

患者アンケート集計結果



奈良コンタクトレンズセンター様

集計

Q1-2-性別・年齢	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 男性	0	3	10	1		14
② 女性	6	32	62	4		104
③ 不明						0
合計	6	35	72	5	0	118

Q3-当院を選んだ理由	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 通院に便利	5	17	34	2		58
② 家族・知人から聞いて	0	9	20	1		30
③ 他の病院からの紹介	0	1	2	0		3
④ 医師の対応が良い	1	3	7	2		13
⑤ スタッフの対応が良い	1	6	14	3		24
⑥ 治療が上手	1	0	4	1		6
⑦ 待ち時間が短い	1	5	8	0		14
⑧ 話を聞いてくれるから	0	0	6	0		6
⑨ 設備が整っている	3	1	8	1		13
⑩ 病院が綺麗	1	7	7	0		15
⑪ ホームページ	2	5	6	0		13
⑫ その他	0	9	11	1		21
合計	15	63	127	11	0	216

Q4-対応【受付】	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 大変満足	2	19	38	3		62
② やや満足	3	11	22	1		37
③ どちらでもない	0	4	7	0		11
④ 不満	0	1	0	0		1
合計	5	35	67	4	0	111

Q4-対応【検査員】	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 大変満足	3	22	37	3		65
② やや満足	2	8	24	0		34
③ どちらでもない	0	5	7	0		12
④ 不満	0	0	0	0		0
合計	5	35	68	3	0	111

Q4-対応【医師】	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 大変満足	2	18	37	3		60
② やや満足	3	9	24	0		36
③ どちらでもない	0	8	7	0		15
④ 不満	0	0	0	0		0
合計	5	35	68	3	0	111

Q5-説明【病氣】	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① よく理解できた	3	10	24	1		38
② 理解できた	1	14	23	1		39
③ 理解できなかった	0	0	0	0		0
合計	4	24	47	2	0	77

Q5-説明【検査】	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① よく理解できた	3	15	32	1		51
② 理解できた	2	11	26	1		40
③ 理解できなかった	0	2	0	0		2
合計	5	28	58	2	0	93

Q5-説明【治療】	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① よく理解できた	1	12	24	2		39
② 理解できた	2	11	20	0		33
③ 理解できなかった	0	0	0	0		0
合計	3	23	44	2	0	72

Q5-説明【お薬】	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① よく理解できた	1	12	21	1		35
② 理解できた	2	11	20	1		34
③ 理解できなかった	0	0	0	0		0
合計	3	23	41	2	0	69

Q6-コンタクトの説明・指導	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① よく理解できた	3	22	33	2		60
② 理解できた	3	13	37	2		55
③ 理解できなかった	0	0	0	0		0
合計	6	35	70	4	0	115

Q7-予約制について	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 賛成	4	15	48	2		69
② 反対	0	3	5	1		9
③ わからない	2	16	17	1		36
合計	6	34	70	4	0	114

Q8-滞在時間	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 30分未満	1	6	15	1		23
② 30分～1時間未満	3	23	29	4		59
③ 1時間～1時間30分未満	0	4	20	0		24
④ 1時間30分～2時間未満	1	2	4	0		7
⑤ 2時間～2時間30分未満	1	0	3	0		4
⑥ 2時間30分～3時間未満	0	0	1	0		1
⑦ 3時間以上	0	0	0	0		0
合計	6	35	72	5	0	118

Q9-滞在時間②	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① とても長かった	1	3	2	0		6
② 長かった	1	3	14	0		18
③ 気にならなかった	4	24	44	5		77
④ 短かった	0	4	10	0		14
合計	6	34	70	5	0	115

Q10-総合評価	20歳未満	20歳～40歳未満	40歳～65歳未満	65歳以上	不明	合計
① 7 非常に良い	1	11	13	2		27
② 6	4	10	25	2		41
③ 5	1	10	20	1		32
④ 4 普通	0	3	10	0		13
⑤ 3	0	1	1	0		2
⑥ 2	0	0	0	0		0
⑦ 1 非常に悪い	0	0	1	0		1
合計	6	35	70	5	0	116

● アンケートのお願い ●

このアンケートは患者さんの御意見をお聞きして、今後の改善に役立てるために実施します。
ご多忙中恐れ入りますが、ご協力をお願いいたします。

Q1. あなたの性別をお聞かせ下さい。

- ①男性 ②女性

Q2. あなたの年齢をお聞かせ下さい。

- ① 20歳未満 ② 20～40歳未満 ③ 40～65歳未満 ④ 65歳以上

Q3. 当店を選んだ理由をお聞かせ下さい。（複数回答可）

- ①通院に便利 ②家族・知人から聞いて ③他の病院からの紹介
④医師の対応が良い ⑤スタッフの対応が良い ⑥治療が上手
⑦待ち時間が短い ⑧話を聞いてくれるから ⑨設備が整っている
⑩医院が綺麗 ⑪ホームページを見て ⑫その他()

Q4. 隣接眼科の医師・スタッフの対応についてお聞かせ下さい。

- 受付 ①大変満足 ②やや満足 ③どちらでもない ④不満
■検査員 ①大変満足 ②やや満足 ③どちらでもない ④不満
■医師 ①大変満足 ②やや満足 ③どちらでもない ④不満

Q5. 隣接眼科の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい。

- 病 気 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった
■検 査 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった
■治 療 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった
■お 薬 ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった

Q6. コンタクトレンズの説明・指導は理解できましたか？

- ①よく理解できた ②理解できた ③理解できなかった

Q7. 予約制についてどう思われますか？

- ①賛成 ②反対 ③わからない

Q8. 当店の滞在時間（受付から会計まで）をお聞かせ下さい

- ① 30分未満 ② 30分～1時間未満 ③ 1時間～1時間30分未満
④ 1時間30分～2時間未満 ⑤ 2時間～2時間30分未満
⑥ 2時間30分～3時間未満 ⑦ 3時間以上

