



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

2023年10月01日

実施期間 : 2023年8月8日～2023年9月3日

対象者 : 正会員 合計1,127名(個人726名/法人401名)

回答者 : 336名(全体の29%)

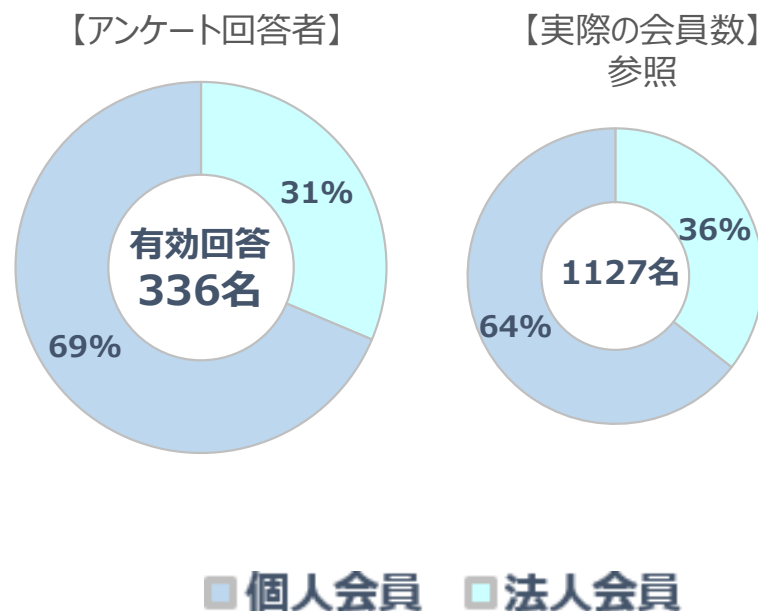
カントリークラブ事業部

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(204件)、またはスマホから回答(132件)

