきました。4年生以上の回答が多いのが特徴的です。職員の方にも回答をいただきました。女性よりも男性の回答が多くなりました。1年生は特に授業によるキャンパス移動があるため、曜日によって利用者が変化します。

【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。

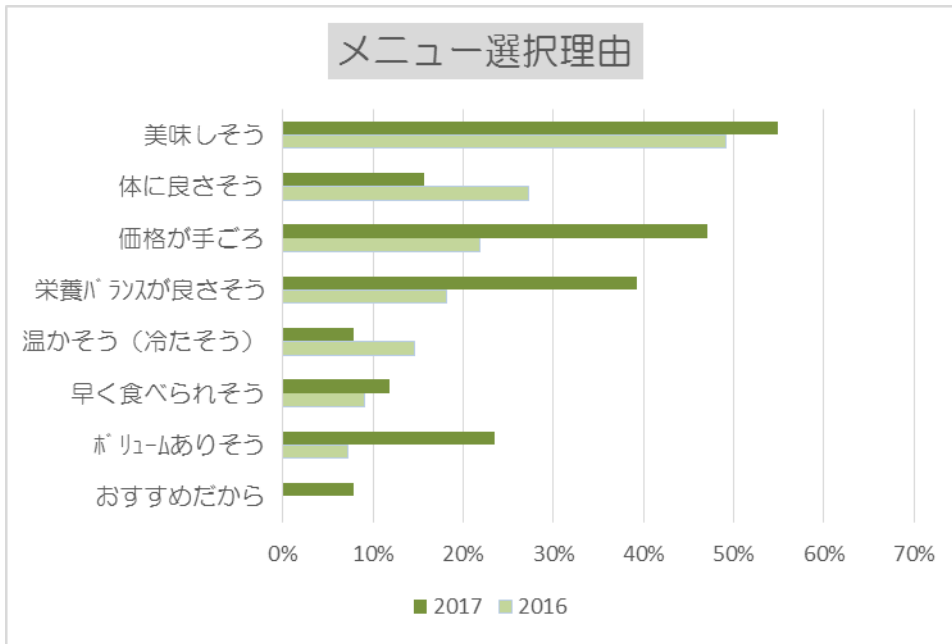
1位は昨年同様ですが、回答率が増加しました。距離的にも利便性を感じる方の利用が増えていることが分かります。

しかし、別のアンケートで Pomme を利用していない方にとっては「遠い」「時間がかかる」と思われているようです。より多くの方に利用していただくためには

短い昼休み時間の中でいかに素早く昼食を取れるかがポイントになってきます。

【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)



