

お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望

2024年7月～12月

プラザノースでは、来館者様や貸出施設利用者様へのサービスをより一層向上させることを目的として、館内にアンケート用紙を設置しているほか、施設ご利用の方にご意見等をお伺いする機会を設けています。ここでは、いただいたご意見・ご要望と、プラザノースからのコメントを集約して掲載いたします。

※記載されているご意見・ご要望およびプラザノースからのコメントは、2024年7月～12月現在のものです。

貸出施設・設備に関すること

ご意見・ご要望	展示テーブルのキャスターがボロボロ、ガタガタで使いにくい。
プラザノースより	ご指摘いただいたテーブルのキャスター部品を交換しました。また、他のテーブルにつきましても順次キャスター部品の交換を行っております。
ご意見・ご要望	書斎の隣の木工のトンカチの音が常にしており、防音ではないのか。勉強の妨げになった。木工室のテーブルを音を吸収するようなものに変更されたらどうか。
プラザノースより	造形アトリエ(木工室)利用者に対して、防音マットの使用、部屋の扉を閉めてのご利用を入室時にご案内するように全スタッフに周知し、造形アトリエ利用者にわかりやすく部屋の中に掲示を行いました。
ご意見・ご要望	キッチンスタジオの冷蔵庫、冷凍庫の中が汚かったです。
プラザノースより	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。点検時の冷蔵庫、冷凍庫内の確認を徹底するよう全スタッフに周知いたしました。現在は清掃を行い、清潔に保たれております。
ご意見・ご要望	予め部屋を冷やしていただけるとありがたいです。
プラザノースより	光熱費の高騰及び節電対策のため、現在冷暖房の事前稼働は行っておりません。ご理解とご協力をお願いいたします。
ご意見・ご要望	ギャラリーを利用する際、できればスタッフの方に一定時間内ギャラリー内に滞在していただきたいです。グループ展でなく個展の場合は一日中中にいなければなりません。交代の人が見つければよいのですが難しいので希望を書きました。
プラザノースより	展示公開中は、室内を無人にしないように受付・監視人を主催者にて手配いただいています。休憩のため一時的に閉場(施錠)することは可能です。
ご意見・ご要望	和室のお隣の部屋のマージャンの声と音が大きかった。
プラザノースより	お隣の利用者に声、音の大きさについて周りへの配慮をお願いしました。和室の利用は、構造上、ある程度の声漏れは了承の上ご利用いただいておりますが、許容範囲を超えるような場合は、内線にてご連絡ください。該当の利用者にスタッフより声掛けを行います。

貸出施設・設備に関すること

ご意見・ご要望	書斎利用時、子どもの声がうるさくて集中できなかった。
プラザノースより	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。確認したところ、当日は多目的ルームの催しの控室として、交流スタジオ・CGアトリエ・絵画アトリエが利用されており、書斎の周辺が騒がしい状態でした。多目的ルームの利用者に対して静かにしていただくよう注意を行いました。今後も何かございましたらすぐに内線5000番にご連絡ください。
ご意見・ご要望	音楽スタジオ3のピアノの音がずれている。
プラザノースより	定期調律を年4回実施しておりますが、それ以外の調律につきましてはご利用者様にお願いしています。ご理解のほどよろしく願いいたします
ご意見・ご要望	多目的ルームでワイヤレスマイクの電源が切れた。替えの方法を教えてほしかった。
プラザノースより	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。今後は替えの方法を可能な限り事前にお伝えいたします。また原則として舞台スタッフが時間を見て電池が切れる前に交換に参ります。
ご意見・ご要望	多目的ルームでピアノを借りていますが、スタッフがピアノを出し入れしてください。スタッフがいないければ中の人たちが手伝うべきです。
プラザノースより	多目的ルームのピアノは、舞台スタッフと一緒に利用者様に出し入れを手伝っていただいております。ご理解とご協力をお願いいたします。
ご意見・ご要望	絵画アトリエをインターネットで申し込む時、利用内容に「ダンス系」「体操系」が選択肢になく、迷ってしまう。
プラザノースより	絵画アトリエでのダンスや体操の利用は目的外利用なので選択肢に含まれていません。便宜上、他の目的を選択いただき予約を進めてください。
ご意見・ご要望	音楽スタジオ2のドラムセットの椅子の高さ調整のための金属製のリングが固くて動かないのでメンテでスムーズにしてほしい。
プラザノースより	リングを止めるネジ等のメンテナンスを行い、スムーズに動くようになりました。

