



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

2024年12月1日

実施期間 : 2024年8月9日～2024年9月8日

対象者 : 正会員 合計1,136名(個人729名/法人407名)

回答者 : 323名/全体の28.4%

信頼度 : 95%

許容誤差 : ±4.62%

琵琶湖カントリー倶楽部

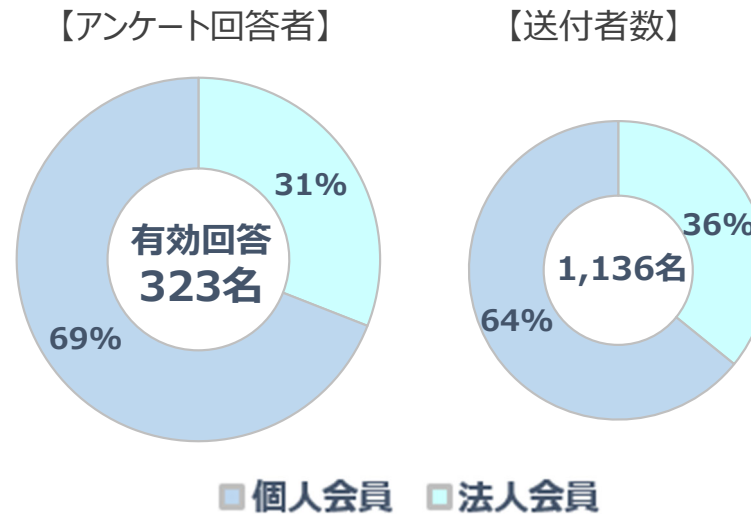
Biwako Country Club

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(193件)、またはwebから回答(130件)

対象者：正会員

調査期間：2024年8月9日～2024年9月8日





調査結果

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、86%が満足以上と回答しており、「大変満足」と回答したのは28%である。

大変満足

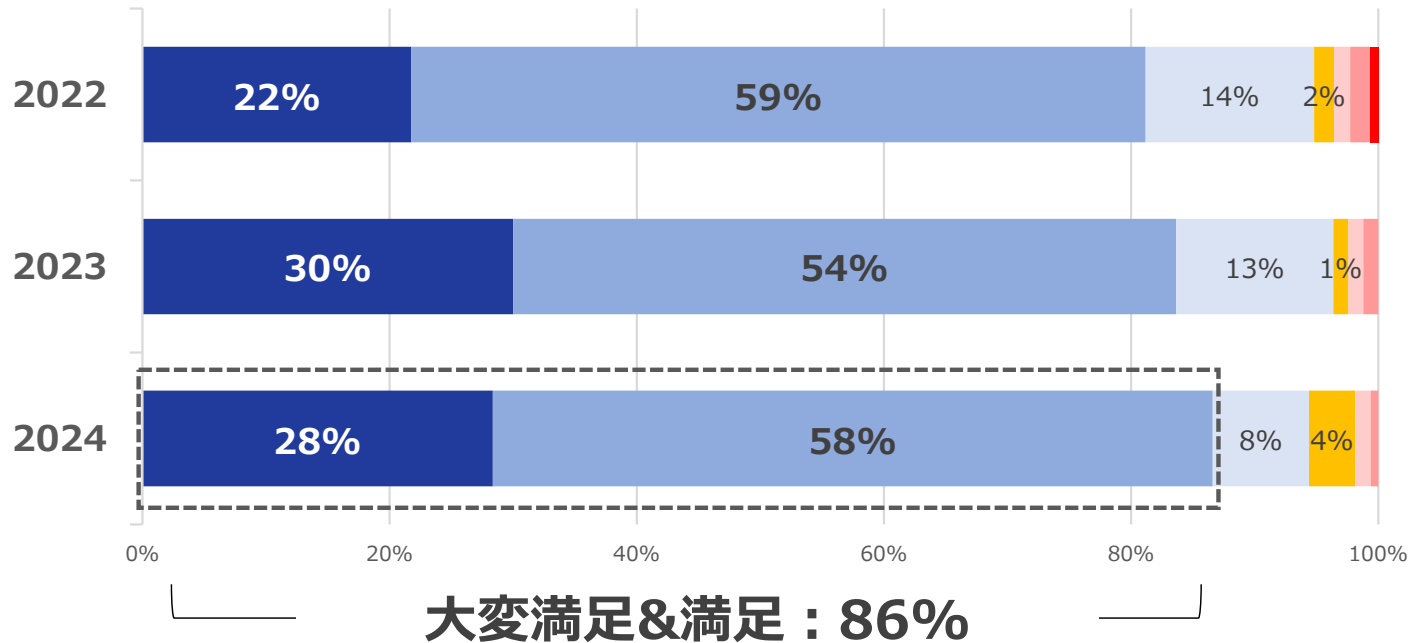
22%



30%



28%



■ 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。
総合的にお考えいただき、どの程度満足されていますか？(7段階)