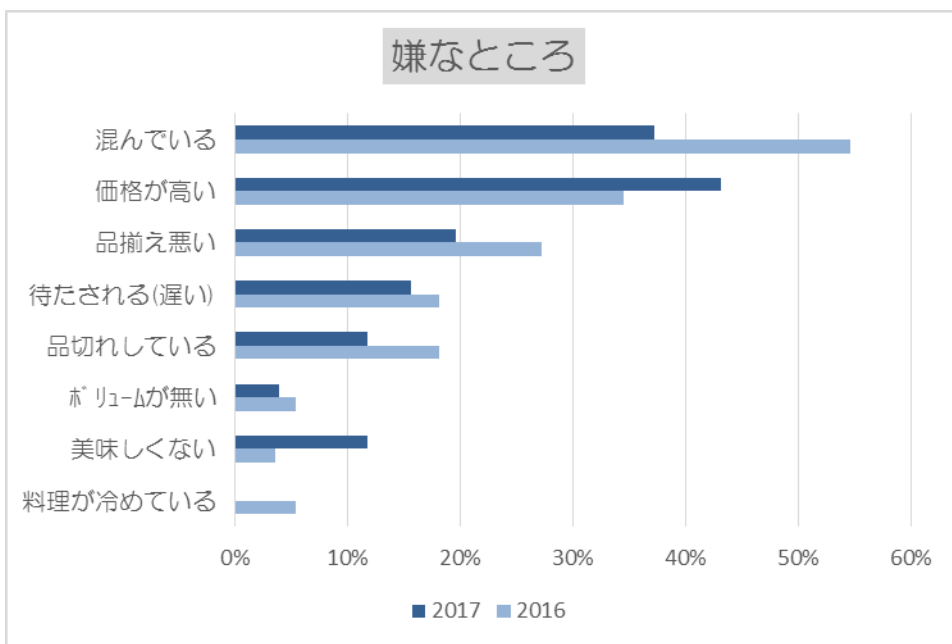
「メニューの選択理由」についてお聞きした項目です。

「美味しそう」が1位なのは変わりませんが、価格と栄養バランス、ボリュームについての回答が大幅に増えています。価格に対して、美味しくボリュームのある(コストパフォーマンスが高い)メニューが求められているようです。栄養バランスの回答が倍増

していることから食への関心が高まっていると感じます。

【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)



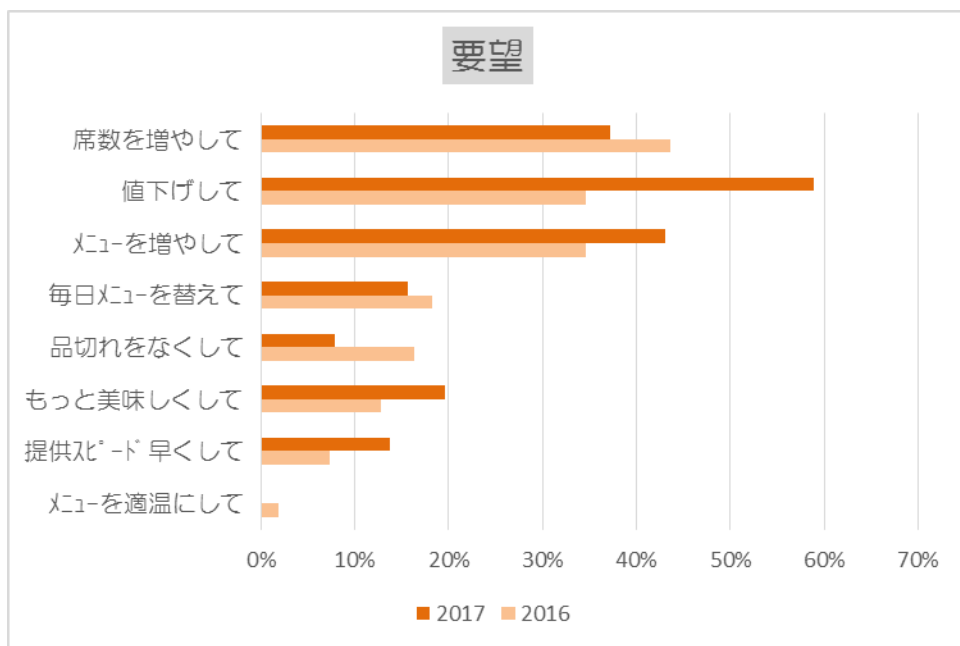
「嫌なところ」についてお聞きした項目です。

「混んでいる」の回答は減少しましたが、「価格が高い」の回答が増えました。

多くの方にビュッフェを利用いただいておりますが、重さでの精算となるため思ったよりも高くなってしまふ、ということがしばしばあります。支払金額が計算しやすいこと、1皿当

たりの金額を下げるのが課題です。「美味しくない」の回答が3倍近く増えていることも気になります。味付けだけでなく、熱いものはより熱く、冷たいものはより冷たく、麺であれば適度な固さ(茹で時間)になっているかどうか美味しさに影響します。提供の状態について今一度点検をしていきます。

【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)