Q9. 上のQ8の滞在時間についてお聞かせ下さい

- ①とても長かった ②長かった ③気にならなかった ④短かった

Q10. 当店を総合的にご覧になって評価をお聞かせ下さい

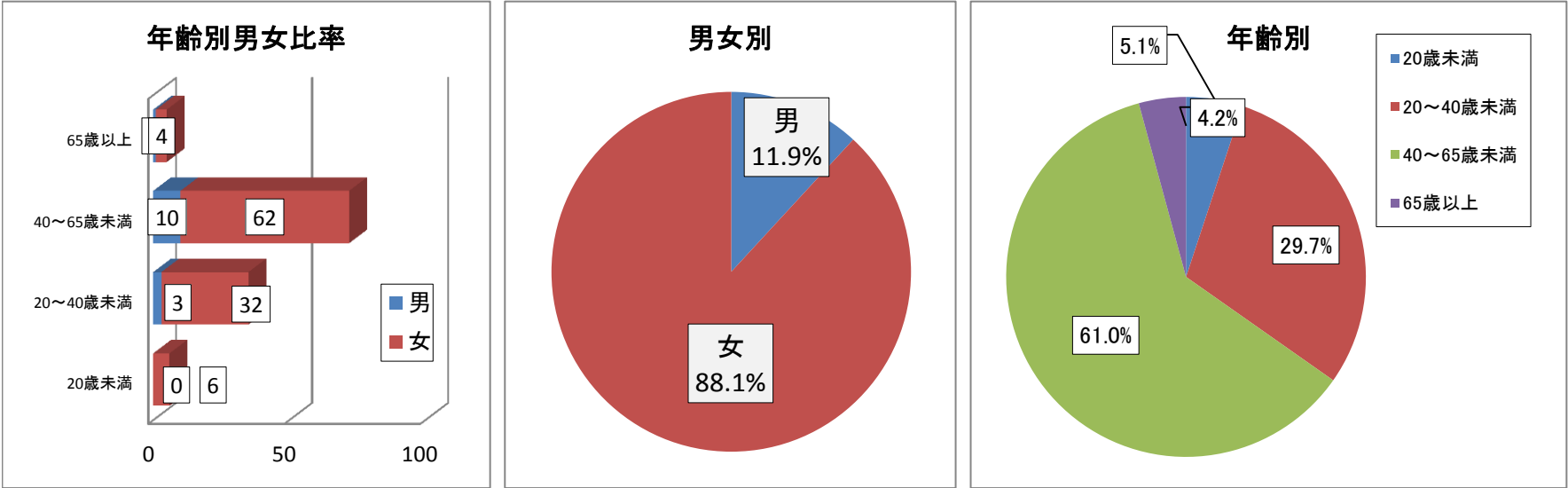
7 6 5 4 3 2 1
非常に良い ← 普通 → 非常に悪い

Q11. 最後に何かお気付きの点などございましたら、どんなことでも結構です。ご意見・ご希望を、お教え下さい。

アンケートにご協力いただきまして大変有難うございました。

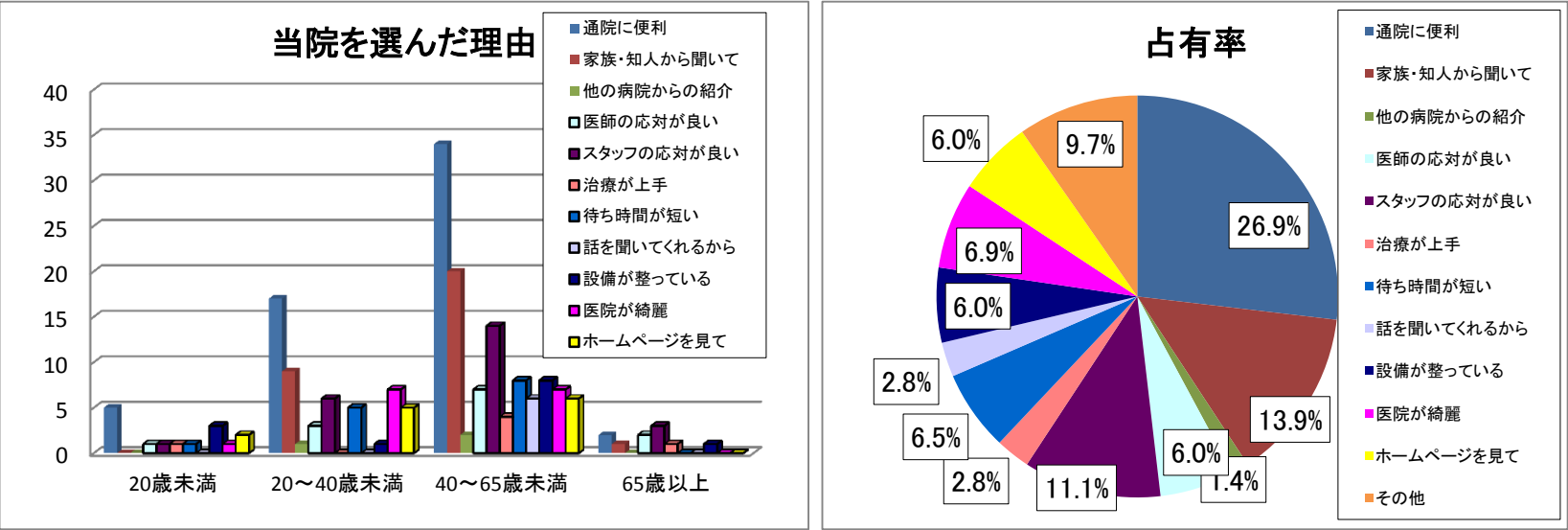
奈良コンタクト

Q1・Q2 「年齢」と「性別」について



	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
男	0	3	10	1		14	11.9%
女	6	32	62	4		104	88.1%
不明						0	0.0%
合 計	6	35	72	5	0	118	100%
占有率	5.1%	29.7%	61.0%	4.2%	0.0%	100.0%	

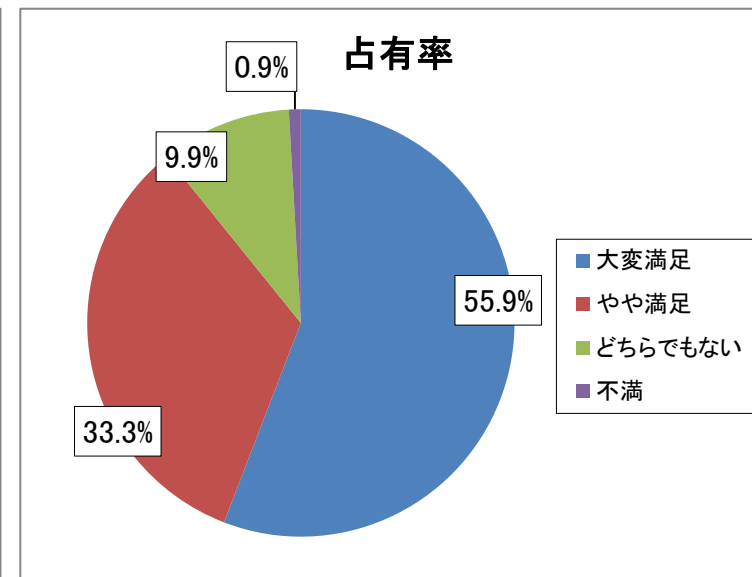
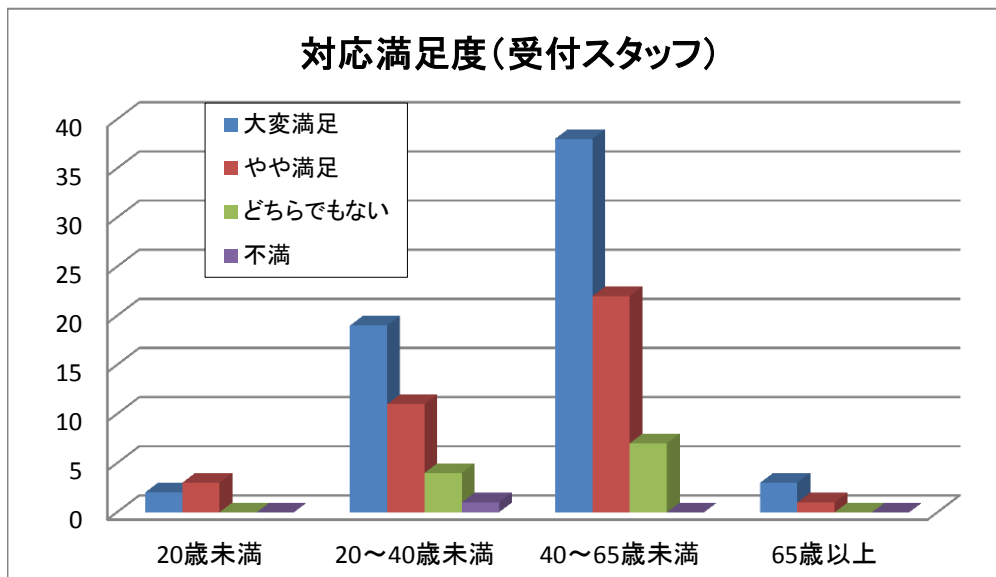
Q3 ー 当院を選んだ理由をお聞かせ下さい。(複数回答可)



受診理由	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
通院に便利	5	17	34	2		58	26.9%
家族・知人から聞いて	0	9	20	1		30	13.9%
他の病院からの紹介	0	1	2	0		3	1.4%
医師の応対が良い	1	3	7	2		13	6.0%
スタッフの応対が良い	1	6	14	3		24	11.1%
治療が上手	1	0	4	1		6	2.8%
待ち時間が短い	1	5	8	0		14	6.5%
話を聞ってくれるから	0	0	6	0		6	2.8%
設備が整っている	3	1	8	1		13	6.0%
医院が綺麗	1	7	7	0		15	6.9%
ホームページを見て	2	5	6	0		13	6.0%
その他	0	9	11	1		21	9.7%
合 計	15	63	127	11	0	216	100%