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90%が満足以上と回答しており、「大変満足」と回答したのは44%である。

大変満足

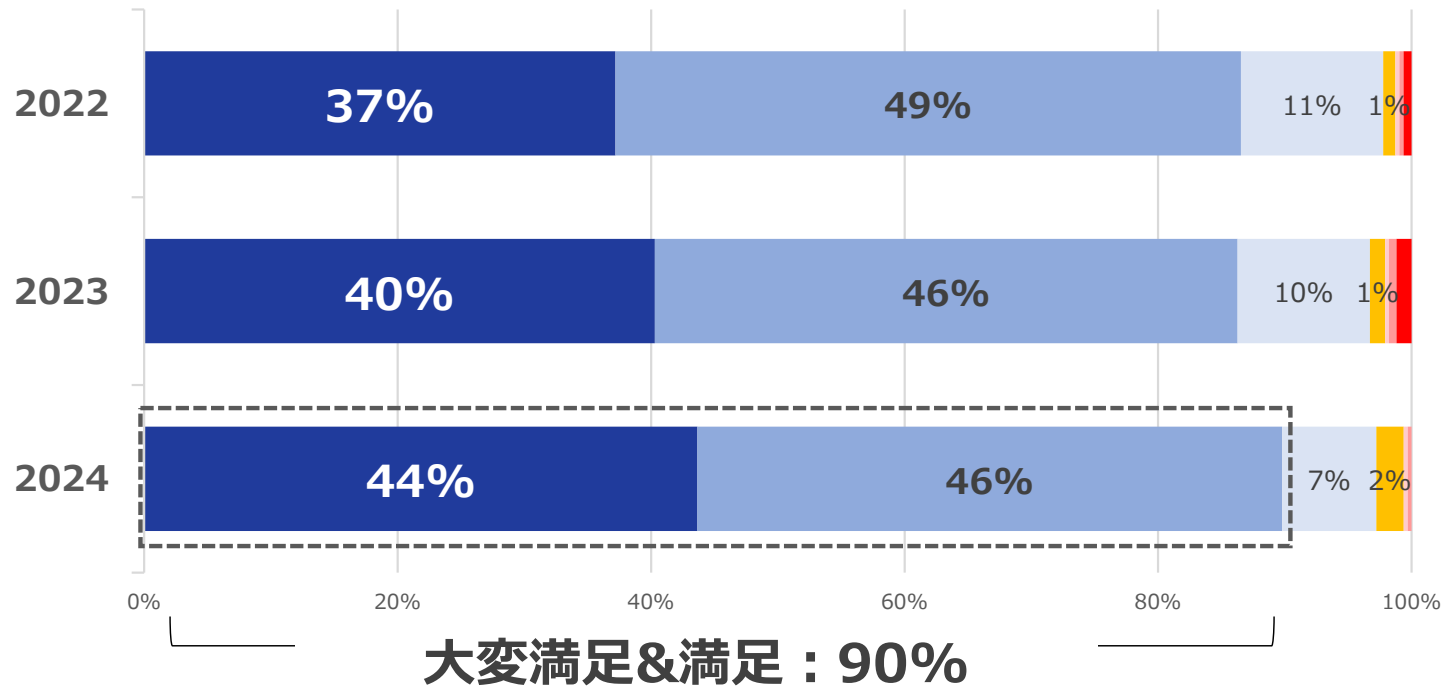
37%



40%



44%



■大満足 ■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

2024年

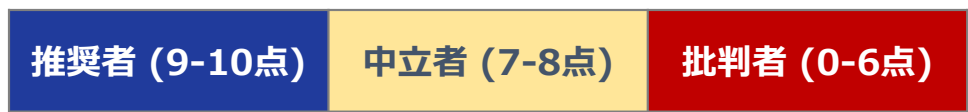
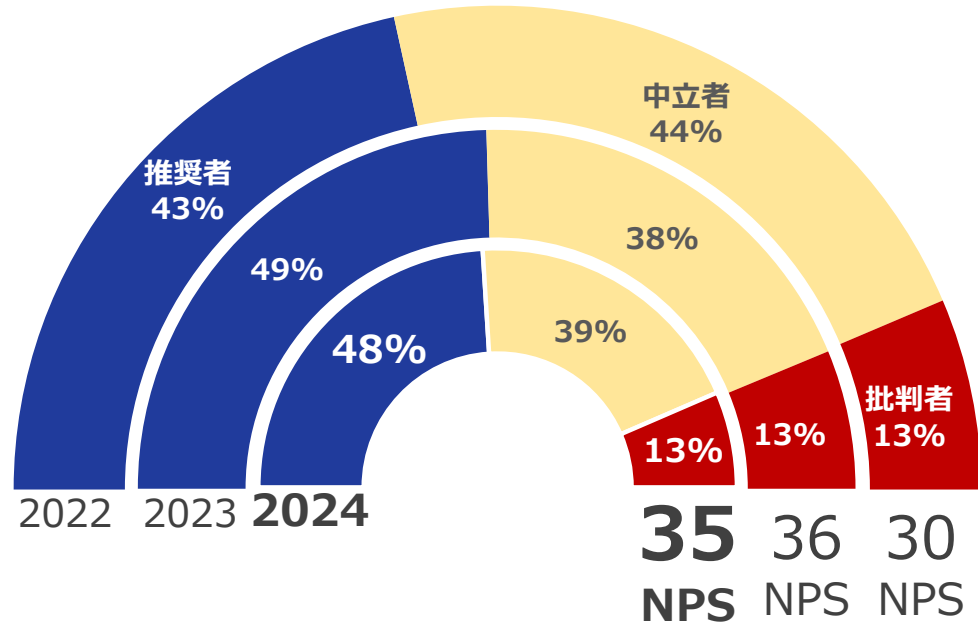
NPSスコア **35**

(前回より▲1)

