

キャンセル及びゲスト回数オーバーに対する罰則についてのアンケート結果と今後の罰則導入について

平素は大熊スポーツ会館をご利用いただき、誠にありがとうございます。

先日は「キャンセル及びゲスト回数オーバーに対する罰則導入」に関するアンケートにご協力をいただき、誠にありがとうございました。以下にアンケート結果概要と、今後の罰則導入について、ご報告させていただきます。

1. アンケート結果概要

アンケートは 164 団体に配布し、138 団体 (84.1%) より回答をいただきました。

① 無断キャンセル・当日キャンセルに対する罰則導入について

「賛成」は 47%、「反対」は 15%、「どちらでも良い」或いは「不明」は 39%でした。

コメントも多くいただきましたが、無断キャンセルへの罰則は概ね賛成の方が多く、当日キャンセルへの罰則に対しては、事情(子供の急病など)に対する考慮を求める意見が多くありました。

罰則としては、1 回の無断キャンセル・当日キャンセルに対して罰則適用を 37%が、年 2 回の無断キャンセル・当日キャンセルに対して罰則適用を 44%が選択されていました。

② ゲスト無登録・ゲスト回数オーバーに対して罰則導入について

「賛成」は 38%、「反対」は 19%、「どちらでも良い」或いは「不明」は 44%でした。

コメントでは「今のままで良い」、「必要ない」という意見も多少ありました。

罰則としては、1 回のゲスト無登録・ゲスト回数オーバーに対して罰則適用を 34%が、年 2 回のゲスト無登録・ゲスト回数オーバーに対して罰則適用を 31%が選択されていました。

2. 今後の罰則導入について

以上のアンケート結果を踏まえ、2つの罰則導入に関して「反対」意見なども考慮させていただいた結果、以下の様な罰則及び利用規則改定を実施させていただく事といたします。

① 無断キャンセル

キャンセルの連絡が予約した利用時間内（2時間）までに無い場合は、どのような理由の場合も無断キャンセルとみなします。

1回の無断キャンセルに対して、当該団体に対し1ヶ月の施設使用停止の罰則を適用します。罰則導入開始は平成31年1月5日からとさせていただきます。

② 当日キャンセル

予約した利用時間内（2時間）までにキャンセルの連絡があった場合、当日キャンセルであっても、今回、罰則導入は見送ります。

*キャンセルの連絡について

キャンセル理由が雨の場合であっても、他の理由の場合であっても利用時間終了までの間に必ず当館にキャンセルのご連絡をお願いいたします。そうでない場合は、無断キャンセルとして上記罰則が適用されます。

従来利用時間を過ぎて予約されたお客様が来られない場合、当館より問い合わせの電話をさせていただきましたが、今後は当館からは電話しない事とさせていただきます。

尚キャンセル連絡は原則前日までをお願いいたします。やむをえず当日の連絡になる場合も出来るだけ早目にご連絡をお願いいたします。ある程度予測のつく理由（メンバーが揃わないとか、仕事が終わらないなど）の場合は特に、早めの判断とご連絡をお願いいたします。キャンセルの連絡を早く入れて頂ければ頂くほど、他の方が利用できる可能性が高まりますので、ご協力をお願いいたします。

③ ゲスト無登録・ゲスト回数オーバー

ゲスト無登録・ゲスト回数オーバーに対しても、罰則導入は今回見送ります。

但し規則を全く無視して何回も無断ゲストで利用されていると思わしき利用者が一部いらっしゃるの事実ですので、それらの方々への抑止策として、利用時に利用者全員（メンバー、ゲストとも）のお名前（フルネーム）を使用申込書に記入いただくという規則を新たに導入させていただきます。お名前がはっきり分からないゲストの方等いる場合は、ご本人にお名前記入いただくようお願いいたします。

本規則はテニスコート利用団体のみに対して適用します。本規則の導入開始は平成30年11月1日からの利用に対してとさせていただきます。（10月1日からの11月抽選の申込み用紙は上記フォーマットになりますので、ご注意ください。）

以上、ご協力のほど、よろしくをお願いいたします。

大熊スポーツ会館スタッフ一同