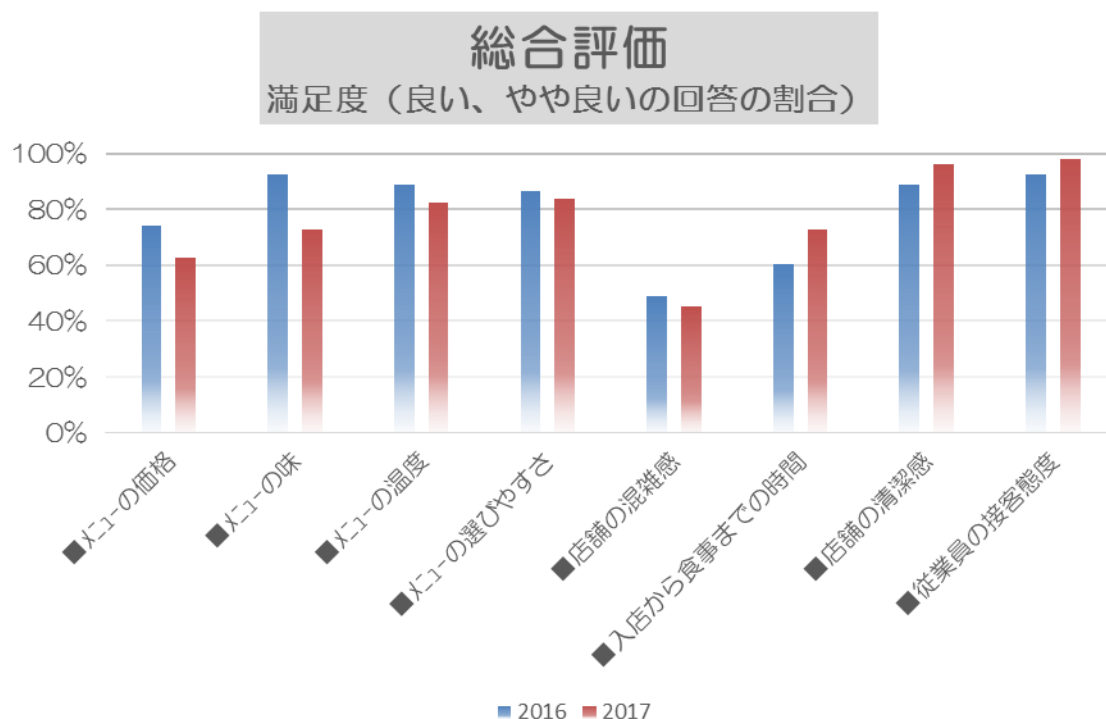


「要望」についてお聞きした項目です。

「値下げして」の回答が約60%まで増加しました。昨年から価格は変更していないため、提供しているメニューが高いものに偏っている、価格に対して美味しくなくなった、など様々な要因が考えられます。「メニューを増やして」の回答も増加しています。メニュー数の単純な増加は「品切れ」

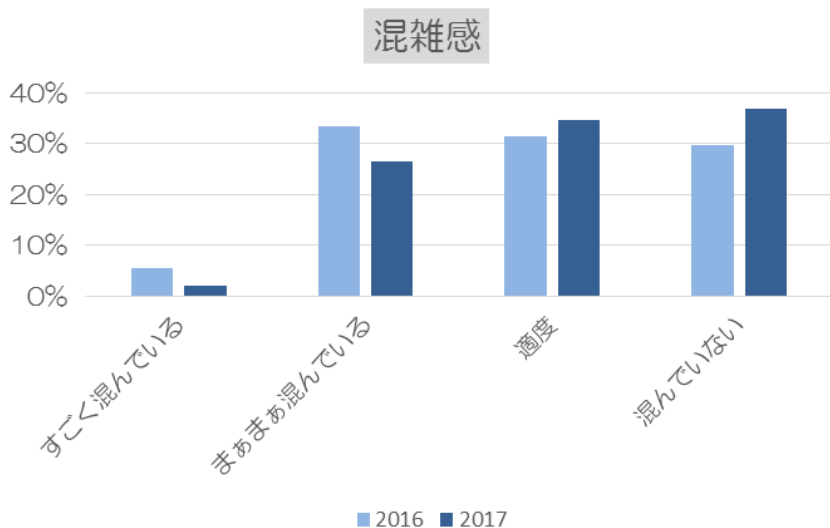
や「混雑」にも影響します。食べたいメニュー（人気メニュー）がなく、美味しい状態（アツアツ、できたて）で食べられない現状が、この要望に繋がっているのではないかと考えています。