Net Promoter Score

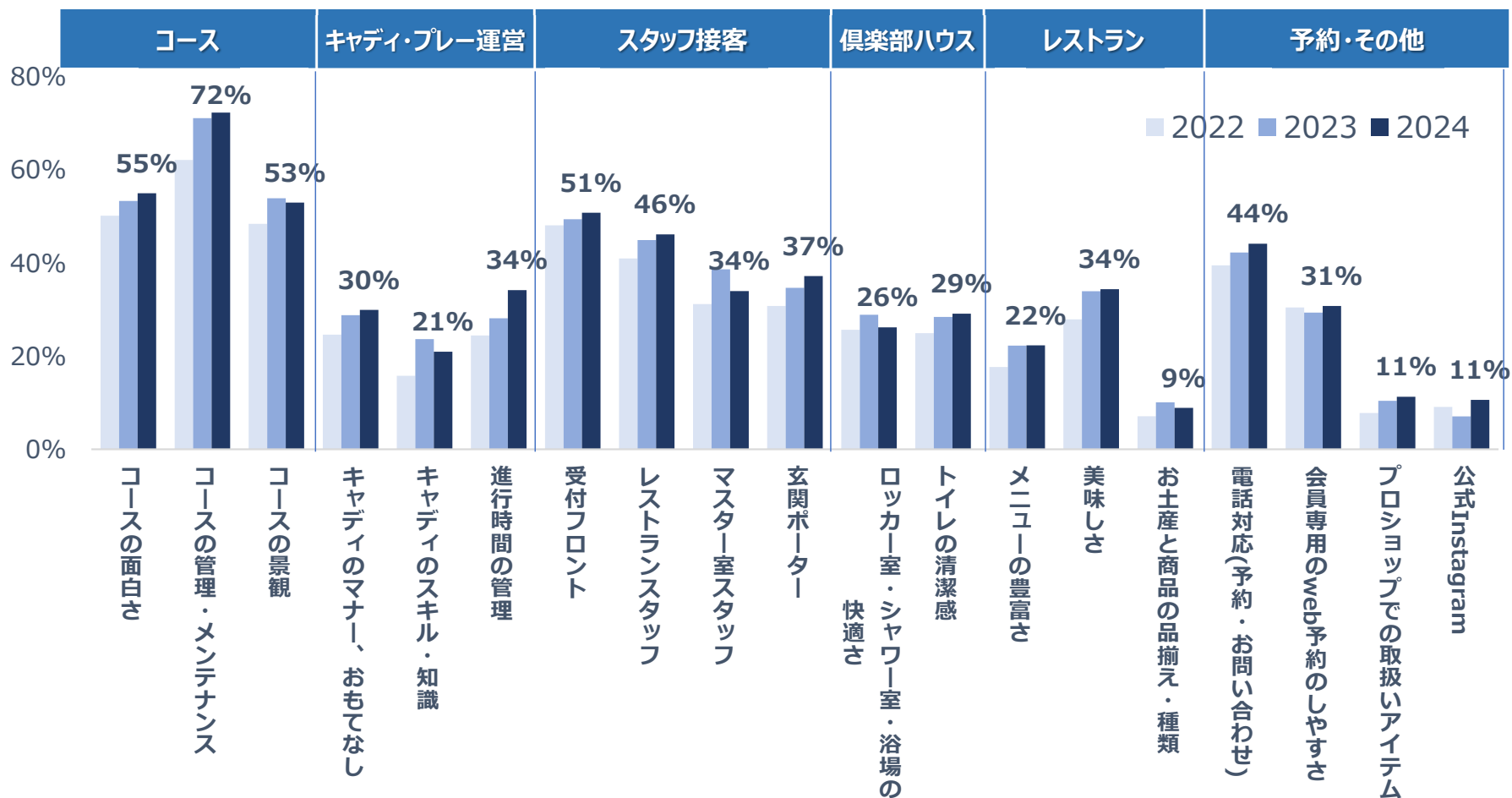
||

推奨者 **48%** - 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せんか？ (11段階)

昨年より大変良いが増えた項目が約6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)