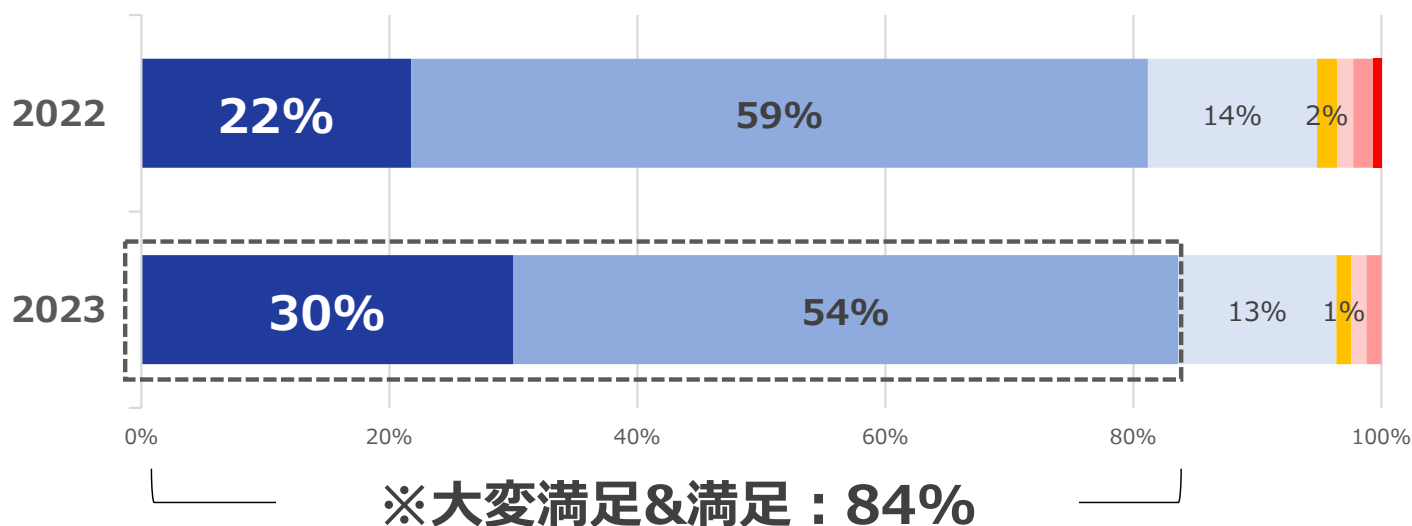
対象者：正会員

調査期間：2023年8月8日～2023年9月3日



施設、サービスおよびスタッフへの利用満足度において、84%※が満足と回答しており、「大変満足」と回答したのは30%である。

2023
大変満足
22%
↓
30%

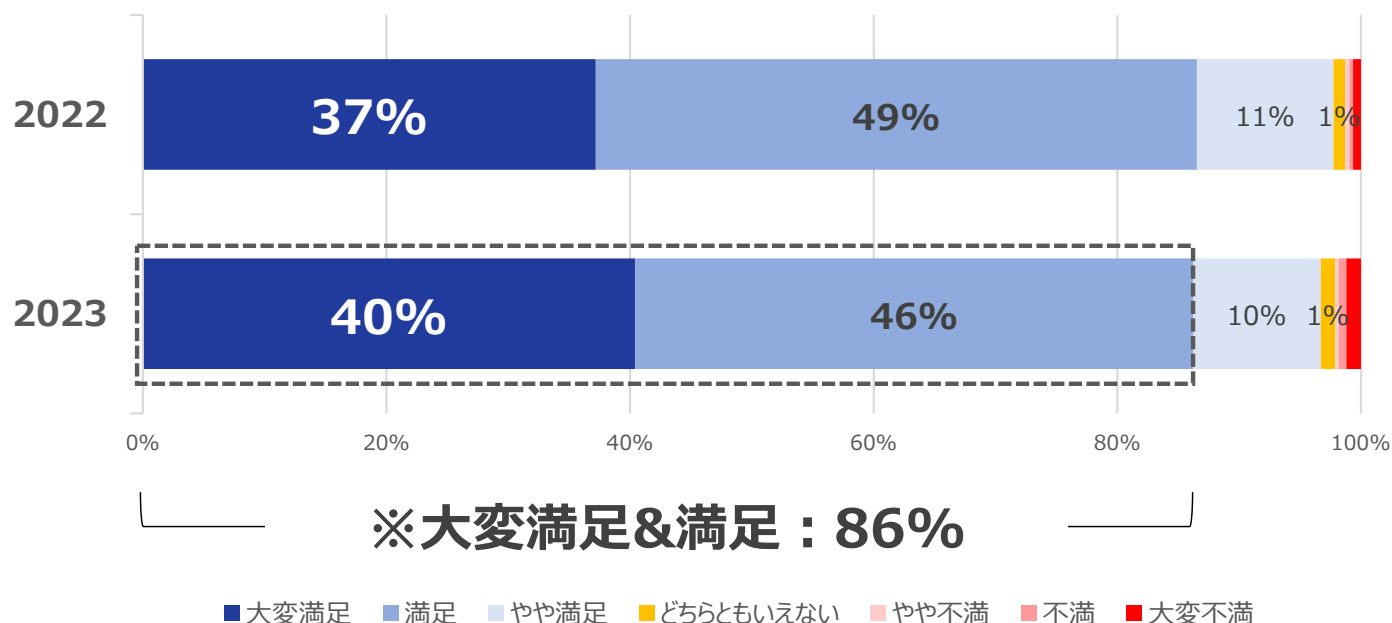


■ 大変満足 ■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらともいえない ■ やや不満 ■ 不満 ■ 大変不満

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)

メンバーシップ満足度では86%※が満足しており、「大変満足」と回答したのは40%である。

2023
大変満足
37%
↓
40%



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)