【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】



「店舗の混雑感」の満足度が圧倒的に低く、一番の課題となっています。buffetなどはセルフで盛り付けをしていただく形になってはいますが、とても時間がかかっているのが現状です。お店の外まで並んでいる現状を改善することが最優先だと考えています。また、「メニューの価格」「メニューの味」の評価が大幅に減少しました。先述した通り、価格に見合う美味しさになるよう品質向上が課題です。「従業員の接客態度」や「店舗の清潔感」は満足度がとても高く、より一層磨きをかけていきたいと思えます。

【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】

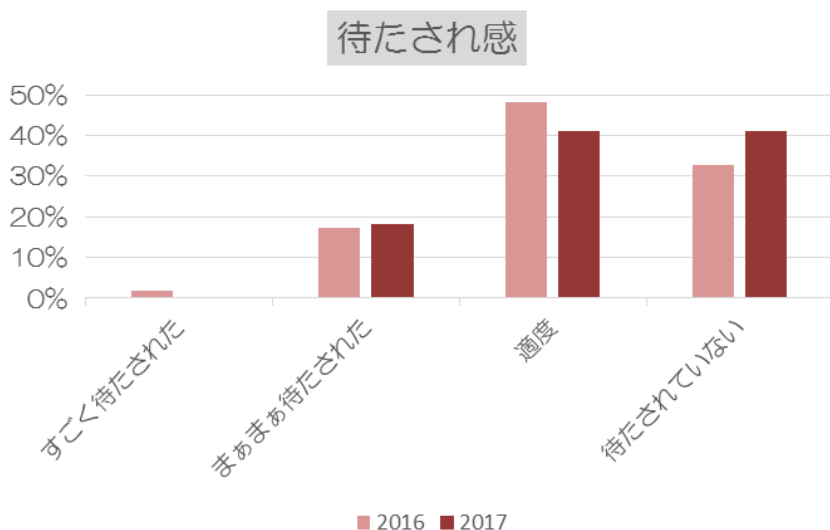


混雑感の回答は減少したものの、まだ約30%の方が混んでいると感じています。

しかし、実際に混んでいるのは11:50~12:10の約20分で、それ以外の時間であればすぐに食べることができます。

外にまで並んでしまう待ち列や、席探しなどから混雑感を感じる方が多いのではないかと思います。混雑感にはまだまだ課題が残ります。

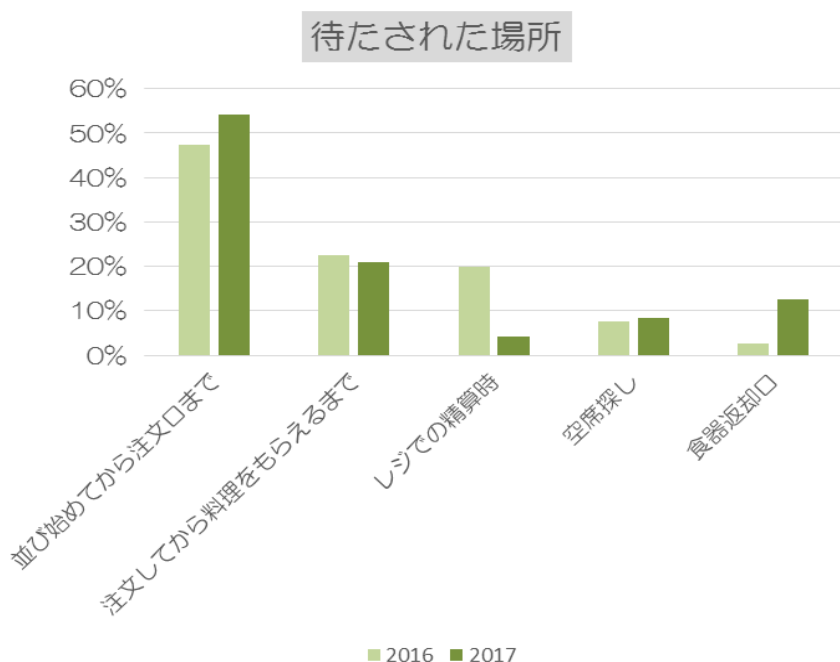
【待たされていると感じましたか？】



待たされ感は、ほぼ昨年並みの回答でした。

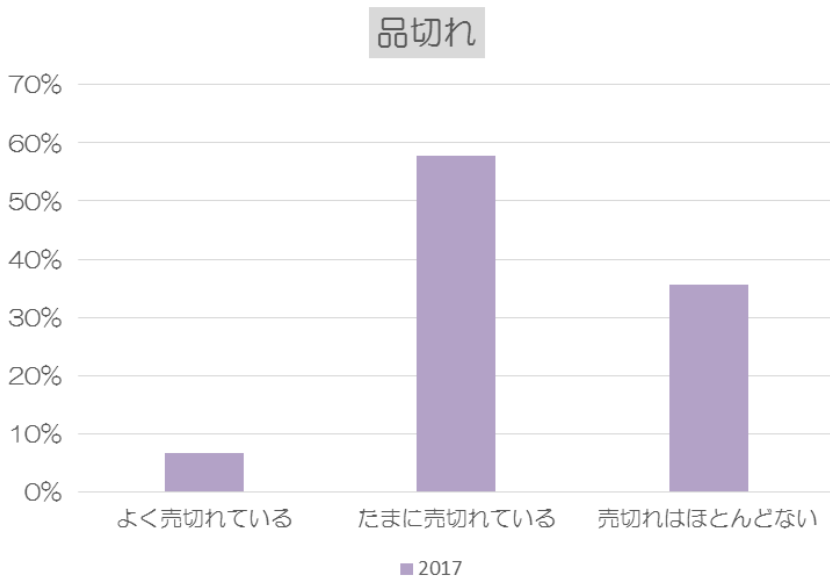