キードライバの満足度 - コース関連

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

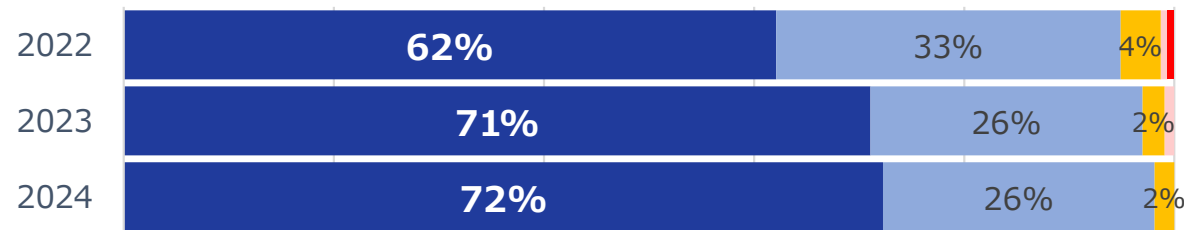
2024
大変良い

55%

コースの面白さ



コースの管理・メンテナンス



72%

コースの景観



53%

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



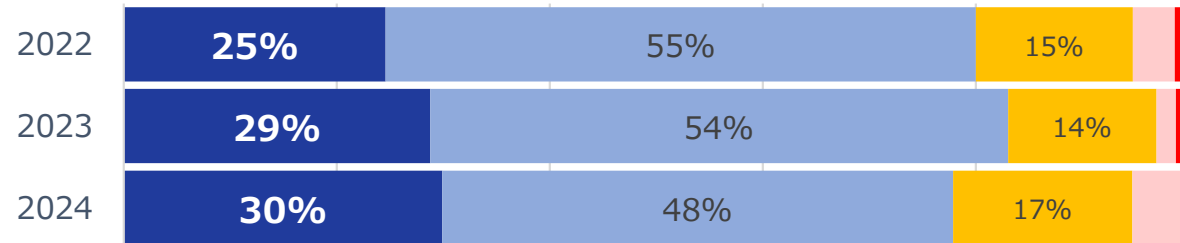
キードライバの満足度 - キャディおよびプレー中の運営関連

キャディ関連は「大変良い」の回答割合が低い。

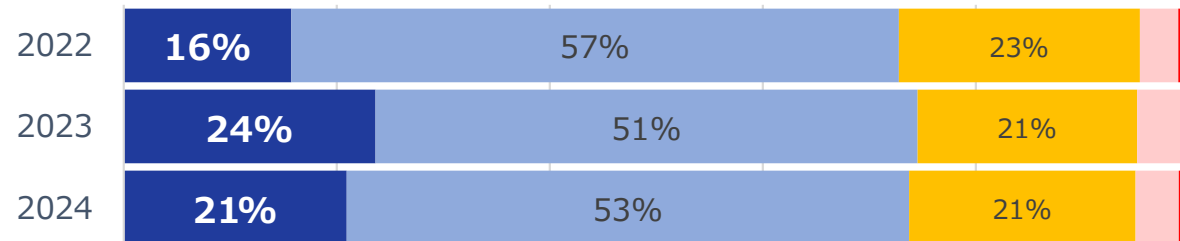
2024
大変良い

30%

キャディのマナー、おもてなし

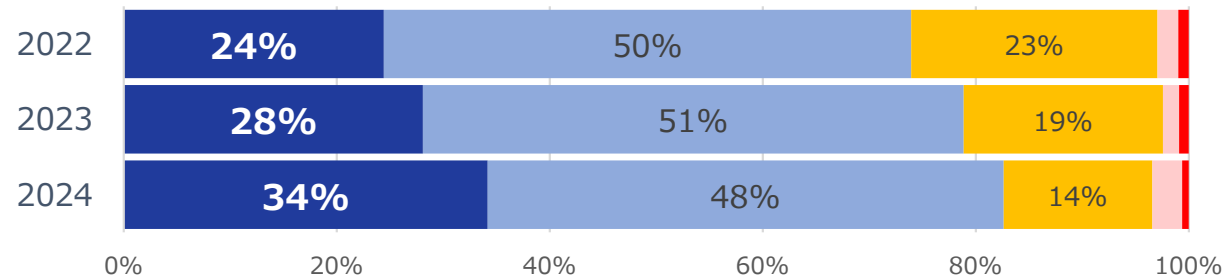


キャディのスキル・知識(アドバイス、ボールの行方確認など)