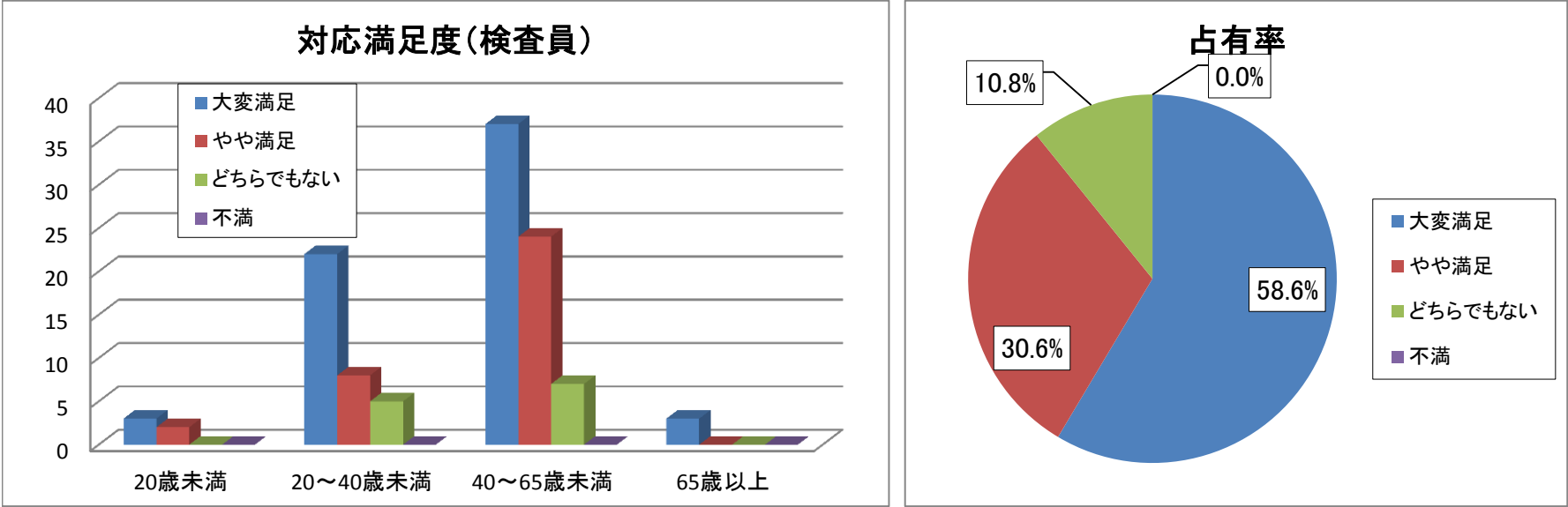
	その他コメント
1	若い時から利用しているから
2	メニコンを扱ってる店舗がここだから
3	他にメディスプランを扱っているたを知らない
4	メルスプランをしている
5	長い年月
6	メルスプランの施設だから
7	子供の頃から通院している
8	学生の時からの継続
9	メルスプラン対応していたから
10	近院
11	以前に購入したことがあった
12	メルスプラン
13	昔のカルテを保管して下さっていて、うれしかったから
14	レンズがいつもすぐにもらえる！
15	昔から通院
16	親切
17	メルスプランが使えるから
18	子どもの頃から石崎眼科にかよっている為
19	忘れた
20	

Q4 － ① 当院のスタッフの応対についてお聞かせ下さい《 受付スタッフ 》



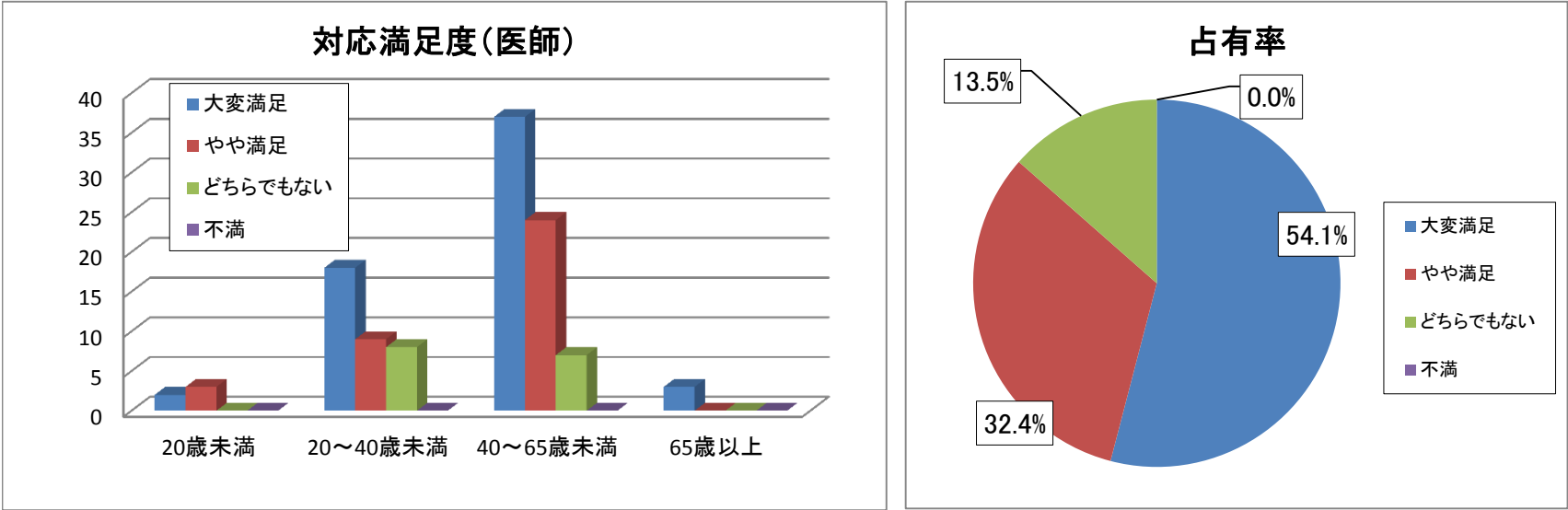
受付の応対	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	19	38	3		62	55.9%
やや満足	3	11	22	1		37	33.3%
どちらでもない	0	4	7	0		11	9.9%
不満	0	1	0	0		1	0.9%
合計	5	35	67	4	0	111	100%

