



琵琶湖カントリー倶楽部

会員様満足度に関するアンケート結果

2022年12月30日

実施期間 : 2022年8月17日～2022年9月11日

対象者 : 正会員 合計1,120名(個人733名/法人387名)

回答者 : 314名/全体の28%

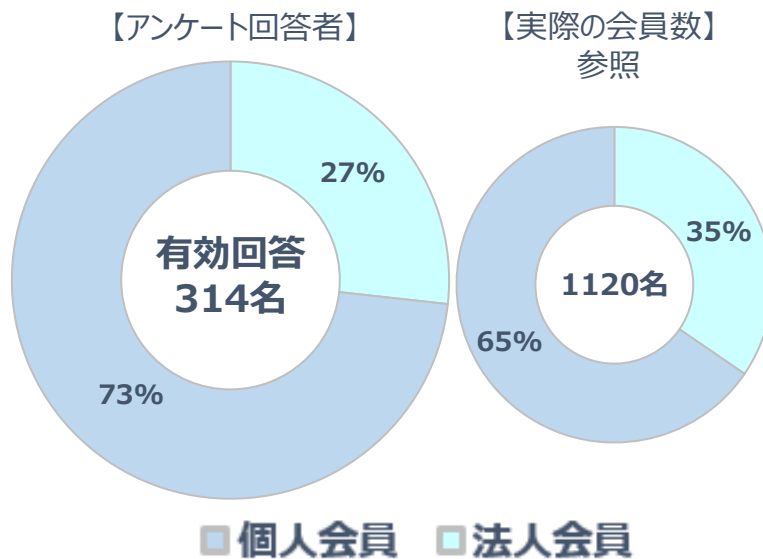
カントリークラブ事業部

調査方法

- 配布方法：倶楽部便りに紙面アンケートとウェブアンケート用の読み取り用QRコードを同封して郵送
- 回収方法：お客様ご自身で紙面に記入し郵送(205件)、またはスマホから回答(109件)