21%

進行時間の管理(スタートや休憩、プレー遅延など)



34%

■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■良くない



キードライバの満足度 - 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。

2024
大変良い

51%

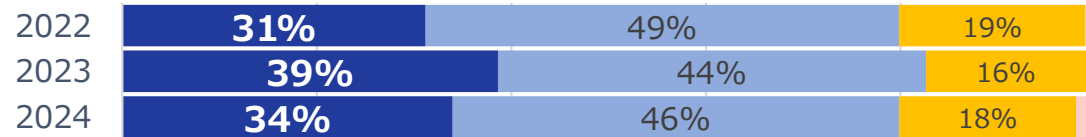
受付フロント



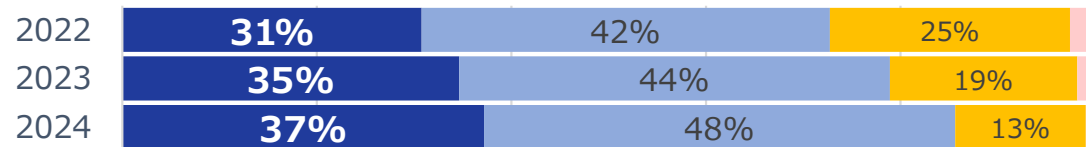
レストランスタッフ



マスター室スタッフ



玄関ポーター



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

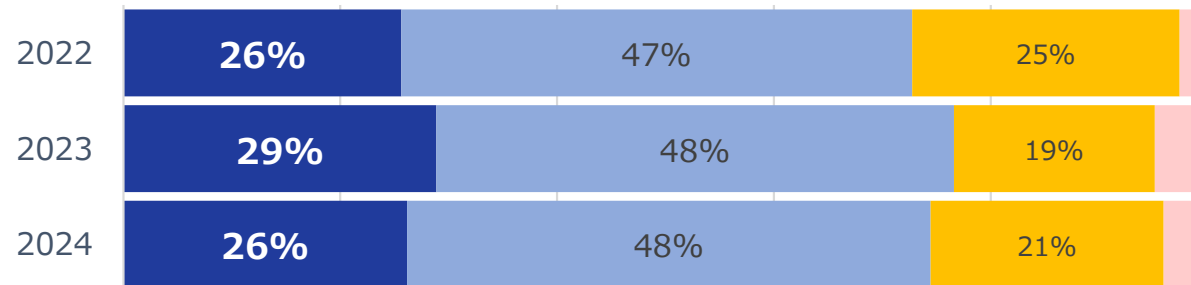
■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■ 良くない