Q4 – ② 当院のスタッフの応対についてお聞かせ下さい《 検査員 》



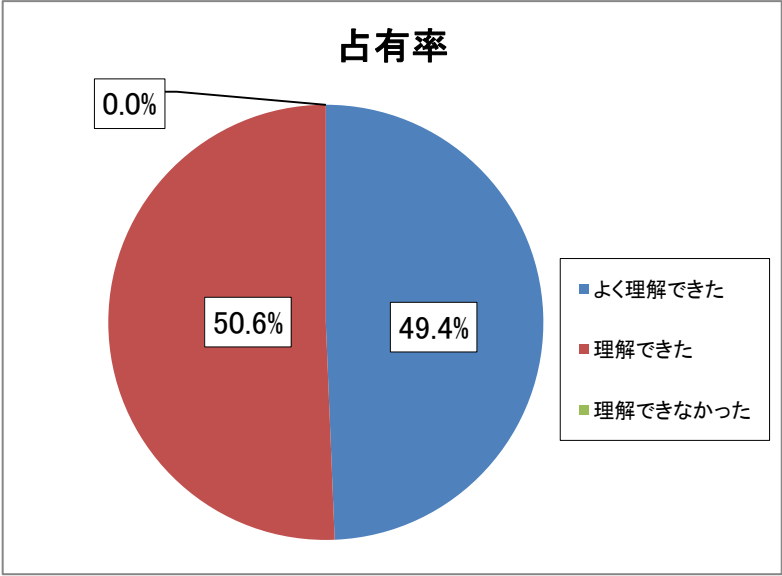
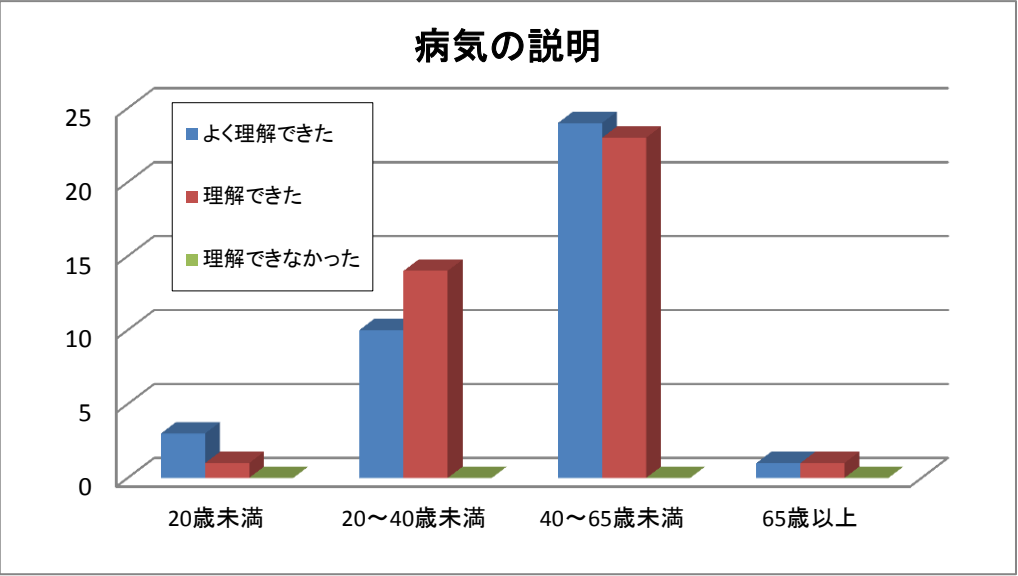
検査員の応対	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	3	22	37	3		65	58.6%
やや満足	2	8	24	0		34	30.6%
どちらでもない	0	5	7	0		12	10.8%
不満	0	0	0	0		0	0.0%
合計	5	35	68	3	0	111	100%

Q4 - ③ 当院のスタッフの対応についてお聞かせ下さい《 医師 》



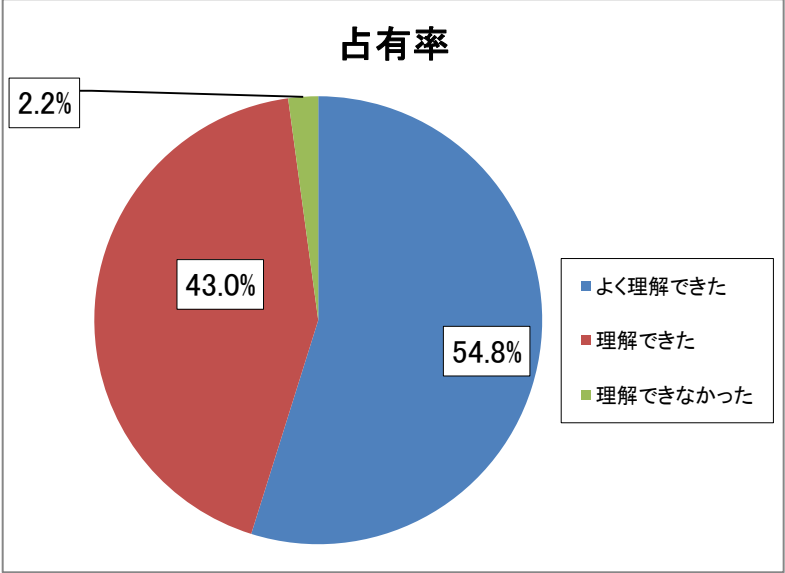
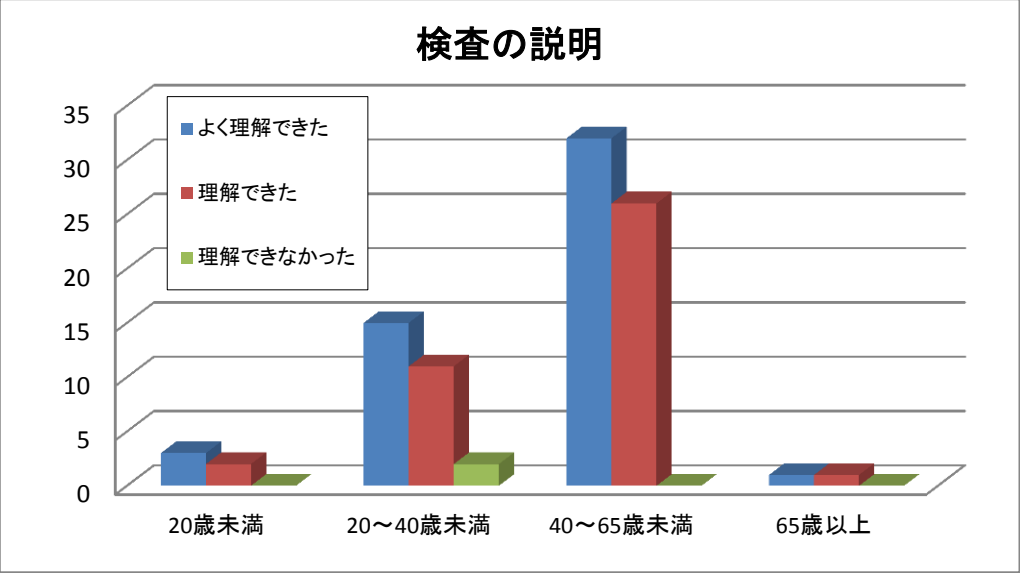
医師の対応	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
大変満足	2	18	37	3		60	54.1%
やや満足	3	9	24	0		36	32.4%
どちらでもない	0	8	7	0		15	13.5%
不満	0	0	0	0		0	0.0%
合計	5	35	68	3	0	111	100%

Q5 - ① 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい＜病気＞



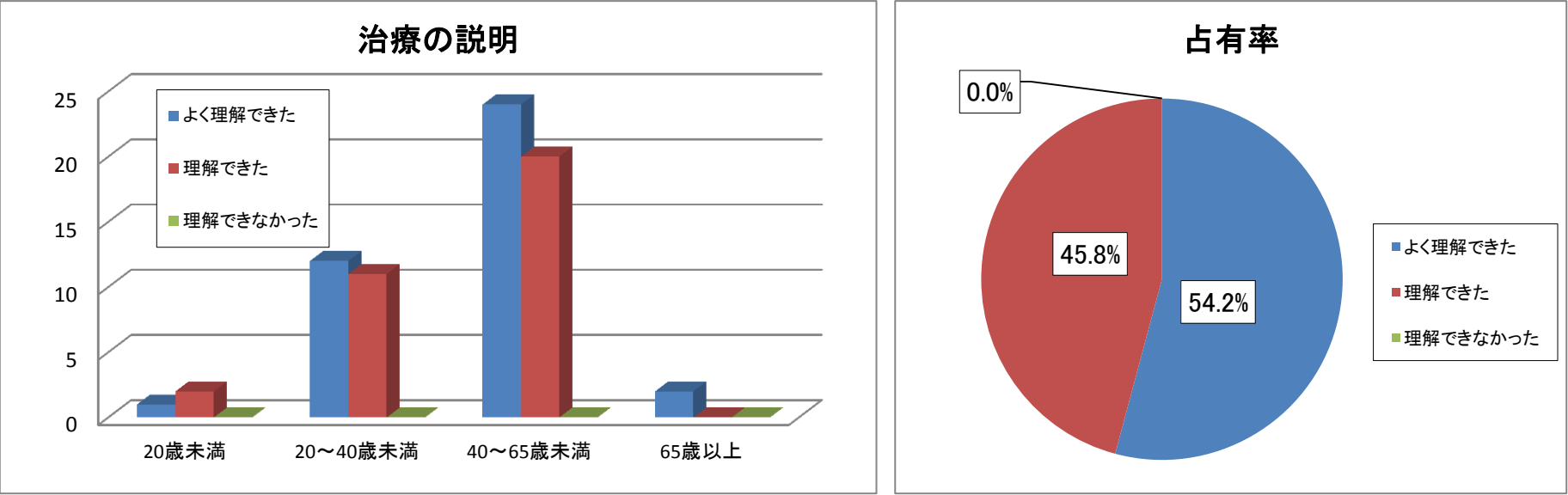
病気の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
よく理解できた	3	10	24	1		38	49.4%
理解できた	1	14	23	1		39	50.6%
理解できなかった	0	0	0	0		0	0.0%
合 計	4	24	47	2	0	77	100%