対象者：正会員

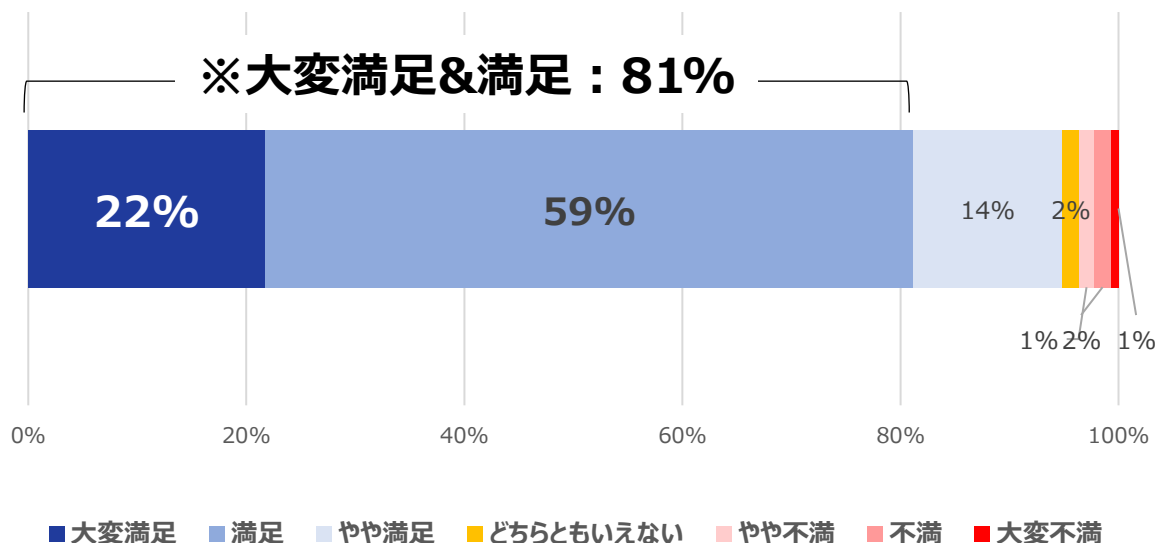
調査期間：2022年8月17日～2022年9月11日



1. 指標① 利用満足度

施設、サービスおよびスタッフへの利用満足度において、81%※が満足と回答しており、「大変満足」と回答したお客様は22%である。

大変満足
22%

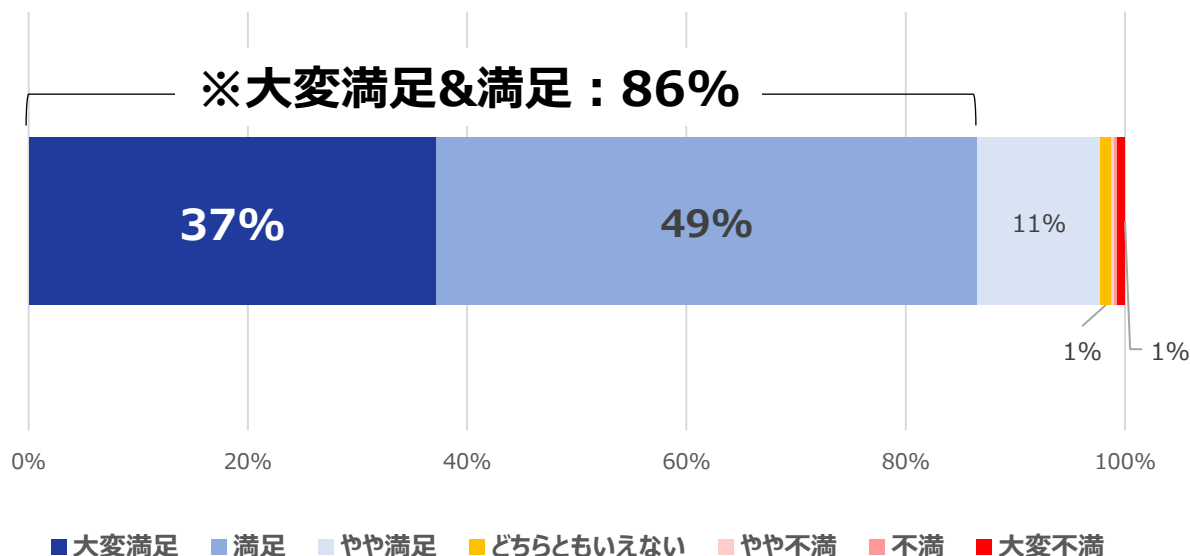


琵琶湖カントリー倶楽部の施設、サービスおよびスタッフに関してお伺いします。
総合的に考えていただき、どの程度満足されていますか？(7段階)

1. 指標② メンバーシップ満足度

メンバーシップ満足度では86%※が満足しており、「大変満足」と回答したお客様は37%である。

大変満足
37%



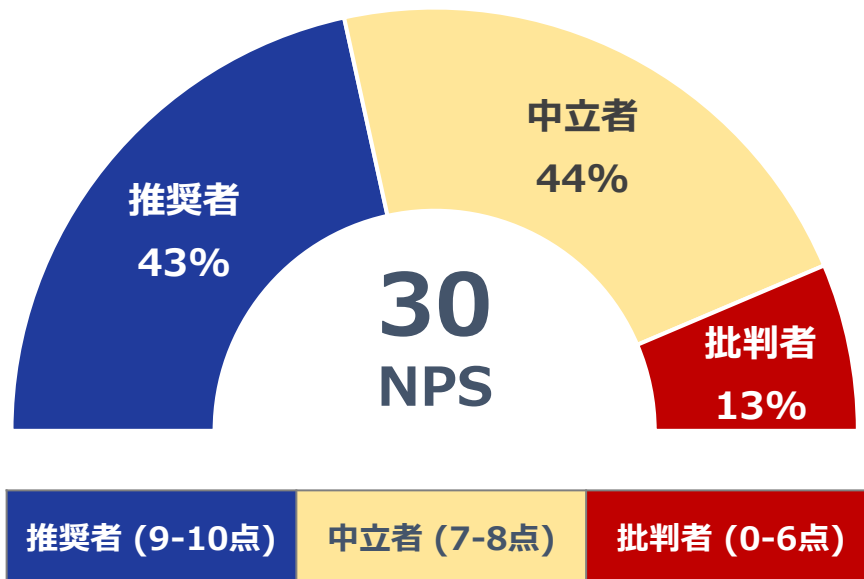
琵琶湖カントリー倶楽部の会員であることに、どの程度満足されていますか？ (7段階)