指標③ NPS推奨度

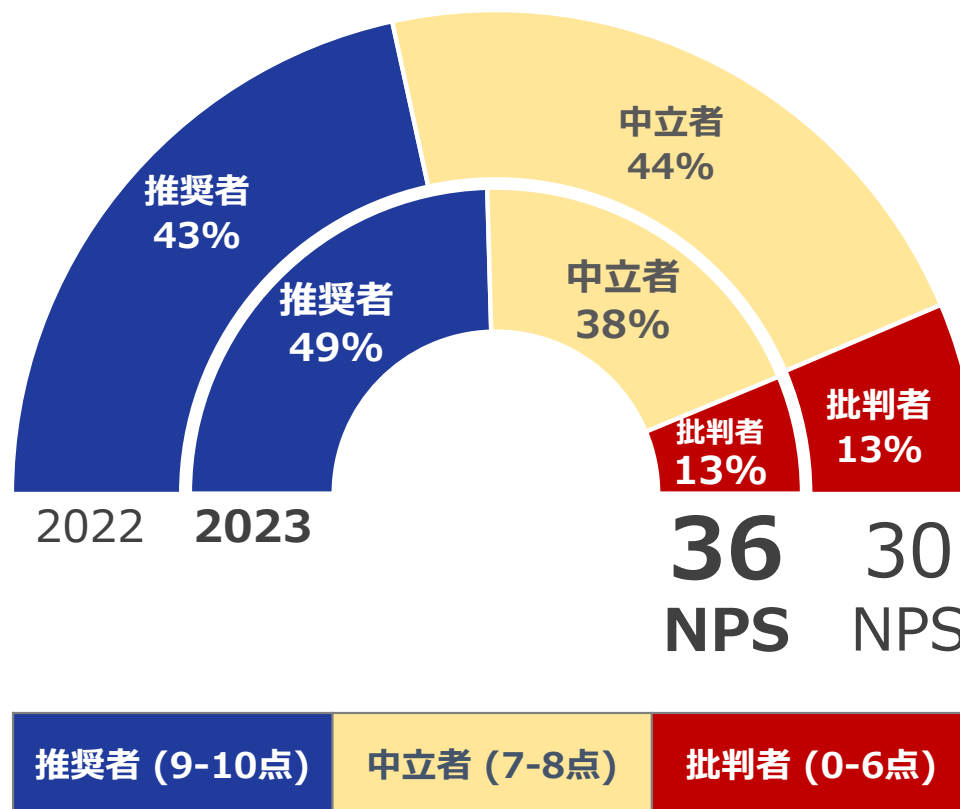
2023年
NPSスコア **36**

(前回より+6)