共有スペースに関すること

ご意見・ご要望	知らない人が話しかけてくるのがこわい。
プラザノースより	プラザノースでは2025年1月より、「館内での迷惑行為防止のご協力をお願い」を掲示し、来館者及び職員への迷惑行為防止の呼びかけを行っています。周囲の他人に、必要以上に声をかけ迷惑をかけるような行為は迷惑行為と見なされます。このような場合はプラザノーススタッフまでお声がけください。

その他

ご意見・ご要望	ホール・多目的ルームの利用が2週間前でないのと取れないのに困っている。コンクールのリハーサルで使うことが多いが、結果はそんなに前にでない。
プラザノースより	市内登録の方は、ホールは12カ月前、多目的ルームは6カ月前から利用日の15日前までが申し込み期間となっていますが、舞台設備及びスタッフ等の手配が可能な場合に限り、15日を切っても申し込みを受付けています。詳しくは総合インフォメーションカウンターまでお問い合わせください。

ご意見・ご要望	ホールの抽選予約(抽選会)の流れが悪い。くじはテンポよく行ってほしい。その後、日にちを決める際、開演時間等の確認を1人の職員が行うのは非効率だと思う。長時間待って取れない場合など無駄な時間を感じてしまうので、日にちを押さえた後の説明は別の職員が行うなどして、待ち時間が短縮されるようにスムーズな抽選をしてほしい。
プラザノースより	担当のスタッフに状況を確認したところ、抽選手順に異例な事態は生じておらず、抽選会は通常の時間で終了していました。しかし、遅いくじ番号を引いてしまうと長い時間待つ印象を持たれる可能性がございます。くじ引き後の中身の聞き取りに関しましては、スタッフの人数などを含め課内で検討いたします。

ご意見・ご要望	利用開始時間の20分前に到着し利用許可書を提示したが、鍵などを渡してもらえず入室できなかった。
プラザノースより	鍵の貸し出しは清掃や備品準備等の時間を確保するため、全室10分前からに統一しております。ご理解とご協力をお願いいたします。

ご意見・ご要望	第1・2セミナールームを利用する際、可動壁の一部を開けておいてほしいとリクエストしていたが、されていなかった。当日壁を直しにきたスタッフが伝えた本人だったので事情を聞いたところ、言い訳するように施設側のルールを伝えられ大変不快であった。そのようなルールを伝えられた記憶はないし、引き継ぎがなされていないことが問題である。また、スタッフの言葉遣い、言い方ひとつで印象が大きく変わるので気を付けた方がよい。
プラザノースより	申し送りの不備及びスタッフの対応につきまして不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。確認したところ、「備品」の予約は施設の利用が確定する「支払い後」としているため、壁の状態についても「備品」に準じる対応を取っており、その説明が適切ではありませんでした。備品申込書の仕様を変更し、支払い時に壁の状態についても申込書に記載するように運用を改めました。また、スタッフの言葉遣い・言い方について十分注意するように全スタッフに周知いたしました。

その他

ご意見・ご要望	書齋をよく利用しているが、受付で予約日の間違いに数回あっている。最近では訂正するから利用許可書を持って来館するように電話で一方向的に伝えられ不愉快であった。また、手続きにかかる時間が人によって異なるなど、受付スタッフの技量の差が大きいように感じる。朝一の書齋の受付について、9時からでは既に利用時間が始まっているので手続きにかかる時間ももったいなく感じる。
プラザノースより	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。確認したところ、お電話にて訂正のご依頼を次回利用時にお願いいたしましたが、言葉足らずで誤解を招く結果となりました。また、受付スタッフの技量の差については、喫緊の課題として改善に取り組みます。当日の利用申し込みにつきましては、公平性を保つために先着順ではなく利用開始時間からの受付とさせていただいています（抽選の可能性あります）。可能な限り事前のご予約をお願いいたします。
ご意見・ご要望	プラザノース主催のコンサートのチケットを電話予約だけでなくネット予約できたらうれしいです。
プラザノースより	一部の催しにつきましてはオンラインでの受付を行っています。詳しくはホームページをご確認ください。
ご意見・ご要望	受付に来て気づいてもらえないことがあるので呼び鈴を設置してほしい。
プラザノースより	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご利用者様が受付に来られた際は、すぐにお声掛けするよう対応の改善を全スタッフに徹底いたしました。
ご意見・ご要望	最近なかったのですが、使用の部屋の表示がなくて参加者が戸惑っていました。
プラザノースより	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当日の午前中にご予約いただきましたが、部屋の表示について確認ができていませんでした。今後は確実に対応するよう全スタッフに注意喚起いたしました。