NPSスコアは30である。

Net Promoter Score

||

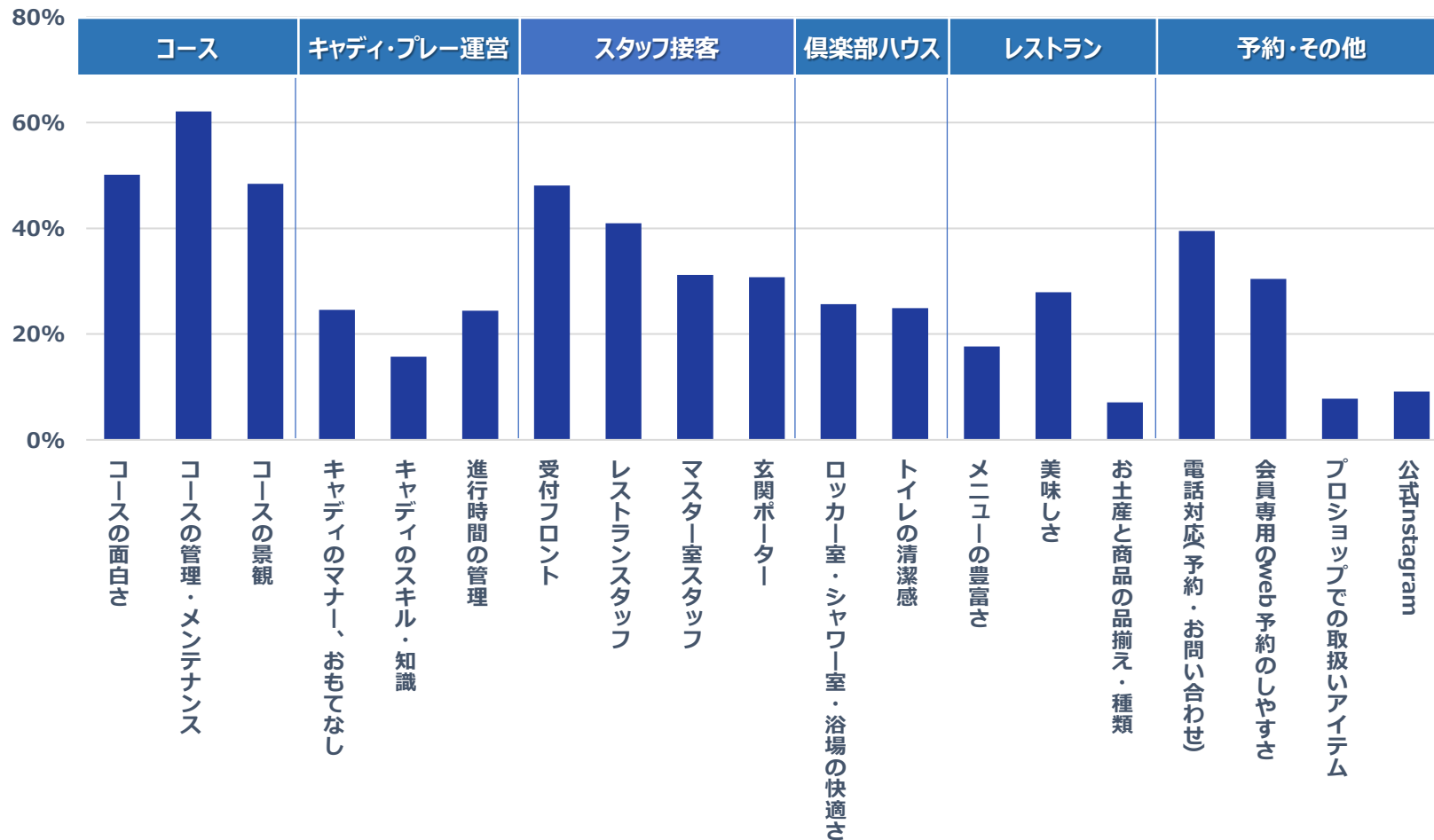
推奨者 **43%** - 批判者 **13%**



琵琶湖カントリー倶楽部を、ご家族やご友人にも推奨したいとご思いますか？ (11段階)

2. 項目別満足度 - 「大変良い」の回答割合

調査項目によって満足度に差がある。



琵琶湖カントリー倶楽部の施設、サービスおよびスタッフに関して、**より具体的**にお伺いします。以下の質問項目に関して、それぞれ当てはまる評価にチェックを入れてください。(5段階)