Q5 - ② 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい<検査>



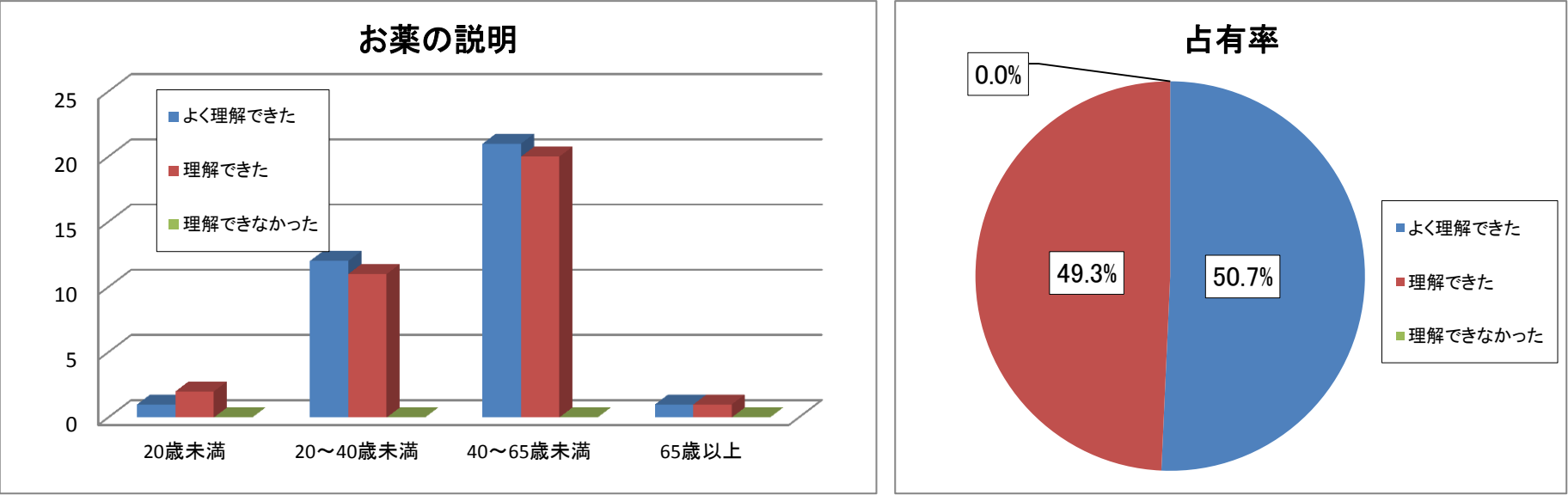
検査の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
よく理解できた	3	15	32	1		51	54.8%
理解できた	2	11	26	1		40	43.0%
理解できなかった	0	2	0	0		2	2.2%
合 計	5	28	58	2	0	93	100%

Q5 - ③ 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい＜治療＞



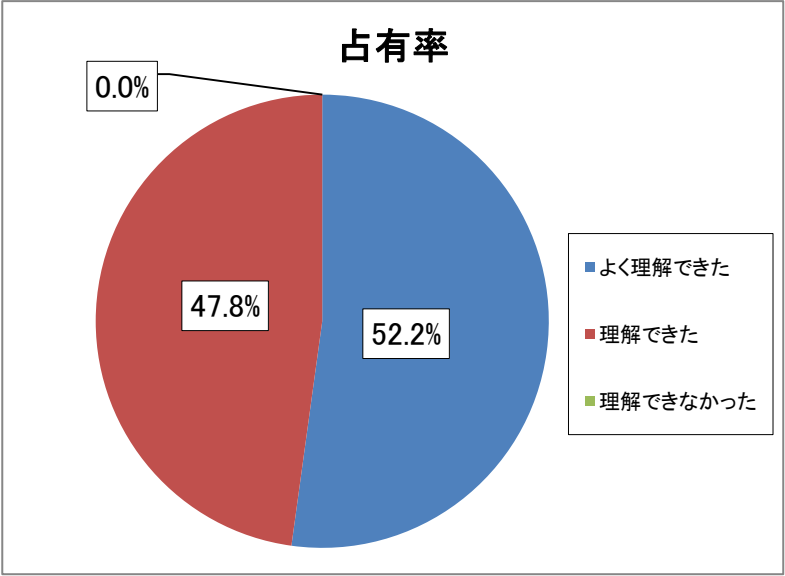
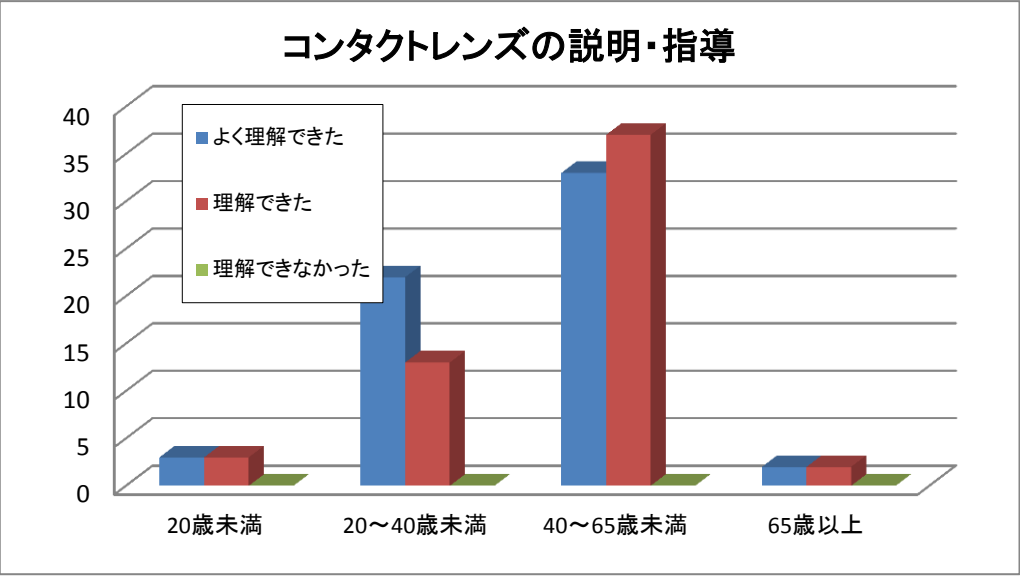
治療の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
よく理解できた	1	12	24	2		39	54.2%
理解できた	2	11	20	0		33	45.8%
理解できなかった	0	0	0	0		0	0.0%
合 計	3	23	44	2	0	72	100%