Net Promoter Score

||

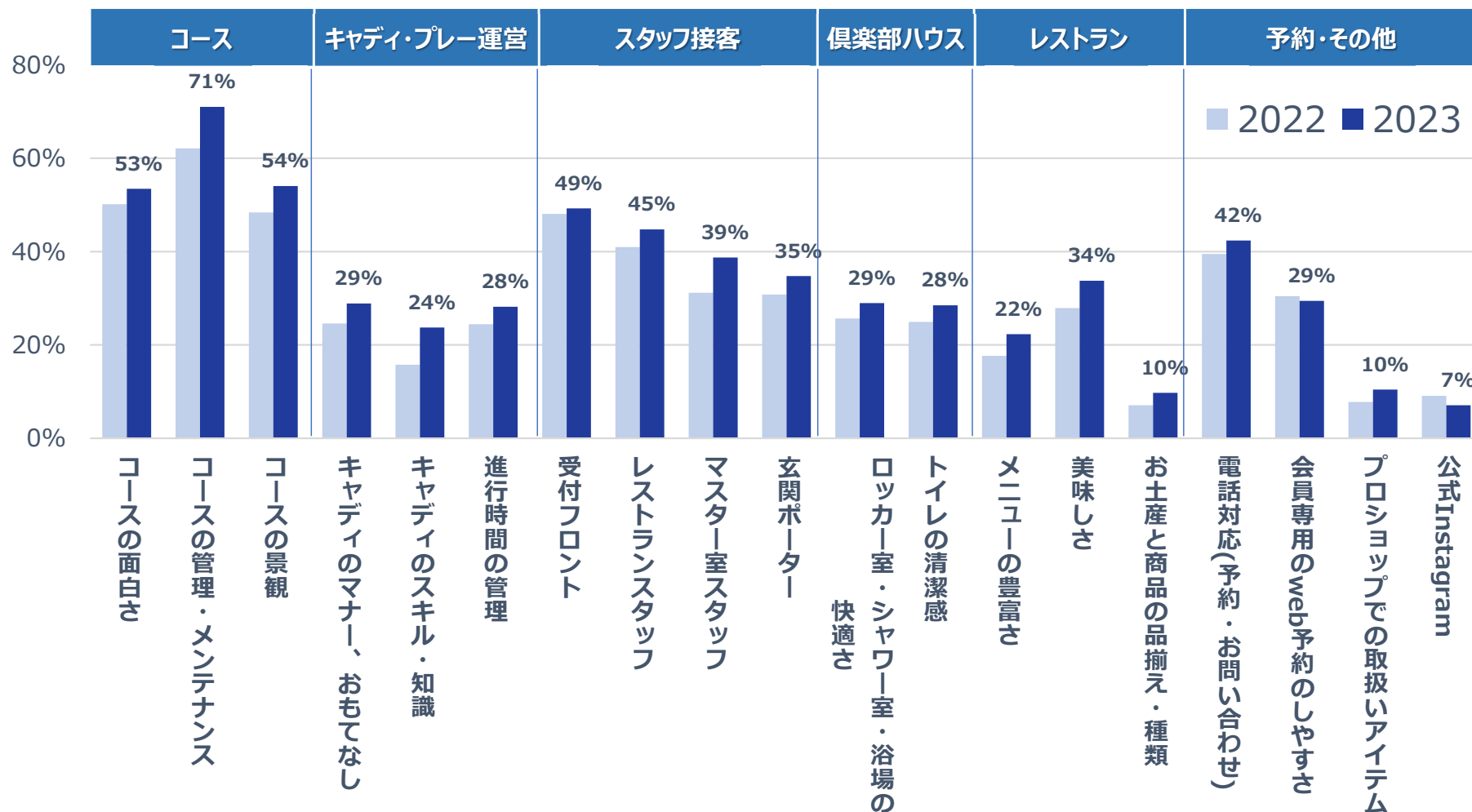
推奨者 **49%** - 批判者 **13%**



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思いますか？ (11段階)

キードライバの満足度 – 「大変良い」の回答割合

昨年より大変良いが増えた項目が約9割



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)