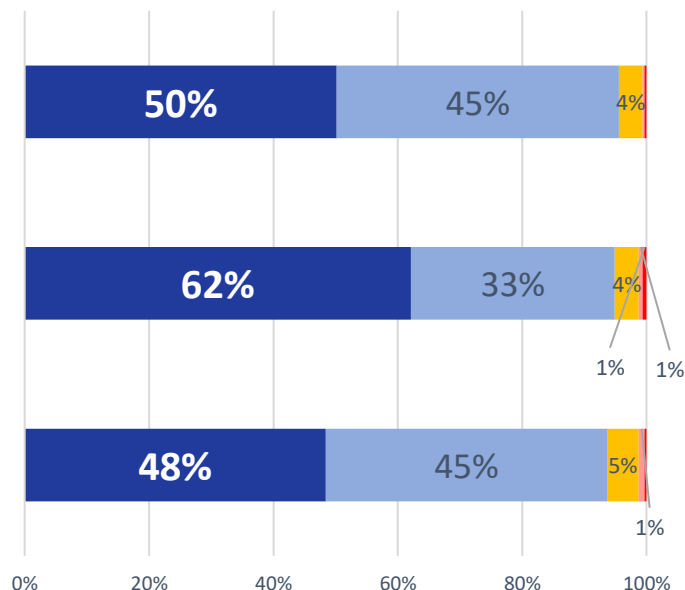
2. ① 項目別満足度 - コース関連

コース関連は総じて評価が高く、「大変良い」の回答割合は他の調査項目よりも高い。

大変良い

50%

コースの面白さ



62%

コースの管理・メンテナンス

48%

コースの景観

■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■ 良くない

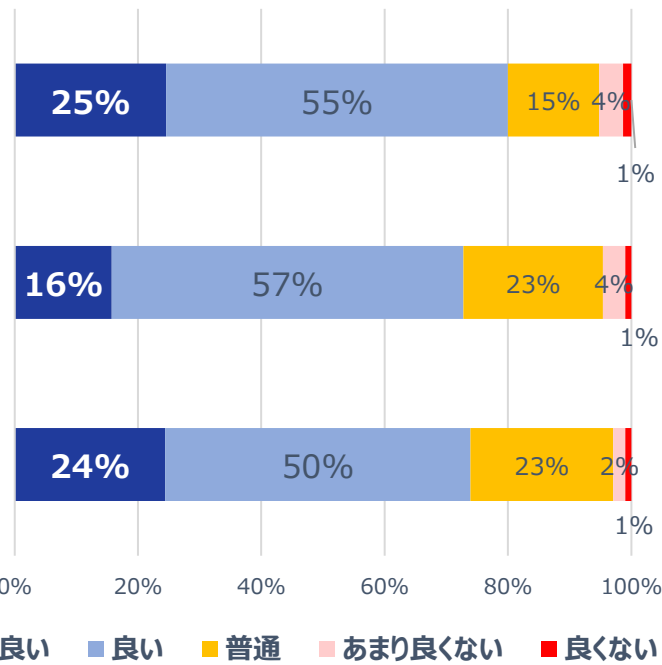
2. ②項目別満足度 - キャディおよびプレー中の運営関連

キャディ関連、特にキャディのスキル・知識は「大変良い」の回答割合が低い。

大変良い

25%

キャディのマナー、おもてなし



16%

キャディのスキル・知識

24%

進行時間の管理

