

# 一般社団法人小樽観光協会 小樽おもてなし力向上委員会プロジェクト 令和5年度（2023年度）「お客様満足度調査」実施概要

おもてなし都市・小樽を目指す取り組みの一環として、「お客様満足度調査」の実証事業を行うとともに、その実施結果をもとに、「小樽版おもてなし認証制度（仮称）」構築に向けた取り組みにつなげてまいります。  
（認証制度構築は、実証事業を経て取り組むため、複数年にわたるプロジェクトです）

## 1. 実施体制と調査手法

小樽市内の希望事業者を対象に、「お客様満足度調査」を実施します（受付予定 25 施設）  
また、調査実施後は、フィードバックセミナーを開催します。

### ①実施体制

- ・主催 一般社団法人小樽観光協会
- ・調査委託事業者 株式会社 MS&Consulting（東証一部上場／国内最大手）

### ②調査手法

- ・1 施設につき、調査は2回実施されます。
- ・(株)MS&Consulting による調査員がシークレットで訪問し、現状のおもてなし力の調査を行います。  
（誰が調査員かは、事前事後のいずれも明かされません）
- ・調査後は、個別に参画事業者様に結果をお戻しします。

### ③調査の特徴

- ・お客様目線での強み・弱みの分析を行うための調査です。できている・できていないというチェックではなく、あくまでもお客様に与えている印象を探ります。
- ・調査結果は、“できかた”を見つめ直すことで、おもてなしの観点における差別化の取り組みを考え、経営改善につなげていくための指標となります。

## 2. 調査に係る各スケジュール

### ①参加事業者様 募集

- ・定数 25 施設  
※調査を実施できる施設に限りがありますので、複数店舗のエントリーについては、状況に応じてご相談させていただきます。
- ・締め切り： 令和5年（2023年）8月4日（金）

### ②お客様満足度調査 実施

- ・調査実施期間： 令和5年（2023年）8月～9月末日

## 3. フィードバックセミナー及び調査結果の返却

### ①フィードバックセミナー

集合型での読み解きを行い、活用方法や事例などを共有します。  
必須ではありませんが、調査結果を有効にご活用いただくためにも、是非ご出席ください。

- ・日程： 令和5年（2023年）10月18日（水）14:00～/18:30～  
※午後と夜間の2回開催予定です（時間は変更になる可能性があります）

## ②調査結果の返却

- ・フィードバックセミナー出席の方は、会場にてお渡しします。
- ・フィードバックセミナー欠席の方は、後日、郵送いたします。

## 4. 調査参加にかかる費用負担

### ①基本調査費

- ・(株)MS&Consulting に調査を依頼した場合に、通常発生する基本調査費（通常 11,000 円税込）は、本事業による参加の場合、**免除**となります。  
（※今回は 11,000 円×2 回分 = 22,000 円が免除されます）

### ②調査時の利用料

- ・調査時には、実際に施設や店舗を調査員が利用します。その際の利用料金（宿泊、飲食、商品購入、体験料、入館料等）については、参加事業者さまのご負担となります。

※昨年度実施の際は、補助金の活用により小樽観光協会が負担しましたが、今年度より参加事業者様のご負担となります。ご理解を賜りますようお願いいたします。

例) 入館料 1,500 円+ショップ利用 2,500 円の場合	➡	事業者様負担 4,000 円
例) 宿泊施設を利用した場合（宿泊プラン 15,000 円）	➡	事業者様負担 15,000 円

- ・利用料のお支払いについては、調査終了後（2023 年 12 月を目処に）、各事業者様宛にご請求書をお送りいたします。

## 5. お申込み

Google フォームからのご入力、または、別添の「お客様満足度調査 参加申込書」にご記入の上、E-mail/FAX のどちらかにて送信してください。

（締切：8/4 金）

### ●お申し込み・お問い合わせ先

一般社団法人小樽観光協会（047-0007 小樽市港町 4 番 3 号）

Google フォーム <https://forms.gle/BL37byw5ywiynCP86>

E-mail [info2007@otaru.gr.jp](mailto:info2007@otaru.gr.jp)

FAX 0134-23-0522

電話 0134-33-2510

（担当：永岡）



以上