

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	第一四半期	この期間は特に苦情等はクレームは無し	
2	第二四半期	トイレにおいてある雑巾の臭いがきになった。(7/22 ご意見箱)	貴重なご意見ありがとうございます。すぐに別の場所へ移動いたします。
3	第二四半期	・ホールがとて暑かった。(7/24、7/25、8/6、9/6、9/28 ご意見箱) ・館内が暑かったので、冷房の温度調整をお願いしたが、公会堂ではコントロールできないし、お願いしてもこれ以上は温度を下げることはできないと言われたそう。具合が悪い人もいるのにどうなっているのか。(9/6)	・ご迷惑をおかけして申し訳ありません。金沢区は横浜市のグリーンバレーのモデル地区に指定されており、省エネ対策として夏の冷房設定温度が28℃に指定されています。これ以上下げると空調使用限度値がオーバーして異常警報が発令されるとのコントロール室から指示を受けております。公会堂もお客様の意向でお願いはしているのですが、何卒、ご理解、ご協力願います。
4	第三四半期	この期間は特に苦情等はクレームは無し	
5	第四四半期	ホールに上から冷たい風が吹いて寒い(1/20、2/17、2/27、3/3、3/7 ご意見箱又は直接スタッフへの要望)	・ご迷惑をおかけして申し訳ありません。金沢区は横浜市のグリーンバレーのモデル地区に指定されており、省エネ対策として冬の暖房設定温度が19℃に指定されています。これ以上館内の温度が上がると温度調節のため、自動的に送風されることになっております。公会堂もお客様の意向でお願いはしているのですが、何卒、ご理解、ご協力願います。
6			
7			
8			
9			
10			

平成27年度クレーム対応

施設名 金沢公会堂

苦情対応状況報告

	年月日	内容	対応結果
1	第一四半期	この期間は特に苦情等はクレームは無し	
2	第二四半期	金沢公会堂はいつも感じるが、空調の調節がよくない。スタッフにお願いしても公会堂では調節できないと言われた。(ご意見箱、直接など多数の苦情あり)	ご意見ありがとうございます。東日本大震災以来節電を叫ばれており、行政から進んで取り組んでおります。当館の冷暖房の調節は公会堂では操作できなくなっており、区役所へ調整をお願いしているのですが、何卒ご理解願います
3	第二四半期	<ul style="list-style-type: none"> ・ホールがとても暑かった。(6/24、7/4、7/18、8/8,8/30、9/6、9/12、9/23 ご意見箱) ・館内が暑かったので、冷房の温度調整をお願いしたが、公会堂ではコントロールできないし、お願いしてもこれ以上は温度を下げることはできないと言われたそう。具合が悪い人もいるのにどうなっているのか。(7/18) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をおかけして申し訳ありません。金沢区役所では省エネ対策として夏の冷房設定温度が28℃に指定されており、温度は自動的に調節されており、公会堂は操作ができないようになっております。お客様の意向で区役所へお願いはしていますが、何卒、ご理解、ご協力願います。
4	第三四半期	この期間は特に苦情等はクレームは無し	
5	第四四半期	ホールに上から冷たい風が吹いて寒い(12/28、1/17、1/30、2/6、2/14、2/21、3/6 ご意見箱又は直接スタッフへの要望)	<ul style="list-style-type: none"> ・ご迷惑をおかけして申し訳ありません。金沢区は横浜市のグリーンパレーのモデル地区に指定されており、省エネ対策として冬の暖房設定温度が19℃に指定されています。温度調節により、自動的に送風されることになっております。お客様の意向で区役所へお願いはしているのですが、何卒、ご理解、ご協力願います。

平成28年度クレーム対応状況

施設名 金沢公会堂

	年月日	内容	対応結果
1	H28.5.26	ランチタイムコンサート(民謡と津軽三味線)に入場できない	◆当日 「入口表示」「口頭」によりお断りした ◆今後 ①出演者と想定来客者数を想定する ②「入場者数・整理券配布・先着順」を明記して 情報発信する ③金沢公会堂スタッフの対応方法を事前に シミュレーションする ※以後ランチタイムコンサートで問題はおきていない
2			
3			
4			
5			