Q5 - ④ 当院の医師・スタッフの説明についてお聞かせ下さい＜お薬＞



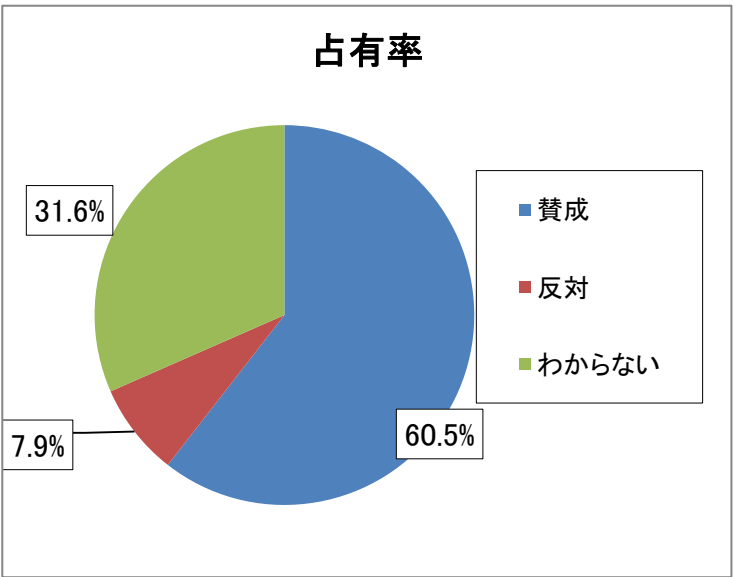
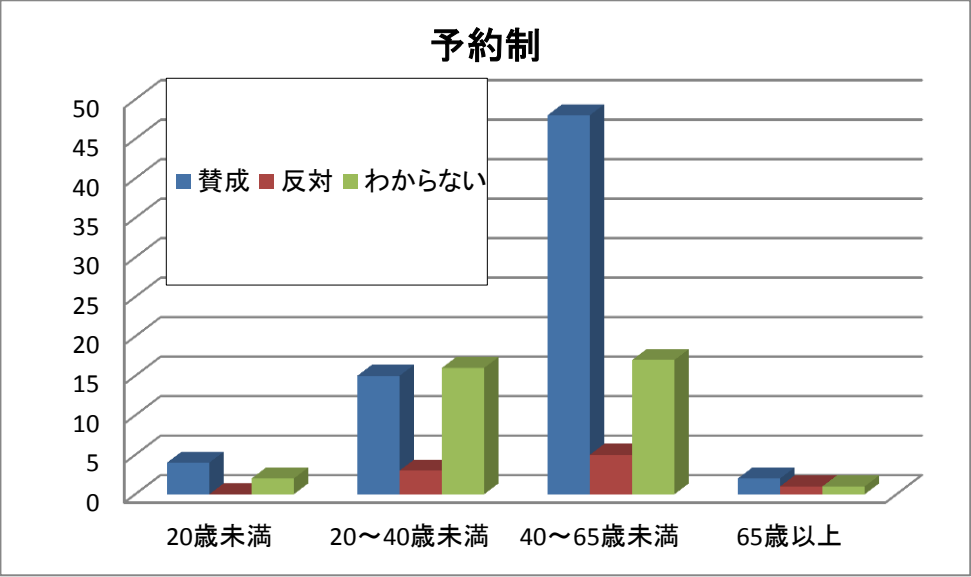
治療の説明	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
よく理解できた	1	12	21	1		35	50.7%
理解できた	2	11	20	1		34	49.3%
理解できなかった	0	0	0	0		0	0.0%
合 計	3	23	41	2	0	69	100%

Q6 - コンタクトレンズの説明・指導は理解できましたか？



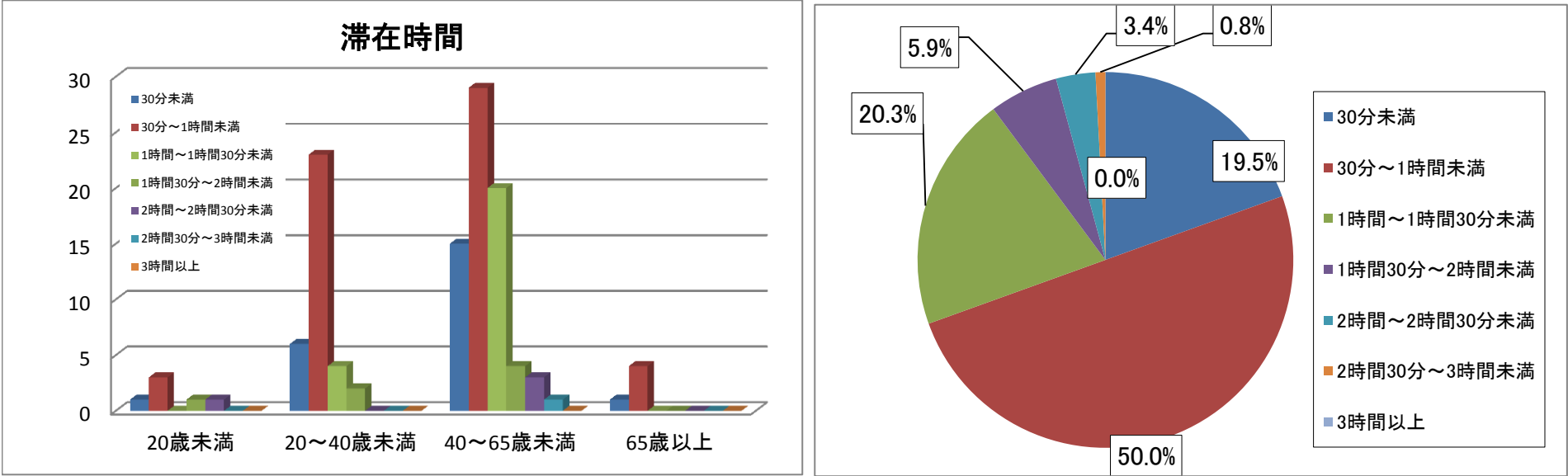
CLの説明・指導	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合 計	占有率
よく理解できた	3	22	33	2		60	52.2%
理解できた	3	13	37	2		55	47.8%
理解できなかった	0	0	0	0		0	0.0%
合 計	6	35	70	4	0	115	100%