コース関連は総じて評価が高く、「大変良い」の回答割合は他のキードライバーよりも高い。

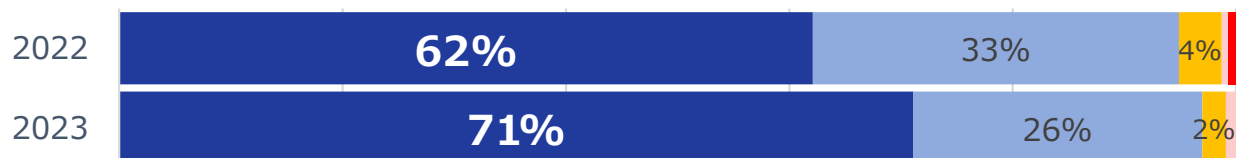
2023
大変良い
53%

コースの面白さ



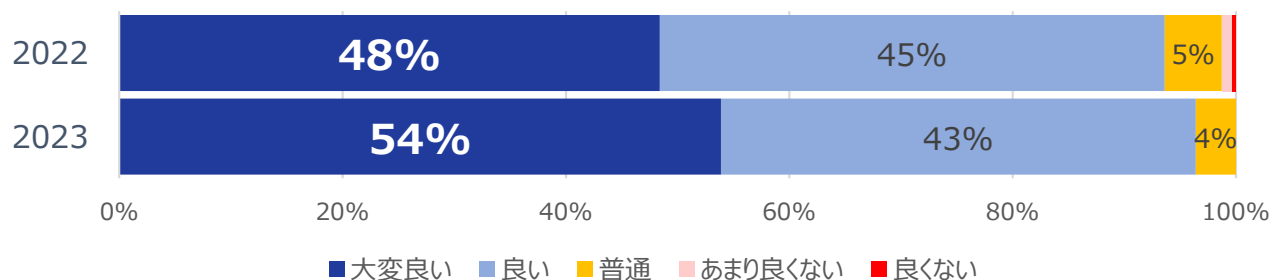
71%

コースの管理・メンテナンス



54%

コースの景観

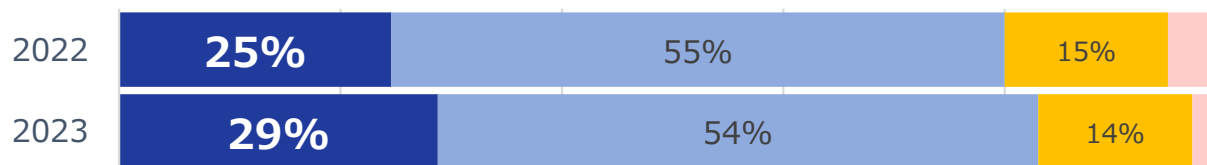


キャディ関連は「大変良い」の回答割合が低い。

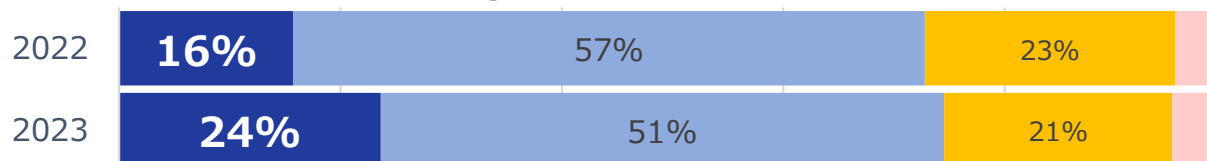
2023
大変良い

29%

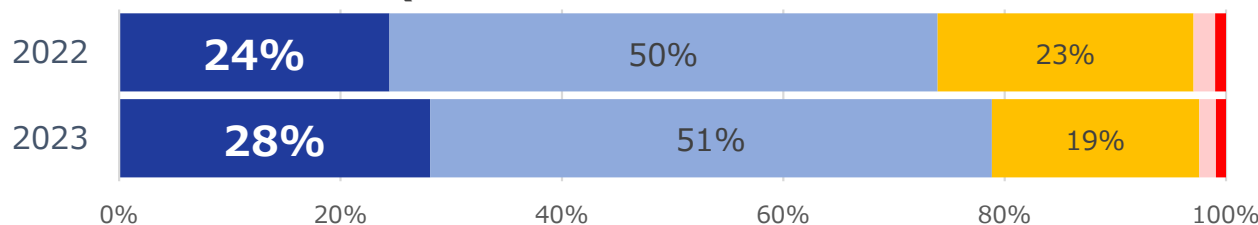
キャディのマナー、おもてなし



キャディのスキル・知識(アドバイス、ボールの行方確認など)



進行時間の管理(スタートや休憩、プレー遅延など)



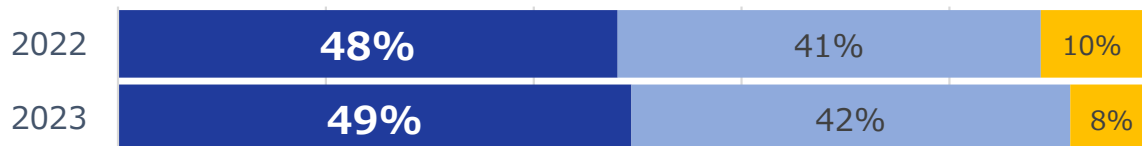
■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■ 良くない

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。

2023
大変良い

49%

受付フロント



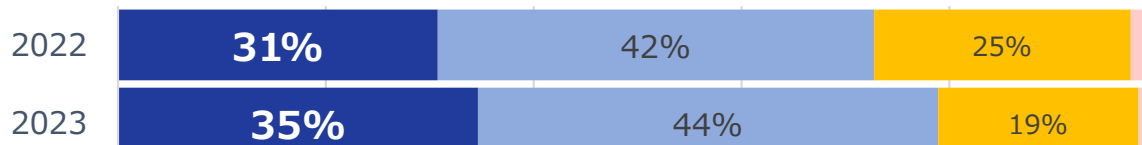
レストランスタッフ



マスター室スタッフ



玄関ポーター



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

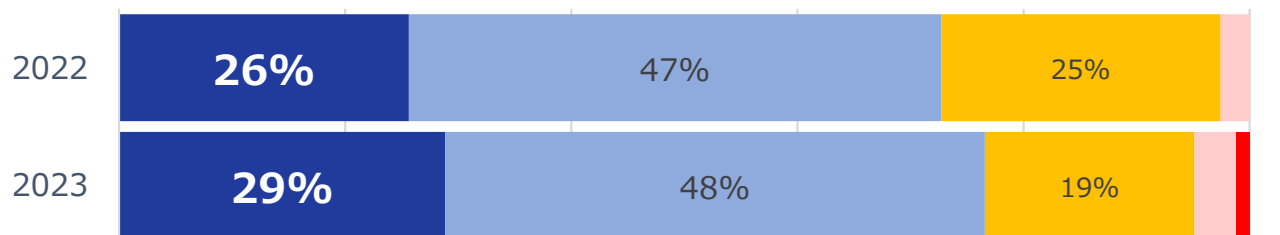
■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■良くない