倶楽部ハウス関連は、「大変満足」の回答割合が低い。

2024
大変良い

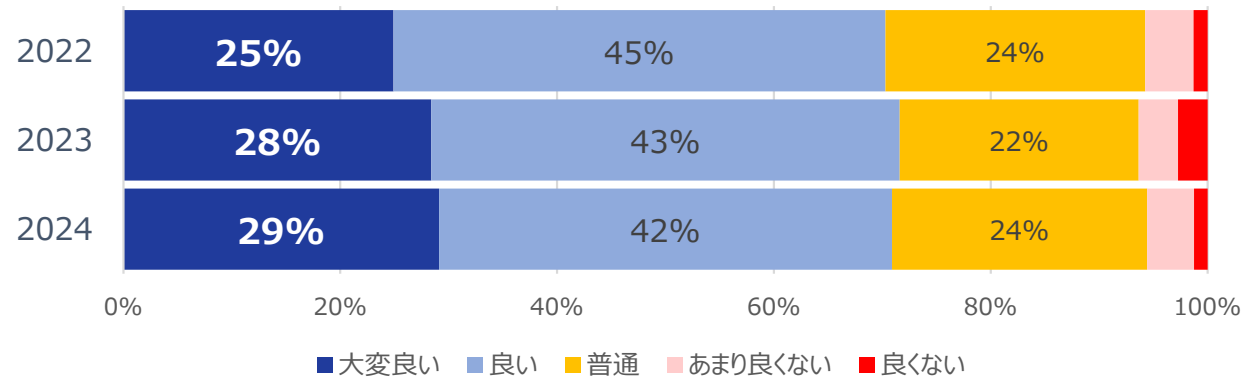
26%

ロッカー室・シャワー室・浴場の快適さ



トイレの清潔感

29%

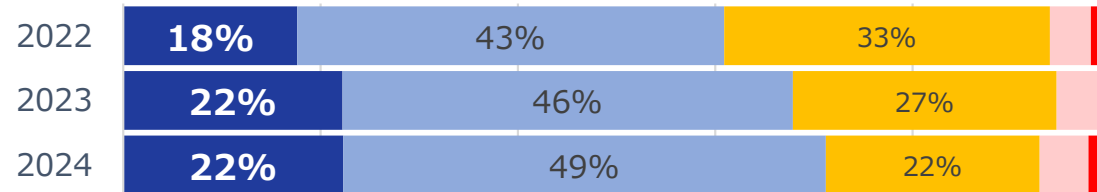


レストラン関連は、項目昨年と同程度となっている

2024
大変良い

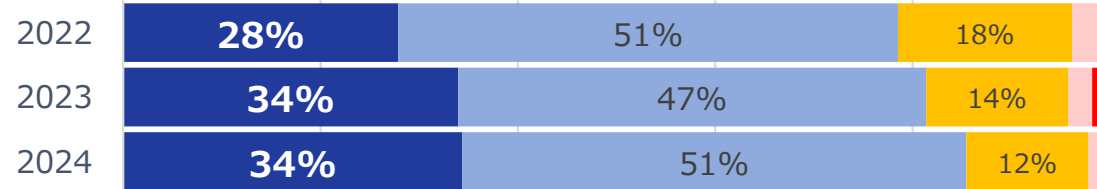
22%

メニューの豊富さ



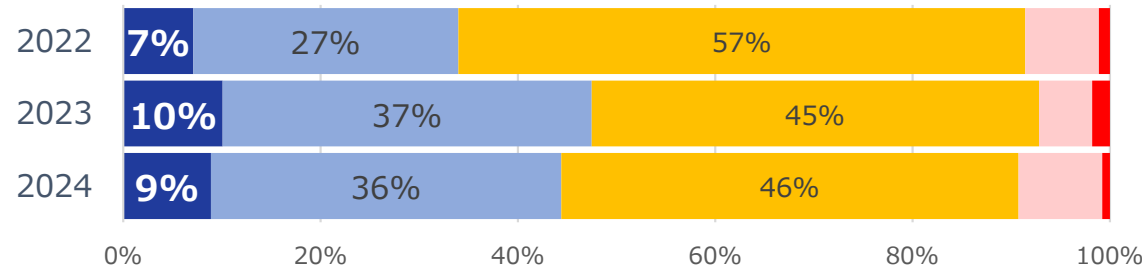
美味しさ

34%



お土産として販売している商品の品揃え・種類

9%



■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■ 良くない



キードライバの満足度 - ご予約・その他

電話対応の評価は高い一方、プロショップと公式Instagramの「大変良い」の回答割合が低い。

2024
大変良い

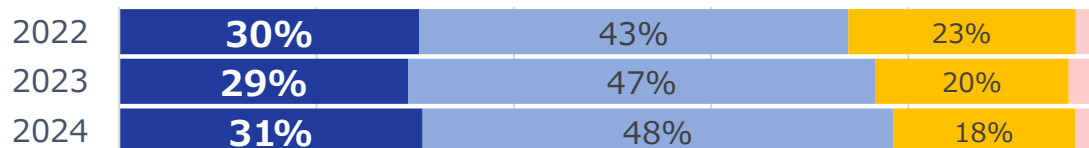
44%

電話対応(予約・お問合せ)