Q7 - 予約制についてどう思われますか？



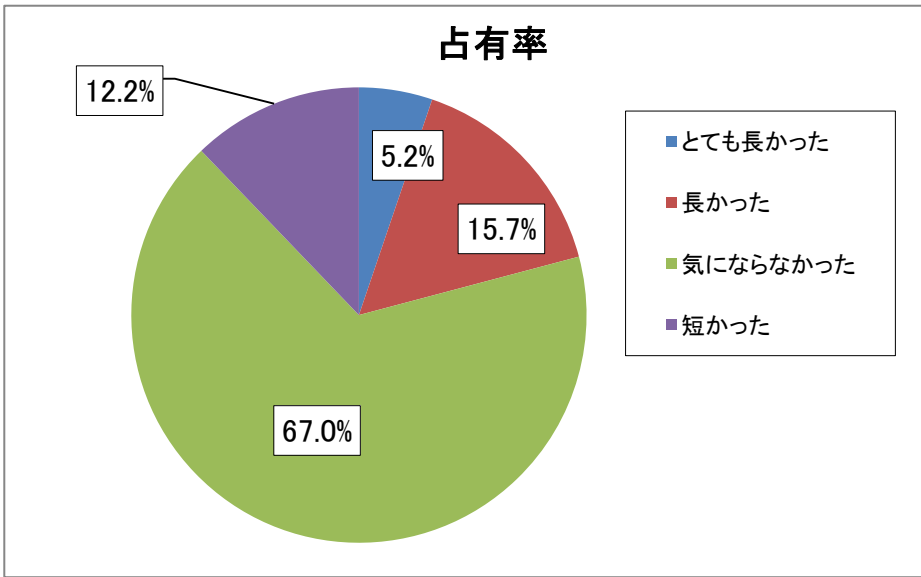
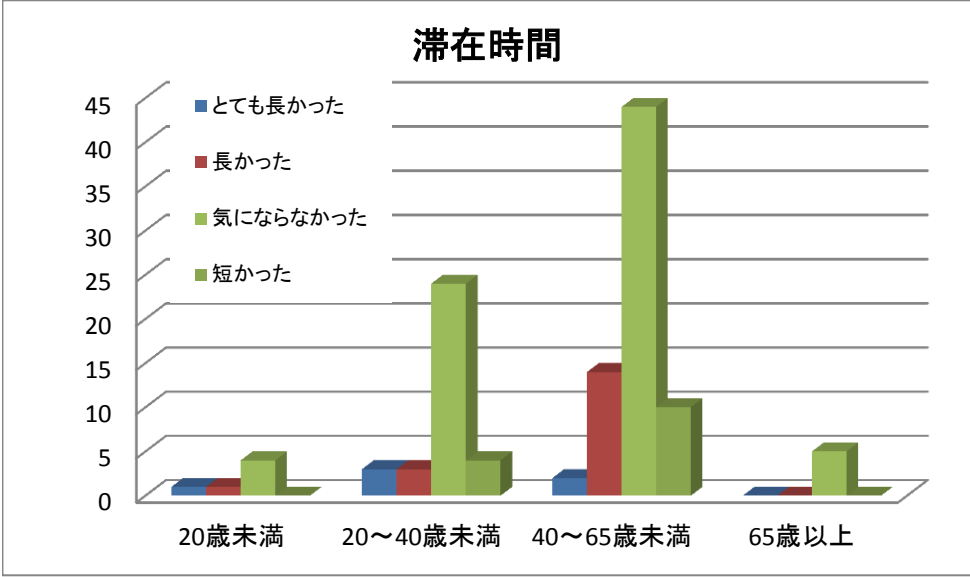
予約制	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
賛成	4	15	48	2		69	60.5%
反対	0	3	5	1		9	7.9%
わからない	2	16	17	1		36	31.6%
合計	6	34	70	4	0	114	100%

Q8 ― 当店の滞在時間(受付から会計まで)をお聞かせ下さい



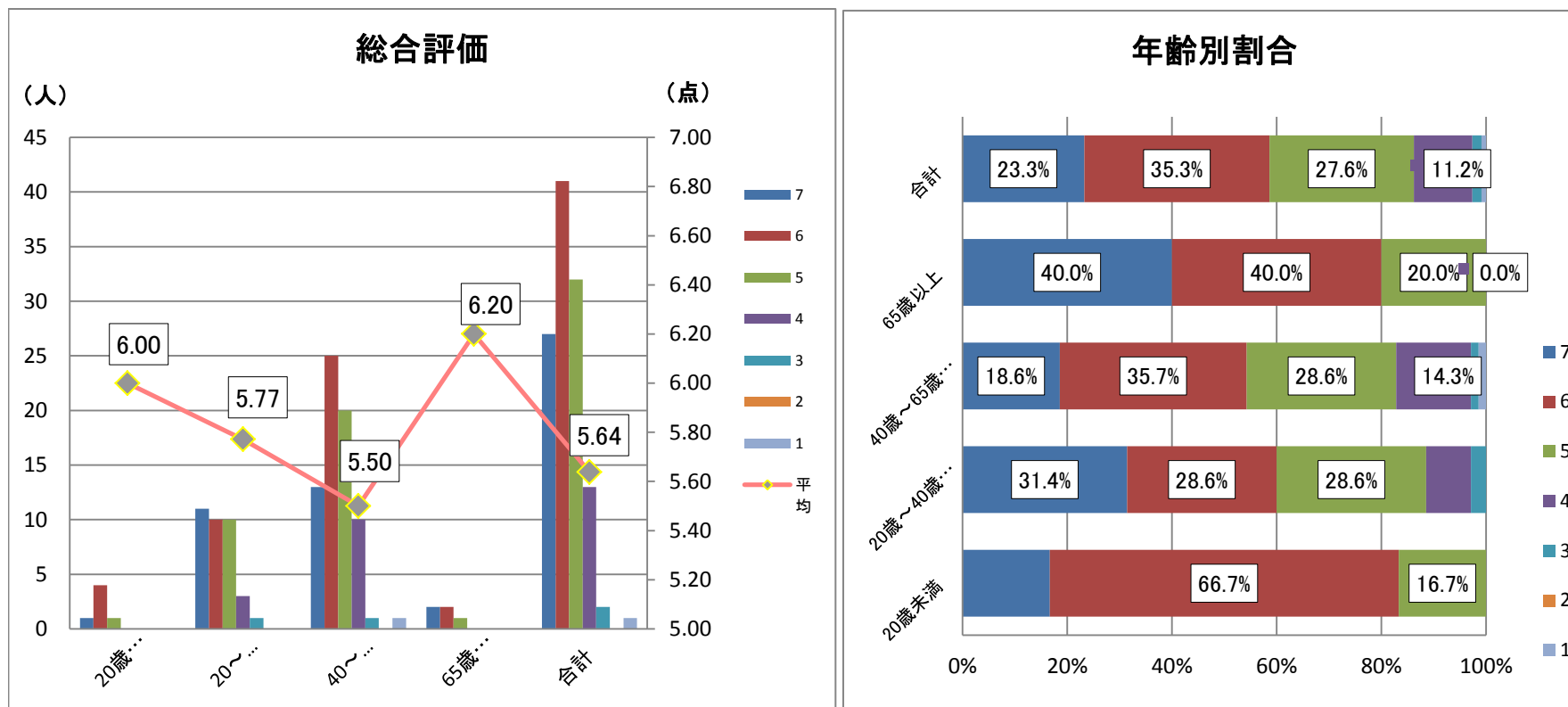
滞在時間	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
30分未満	1	6	15	1		23	19.5%
30分～1時間未満	3	23	29	4		59	50.0%
1時間～1時間30分未満	0	4	20	0		24	20.3%
1時間30分～2時間未満	1	2	4	0		7	5.9%
2時間～2時間30分未満	1	0	3	0		4	3.4%
2時間30分～3時間未満	0	0	1	0		1	0.8%
3時間以上	0	0	0	0		0	0.0%
合計	6	35	72	5	0	118	100%

Q9 - 上のQ8の滞在時間についてお聞かせ下さい



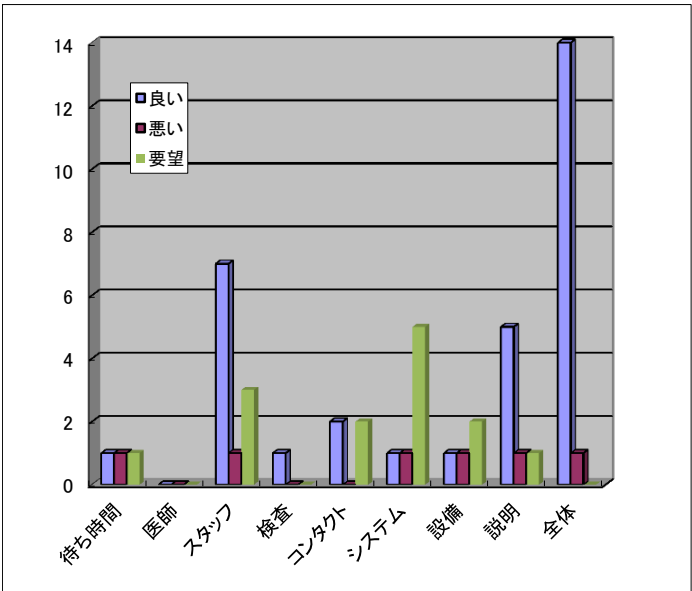
滞在時間	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
とても長かった	1	3	2	0		6	5.2%
長かった	1	3	14	0		18	15.7%
気にならなかった	4	24	44	5		77	67.0%
短かった	0	4	10	0		14	12.2%
合計	6	34	70	5	0	115	100%