倶楽部ハウス関連は、「大変満足」の回答割合が低い。

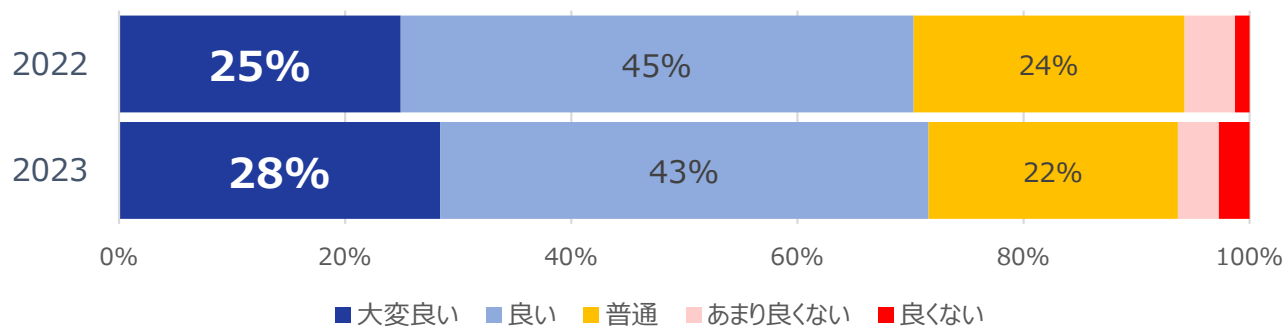
2023
大変良い

29%

ロッカー室・シャワー室・浴場の快適さ



トイレの清潔感



28%

レストラン関連は、いずれの項目も昨年よりは改善したが、全体的に低い傾向にある。

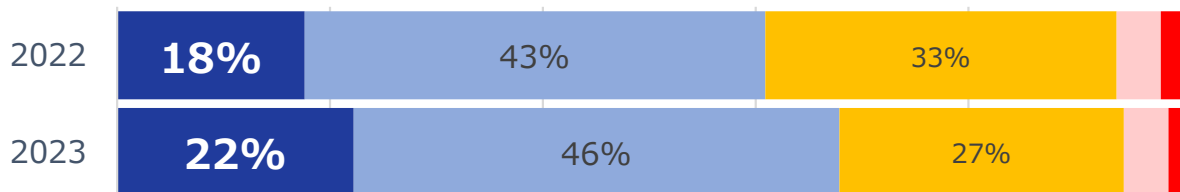
2023
大変良い

22%

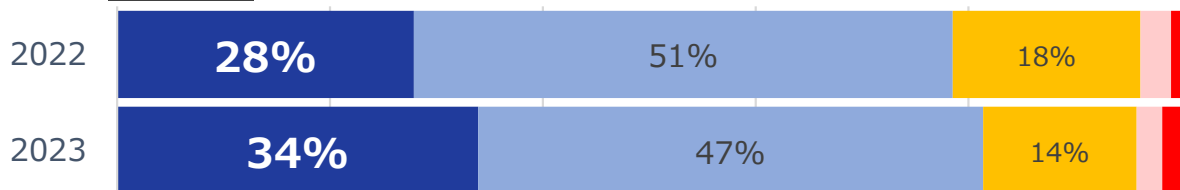
34%

10%

メニューの豊富さ



美味しさ



お土産として販売している商品の品揃え・種類



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

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

2023
大変良い

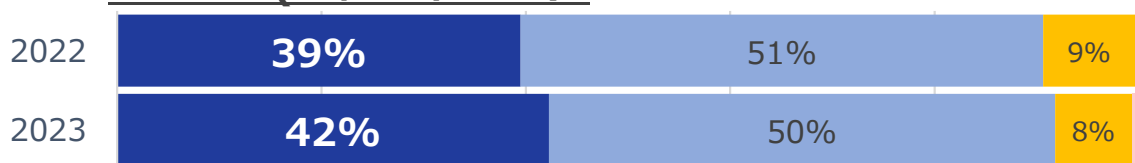
42%

29%

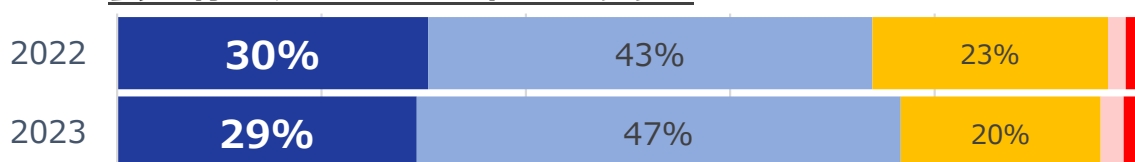
10%

7%

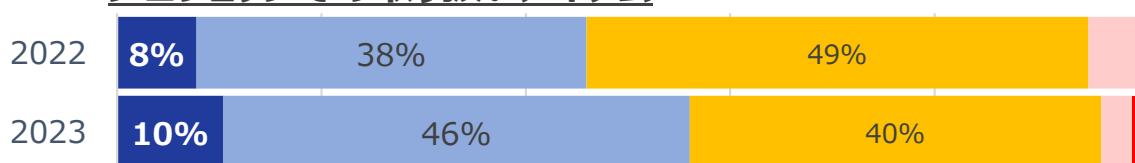
電話対応(予約・お問合せ)