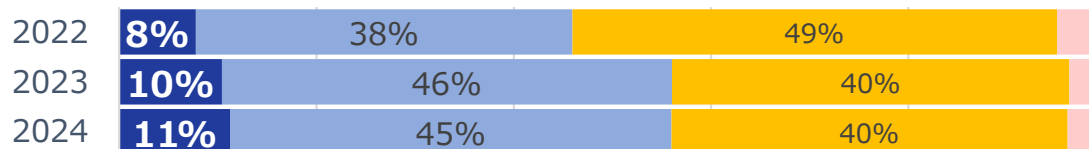
31%

会員様専用のweb予約のしやすさ



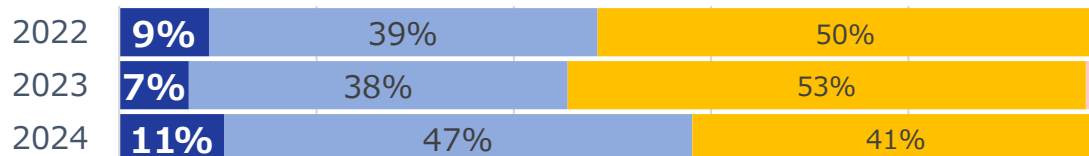
11%

プロショップでの取り扱いアイテム



11%

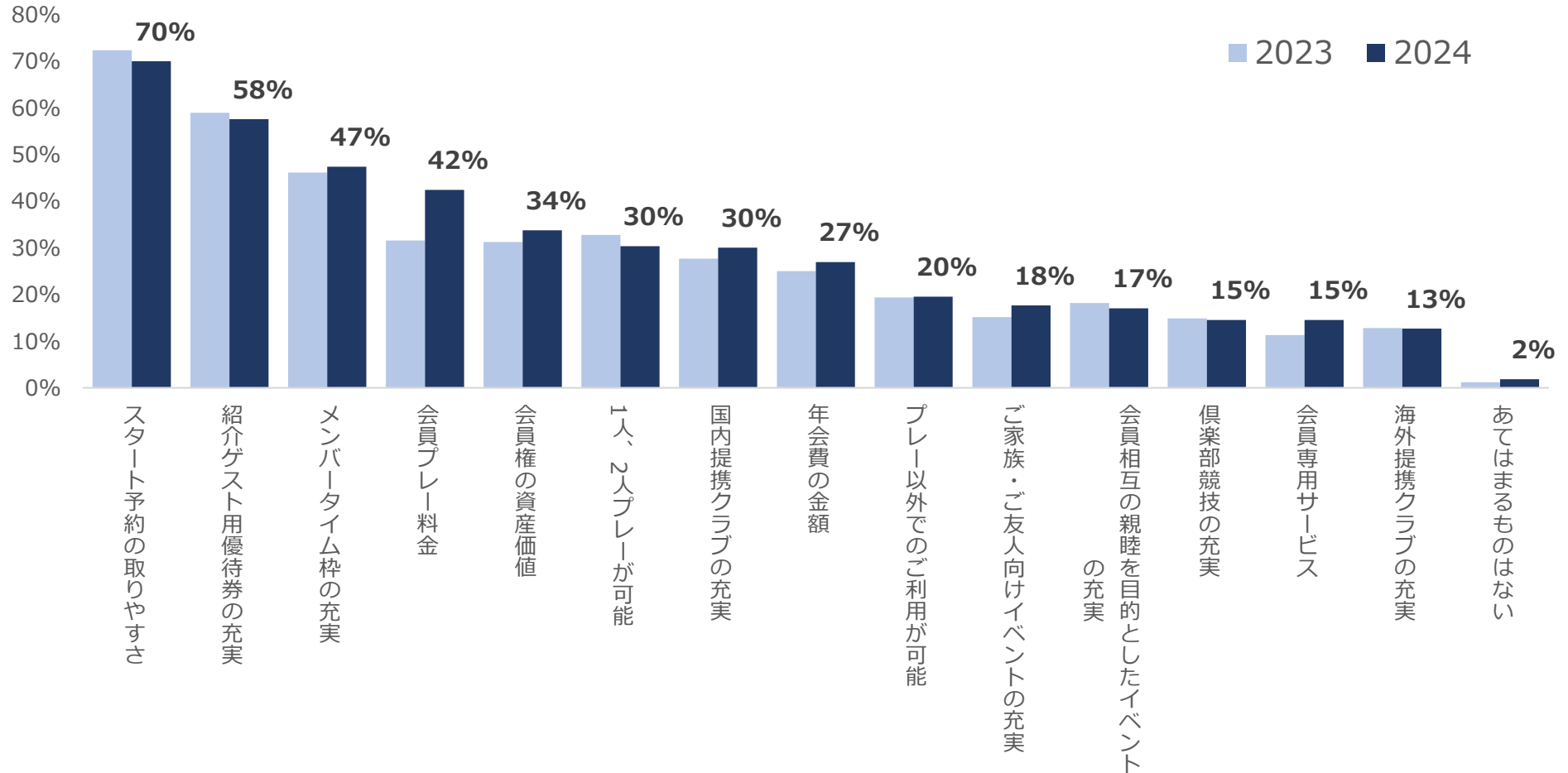
公式Instagram



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

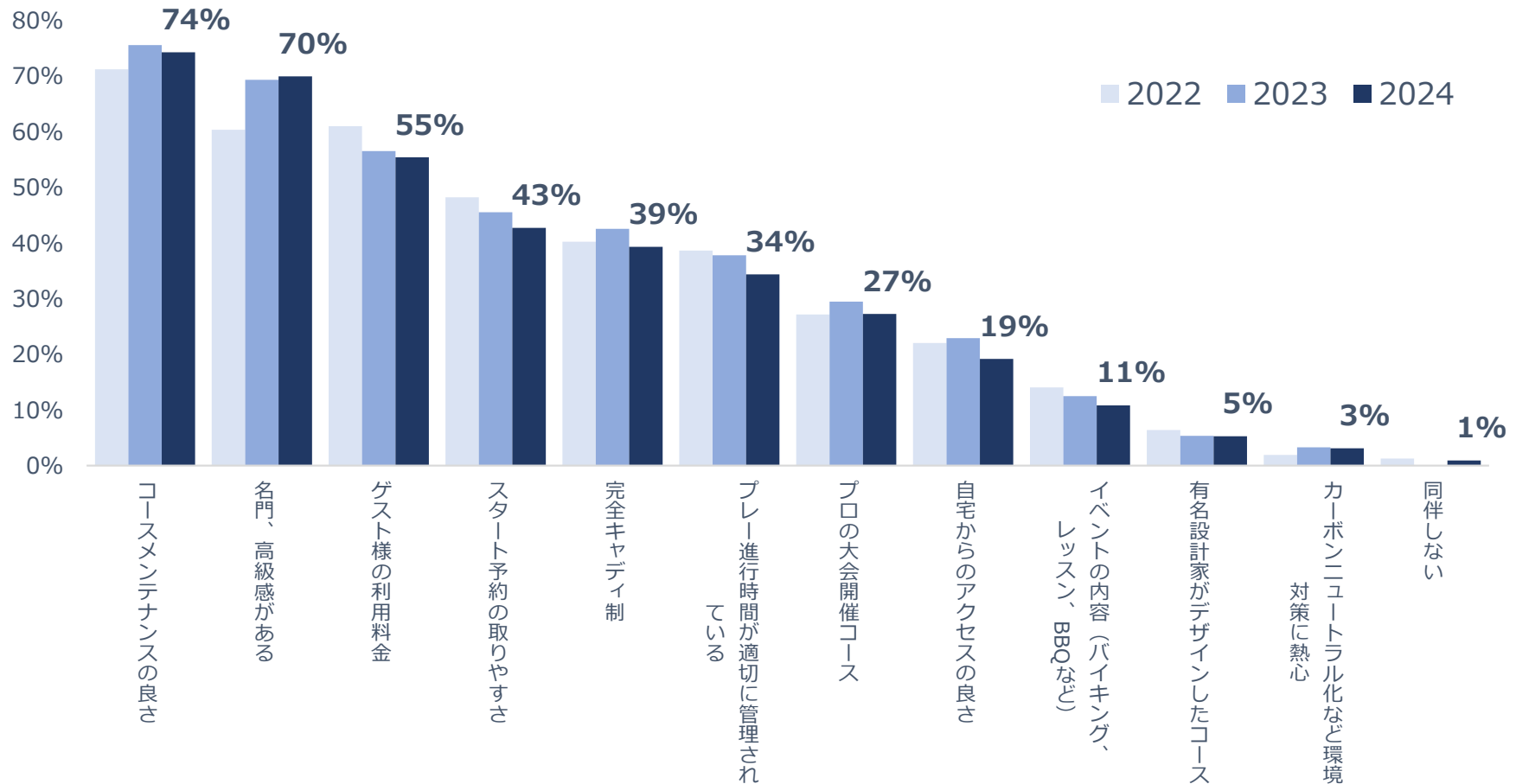
■ 大変良い ■ 良い ■ 普通 ■ あまり良くない ■ 良くない

「予約取りやすさ」「ゲスト用優待券」「メンバータイム枠」が昨年に続き重視されている。「会員プレー料金」が昨年より11ポイントUP。



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」が昨年に続き重視されている。



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）



総括：アンケート結果を受けて

この度、昨年に引き続き実施いたしました会員様満足度アンケートに、多くの皆様からご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

アンケートの結果、「コース関連」および「スタッフの接客」に関しては、概ね良好な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」「レストラン関連」を中心に、早急に改善が必要とのご意見を多数いただきました。

これらの貴重なご意見を真摯に受け止め、会員の皆様により一層ご満足いただけるゴルフ場を目指し、改善に取り組んでまいります。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

琵琶湖カントリー倶楽部
支配人