待たされ感については、ある程度満足している方が多いようです。しかし、次の項目を見ると分かるように、まだまだ課題が残る箇所があります。

【どこで待たされましたか？（複数回答可）】



「並び始めてから注文口まで」の回答が大幅に増えています。昼ピークの様子を見ていると、buffetを取るのに手間取っています。一人当たりのカウンター滞在時間が長いため、素早くお食事を取っていただくことができない状態です。素早くお料理を取れ、待ち列がスムーズに流れることが課題です。

【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？】



約 60%の方が品切れを経験しています。品切れは、来店して下さったお客様の期待を裏切る行為です。売れ筋のメニューに関しては品切れさせないことが課題です。

また、品揃えが品切れに影響します。メニュー数が多ければ多いほど、品切れは起きやすく、廃棄する食材も多くなります。Pommeの規模にあった適正な品揃えを検討していきます。

【ずばり、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。】

年々、評価が下がってきています。

本町キャンパスの唯一の学食として、組合員の皆さまの期待に応えられるよう、この評価を重く受け止めています。利用されていない方にも利用したいと思っていただけるよう努力して参ります。今回のアンケートは日頃利用していただいている方の声ですが、利用していない方も多くいらっしゃいます。様々な方の声を回収し、今後の店舗運営に反映していきます。

評価点数	2015	2016	2017
平均点	76.91点	75.39点	74.76点