

取組テーマ	取組課所室
博物館の見える化	歴史と民俗の博物館

取組の
主な目的

従来の問題点

お客様の声・アンケートを集計し、回覧するまで1ヶ月程度かかってしまうことがあった。

コンセプト1
「様々な改善」+「Quick Response」

コンセプト2
誰でもできる、誰でも見られる

見える化による改善の積み重ね

お客様の満足度を向上し「日本一の博物館」へ

主な
取組内容

博物館の「見える化」への取り組み

取組方法1 見える化シートに記入する

取組方法2 掲示板に貼る

「見える化」とは...
問題の所在、進捗状況、成果・達成度などを
関係者全員が見えるようにすること

関係者全員で取り組みということ

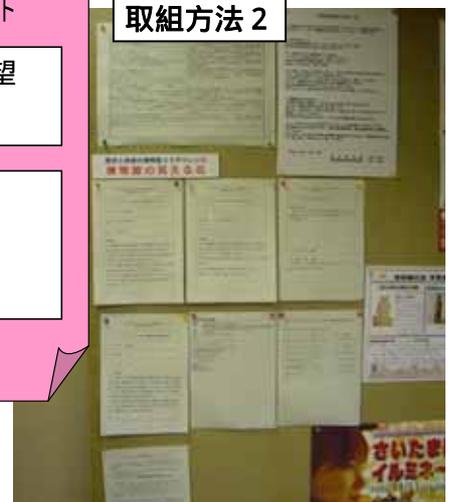
取組方法1

見える化シート

お客様の声・要望

対応

取組方法2



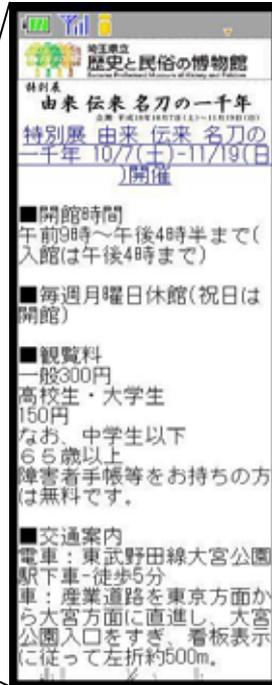
改善事例 27件

改善例
トイレの位置がわかりづらい



トイレサインを大きく
見やすく改善しました

改善例
携帯電話用サイトの開設を



改善例
65歳以上の無料となるが
お客様に声をかけにくい



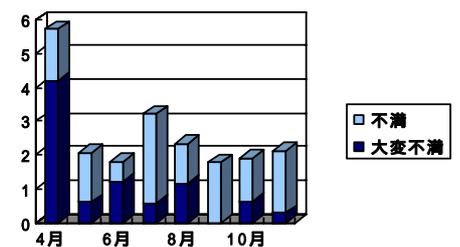
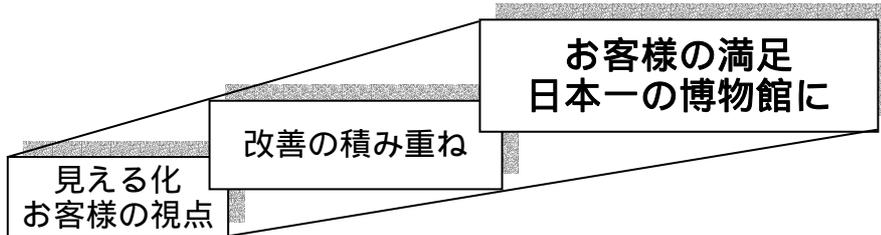
カウンター代金受領トレイに
「65歳以上無料」を表示し



お客様に案内しやすくしました

改善による成果

入場者数... 98,114人 (対前年度比 11%アップ)
 ホームページ閲覧数... 48,480件 (対前年度比 24%アップ)
 お客様満足度... 「大変満足～ふつう」4月94% 11月98%
 不満足度の減少 4月 6% 11月 2%



メッセージ

今後とも博物館ではお客様の満足度向上のため、「見える化」を進め、より一層の改善を積み重ねていきます。

また、4月から「ゆめ・体験ひろば」をオープンします。多くの方に「ものづくり」などの体験を通して「埼玉における人々のくらしと文化」への理解を深めていただきたいと思います。