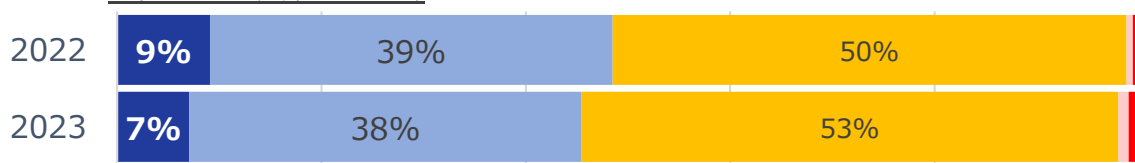
会員様専用のweb予約のしやすさ



プロショップでの取り扱いアイテム



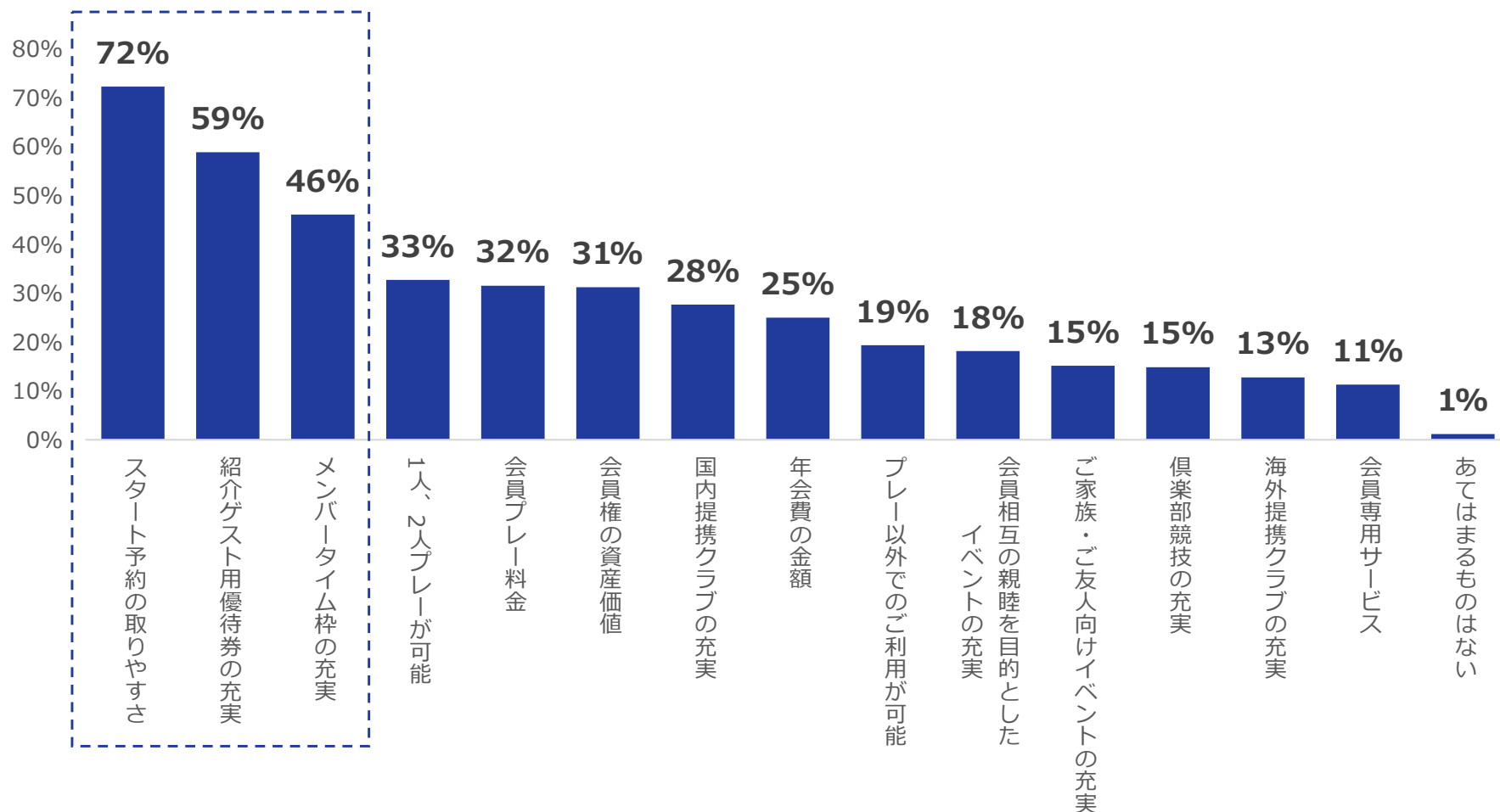
公式Instagram



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

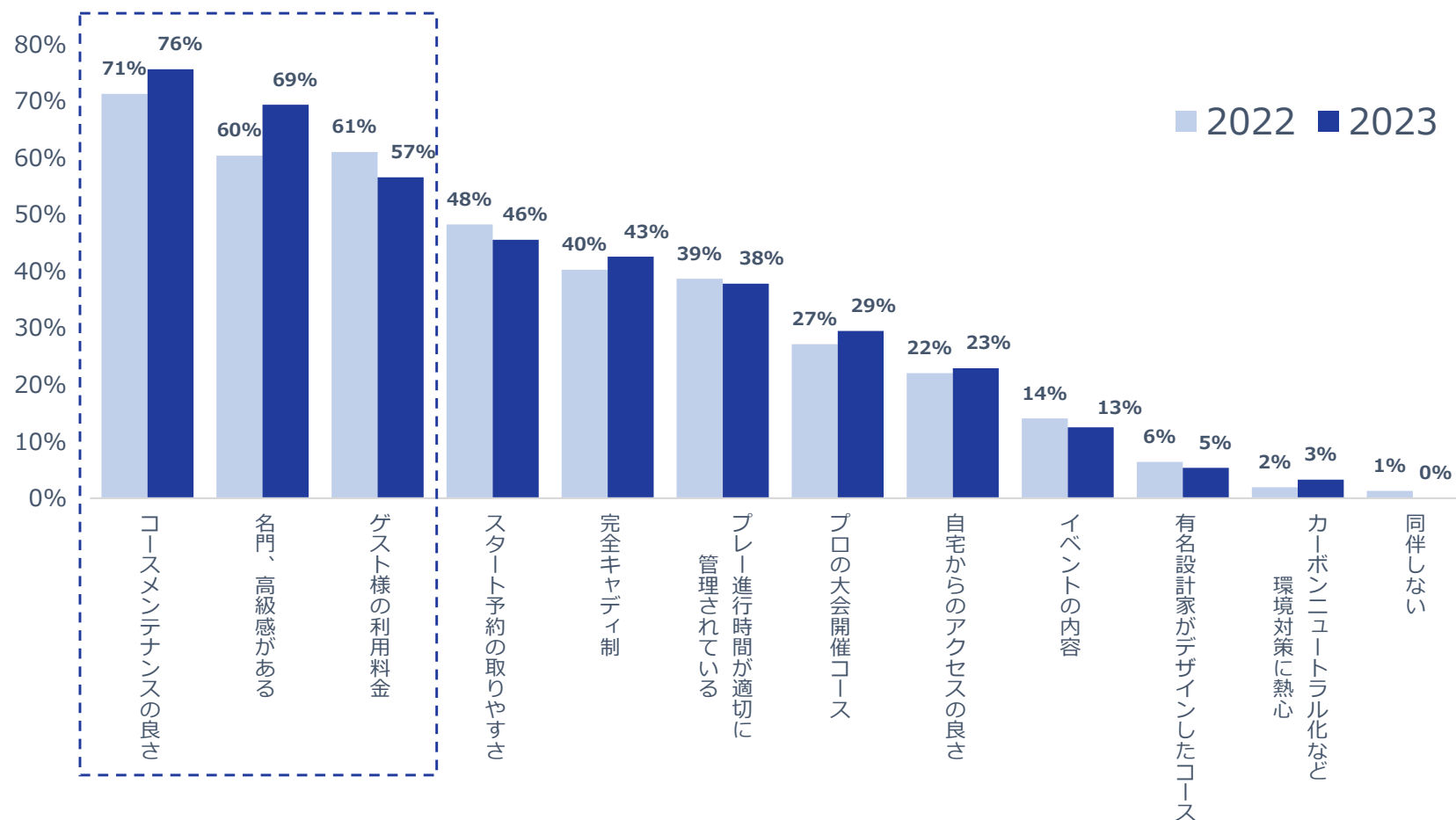
■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■良くない

「スタート予約の取りやすさ」「ゲスト用優待券」「メンバータイム枠」が会員満足にとって重視されている。



会員満足にとって重要と考える項目を、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。

「コースメンテナンス」「名門・高級感」「ゲスト料金」が特に重視されている。



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せんか？ **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）

今回、会員様満足度アンケート実施に関し、多くの皆様にご回答をいただきありがとうございます。

「コース関連」「スタッフ接客」については概ね良い評価をいただきました。

一方で、「キャディの能力差」「施設の整備・快適さ」については、優先して改善する必要がある結果となりました。

今回の結果をふまえ、会員の皆様に満足いただけるゴルフ場を目指し、早急に改善に取り組む所存でございます。

今後も変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

支配人