2. ③項目別満足度 - スタッフの接客関連

スタッフ関連では、受付フロントやレストランスタッフの「大変良い」の回答割合が高い。

大変良い

48%

受付フロント

48%

41%

10%

1%

41%

レストランスタッフ

41%

46%

13%

0%

31%

マスター室スタッフ

31%

49%

19%

1%

31%

玄関ポーター

31%

42%

25%

3%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■ 良くない

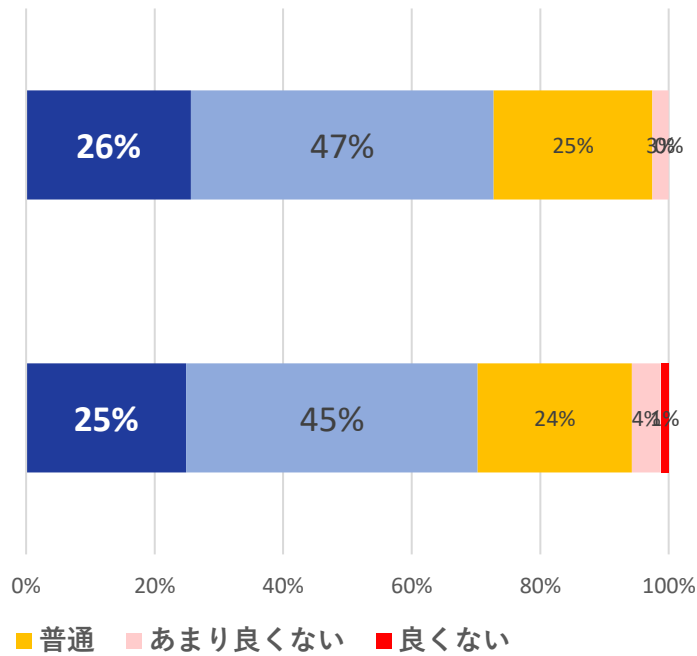
2. ④項目別満足度 - 倶楽部ハウス関連

倶楽部ハウス関連は、「大変満足」の回答割合が低い。

大変良い

26%

ロッカー室・シャワー室・
浴場の快適さ



25%

トイレの清潔感

■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■ 良くない

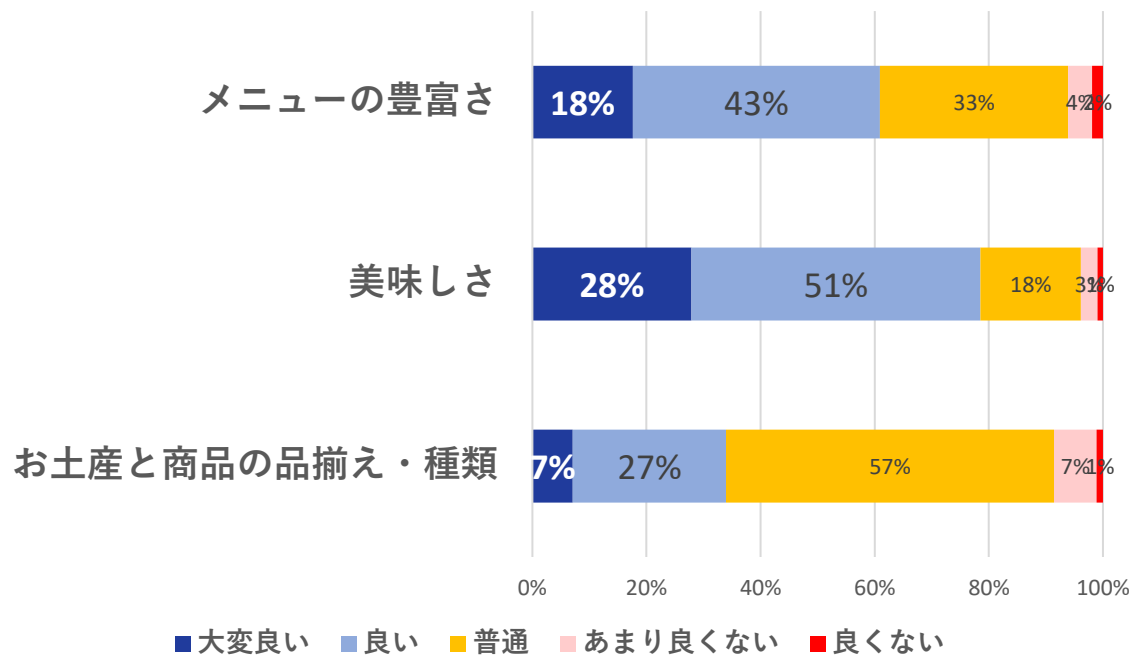
レストラン関連は、メニューとお土産の種類の「大変良い」の回答割合が低い。

大変良い

18%

28%

7%



電話対応やweb予約の評価は高いが、公式Instagramとプロショップの「大変良い」の回答割合が低い。

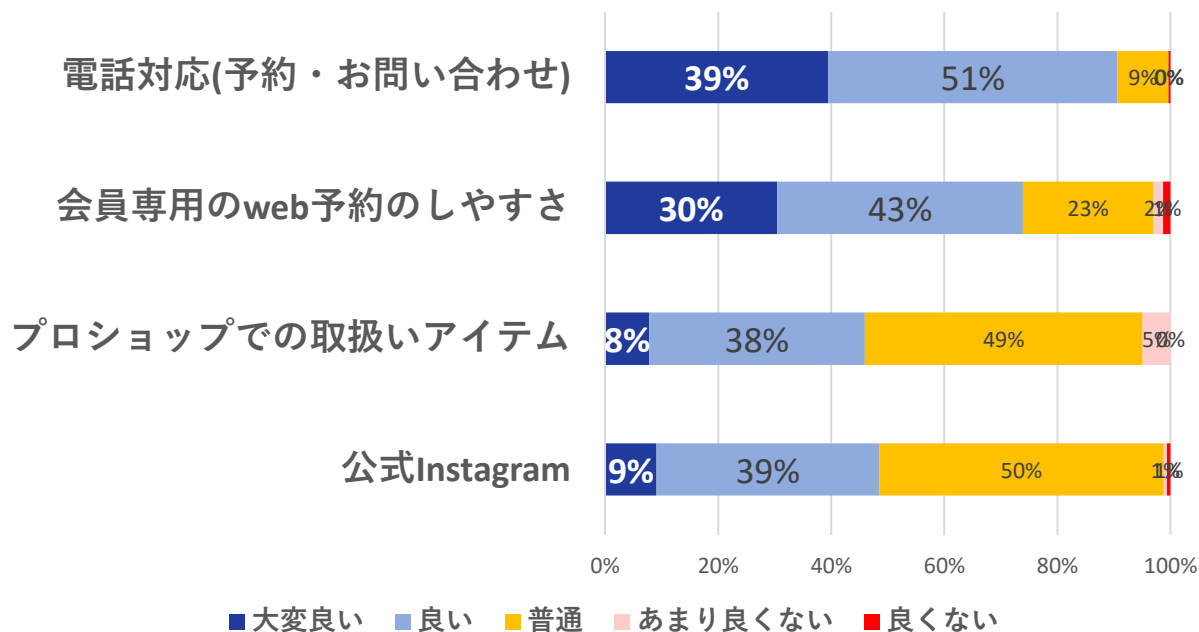
大変良い

39%

30%

8%

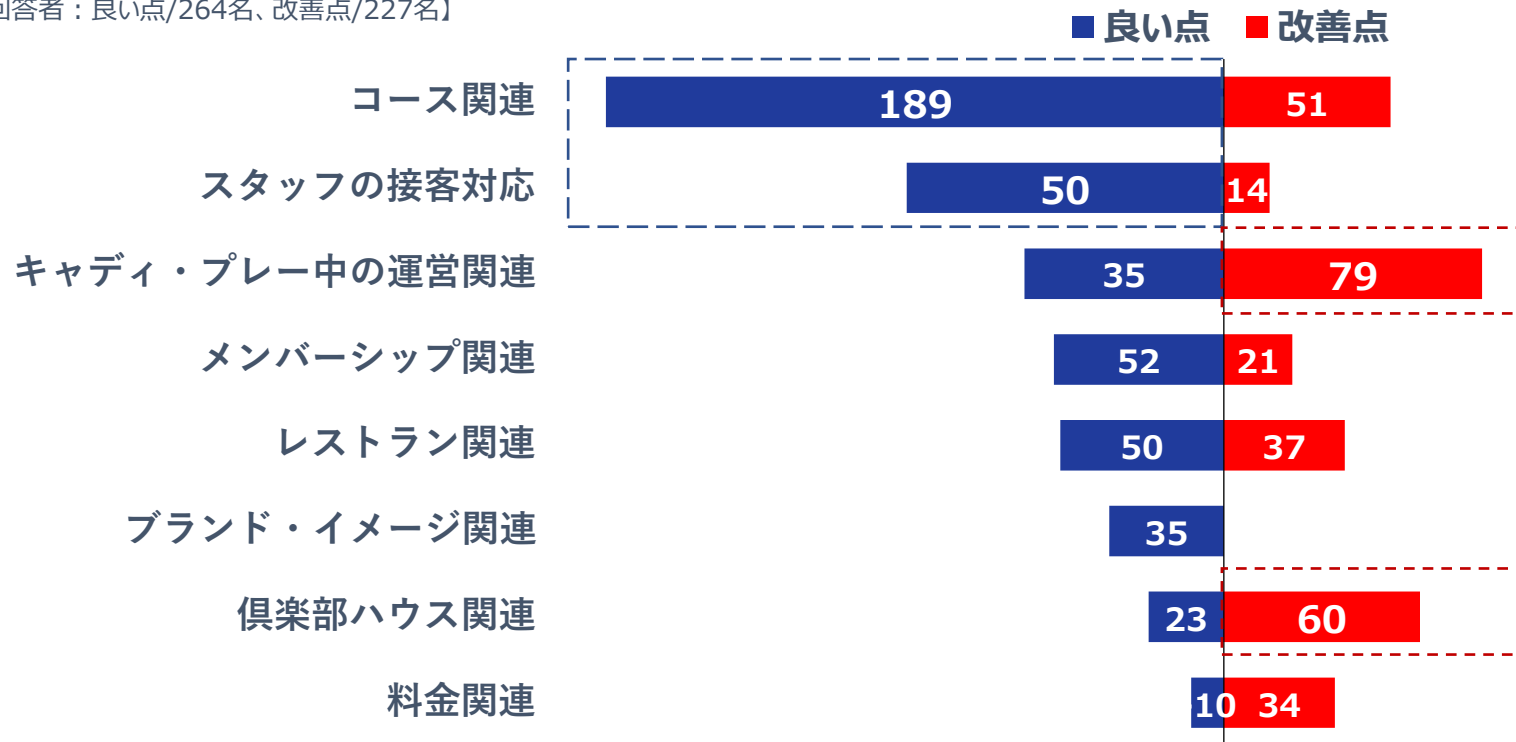
9%



3. 自由（コメント）回答分析

キードライバーと同様に、コースとスタッフへの好意的コメントが多く、キャディと倶楽部ハウスに関する改善コメントが多い。

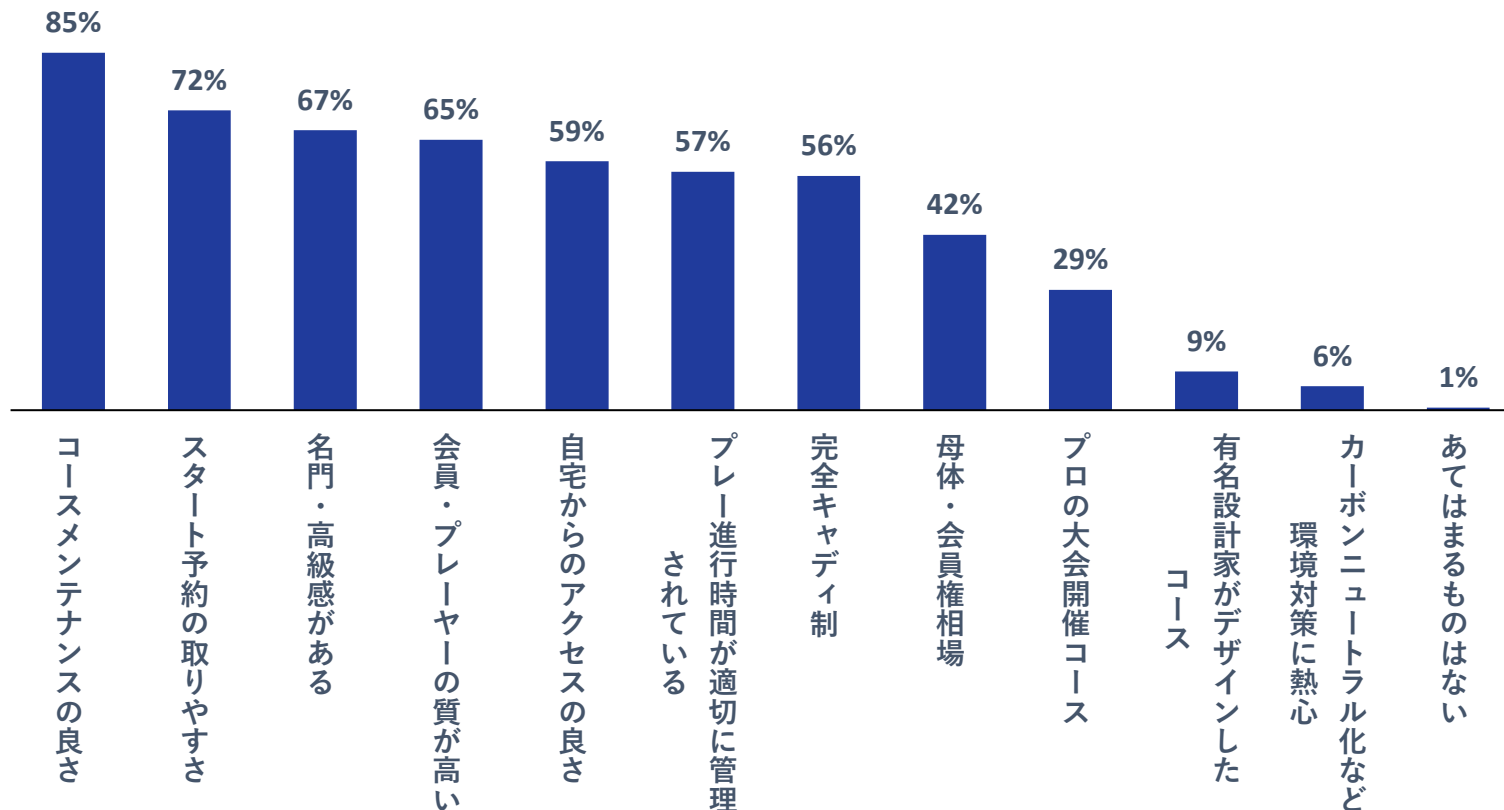
【回答者：良い点/264名、改善点/227名】



琵琶湖カントリー倶楽部の良い点・改善点は何ですか？

4. 会員であるゴルフ場に重視する項目

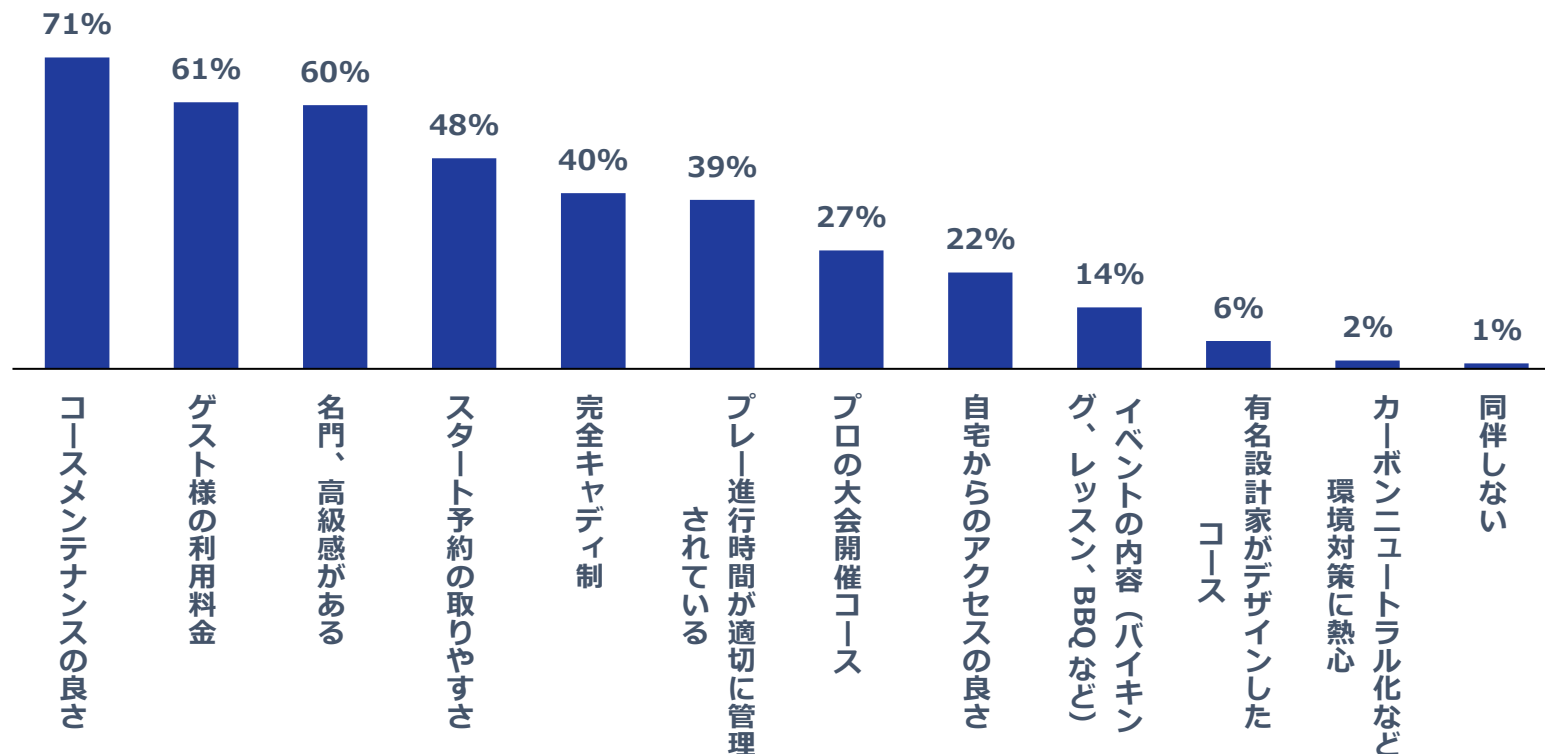
スタート予約の取りやすさや名門・高級感、プレーヤーの質など、調査項目にないものが重視されている。



会員であるゴルフ場で重視する項目を、以下の中からお選びください。(あてはまるもの全て)
 ※琵琶湖カントリー倶楽部以外も含めてお答えください。

5. ゲスト同伴の際に重視する項目

会員であるゴルフ場に重視する項目と傾向は似ていることに加えて、ゲスト様の利用料金が重視されている。



どのようなことがあれば、ゲスト様とのご同伴・ご紹介を増やしたいと思いますか？ ゲスト様をお誘いになる際に重視される項目を、以下の中からお選びください。（あてはまるもの全て）

6. まとめ

項目	大変満足・満足/大変良い・良い	
施設・サービス・スタッフ		81%
NPS		30
コース	面白さ	95%
	メンテナンス	95%
	景観	93%
キャディ	マナー・おもてなし	80%
	スキル・知識	73%
	進行時間管理	74%
レストラン	メニューの豊富さ	61%
	美味しさ	79%
	お土産品揃え	34%
会員満足度		86%

・総合的に施設・サービス・スタッフに関して『大変満足/満足』とお答えになった方が81%おられました。改善ポイントはキャディのスキル知識、進行時間管理、レストランお土産品揃えと考えます。今後も定期的に満足度調査を続けて参りますのでご協力頂きますようお願い致します。尚、調査結果は運営方針に反映し、お客様の満足度を向上させていきたいと考えます。 支配人