Q 1 0 - 当院を総合的にご覧になって評価をお聞かせ下さい



	20歳未満	20～40歳未満	40～65歳未満	65歳以上	不明	合計	占有率
7	1	11	13	2		27	23.3%
6	4	10	25	2		41	35.3%
5	1	10	20	1		32	27.6%
4	0	3	10	0		13	11.2%
3	0	1	1	0		2	1.7%
2	0	0	0	0		0	0.0%
1	0	0	1	0		1	0.9%
合計	6	35	70	5	0	116	100.0%
平均	6.00	5.77	5.50	6.20	0.00	5.64	

Q11 - フリーアンサーの分類



	良い	占有率	悪い	占有率	要望	占有率
待ち時間	1	3.1%	1	16.7%	1	16.7%
医師	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
スタッフ	7	21.9%	1	16.7%	3	50.0%
検査	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%
コンタクト	2	6.3%	0	0.0%	2	33.3%
システム	1	3.1%	1	16.7%	5	83.3%
設備	1	3.1%	1	16.7%	2	33.3%
説明	5	15.6%	1	16.7%	1	16.7%
全体	14	43.8%	1	16.7%	0	0.0%
合計	32	100%	6	100%	14	100%

※一人のフリーアンサーに良い、悪い、両方の内容があった場合や、異なった項目が記載されてあった場合、それぞれをカウントしています。

Q1.性別	Q2.年齢			Q11.ご意見
2	2	良い	スタッフ	5、6年は通っています。他のお店もコンタクトで通っていましたが、こちらにしたら、スタッフの方、皆さん親切で、色々教えて頂きとても満足です。
2	4	良い	スタッフ	受付、検査員の方が、永くお勤めなので安心して利用できる事が良い。知人とかも紹介しやすいです。
2	4	良い	全体	特にありません(他のコンタクトレンズ屋さんは存じませんので、比べられないのですが、これまで何年内も長くお世話になっていて有難くお礼申します)
2	2	良い	スタッフ	検査員の方の説明はとても分かりやすかったです。ありがとうございました。
				日曜日もご対応頂いて非常に助かります。わかりやすく、親切に説明いただいて、とても安心して受診できました。又、乱視のため、レンズを乱視対応にして見えやすさを確認して下さい、とても見やすいコンタクトになり喜んでいきます。上野さん、親切なやさしい方でした。5/20来院
1	3	良い	スタッフ	
2	3	良い	説明	色々と不安に思う事をじっくり聞いて頂けたのでとても安心しました。ありがとうございました。
2	2	良い	システム	クーポンがあって良いです、ありがとうございます。
				1年前に伺った際は、コンタクトの説明や宣伝が長すぎると感じましたが、今回はそのようなこともなくとてもスムーズでした。ありがとうございました。H30.5.25
2	2	良い	スタッフ	前は検査員が毎日無愛想で嫌でしたが、今回は良かったです。
2	3	良い	全体	親切に対応していただきありがとうございます。
2	3	良い	説明	とてもいいねいな対応で質問しやすい話し方をしてくださるので安心です。
2	3	良い	スタッフ	スタッフ医者が親切で感じが良く、お店も美しくされてすごいです。
2	2	良い	全体	対応が早く、丁寧。店内の雰囲気も温かみがあり落ち着く。予約サービスも簡単なのでよく利用している。今後もお
1	4	良い	全体	別になし。
				Q3でもありましたが、スタッフの対応がいつ行っても良く、安心します。かれこれ6～7年は、奈良コンタクトでお世話になっていますが、スタッフさんも、変わらず信頼しています。これからも宜しくお願いします。
2	3	良い	スタッフ	
2	3	良い	全体	いつもいいねいに対応していただいています。奈良に引っ越して来てからずっと通っています
2	3	良い	全体	Q4大昔、Q5最近かかっていない
2	3	良い	全体	いつも対応によく応えてくださっていると思います。
2	3	良い	全体	いつも迅速、丁寧な対応でとても気持ち良く帰れます。今回はチョコレートまでいただきありがとうございました。
2	1	良い	全体	悪い事は特になし、全てにおいていいと思います。
2	3	良い	全体	全く問題なしです
2	3	良い	全体	特にないです。みんな親切でした。
2	3	良い	待ち時間	待ち時間をきちんと教えてくれるのでありがたい。
2	3	良い	全体	今後も永く営業してほしい。
				丁寧で、コンタクトの度数をどうするか迷っていても、せかすこともなく、お付き合い下さり、感謝しています。ありがとうございます。
2	2	良い	説明	
				安心してコンタクトが使えるそうです。長時間でしたが、はじめてだったのでゆっくり時間をかけてもらってうれしかったです。GWにきた時、営業中に見えなかったのも、見てハッキリ営業中とわかる様にしておいてほしかったかなと思うくらいでした。これからもお世話になります。
2	1	良い	説明	
2	3	良い	検査	とても丁寧に検査していただきました。コンタクトレンズの見え方も良好です。ありがとうございました。
				在庫がないと、自宅に送りますという流れになっていますが、通院に便利な人にとっては、かえって、不便です。少し日数がかかっても、ネット注文とは違って、検査をして、自分にあったコンタクトを選んでいる方が私にとっては良いので、これからもお願いしたいと思っています。
2	3	良い	コンタクト	
				メルスブランはとても良いと思います！私はレンズをすぐに汚してしまうので2～3か月に1度レンズ交換してもらって、安心しています。検査も先生にも見てもらえるので、これからも奈良コンタクトに来院したいと思っています。
2	3	良い	コンタクト	
				待ち合い室のキッズスペース、おり紙やぬり絵パズル、クイズなど子ども向けの物がかわいく置いてあるのがとてもいいです。又、折り紙作品がかざってあるの目にも止まります。ほっといやさしい感じがします。スタッフが短期で変わるのでなく経験ある方たちがいてくれて、対応が良いと思います。
2	3	良い	設備	
				昔からお世話になっており、とても信頼しているので、他には行けない。自分好みの対応と店の風が流れている。こんなに良いところは、まずないでしょうね！！今後共、どうか宜しくお願いします。
1	3	良い	全体	
2	2	良い	全体	いつもありがとうございます。

Q1.性別	Q2.年齢			Q11.ご意見
2	4	要望	コンタクト	引き落としを利用している場合、健康上の理由で使わない時、商品が残ってきます時は引き落としを中止して再利用する時から引き落としをするような配慮が出来ないものでしょうか(今一度、考えて下さい)再利用する時入会金が必要との事ですが…利用する者の事も考えて下さい
2	2	要望	システム	自分の順番が近くなったら、ネットかアプリで教えてもらいたいです。順番が近くなって教えてもらえると目安になるので、もし外に出ていたらとても役に立つから。
2	3	要望	コンタクト	もう少し、コンタクトレンズの価格を安くして欲しいです。『アイシティー』などでは、低価格で販売しているのに、なぜ、お安くできないのでしょうか？同じメーカーの同じコンタクトで、こんなにも値段の差があるのなら安い方に行こうかと思ってしまう。どうか、ご検討のほど、よろしくお願いいたします。
2	2	要望	スタッフ	来ます。1つだけ気になった点は、お会計を待っている時、スタッフさんの声が大きく、会話が丸聞こえになっていたことです。私も同じような仕事をしているので、少し気になり、書かせて頂きました…。今後も利用させて頂きます。いつもありがとうございます！
2	3	悪い	待ち時間	目薬をもらうだけで2時間以上かかるなんて、もう二度とこないと思いました。
2	3	要望	設備	お手洗いが院内と比べるとやや年数が経っている感じがしました。
2	3	要望	待ち時間	予約せずに行ったので予想外に待たなければならず疲れた。システムをきちんと説明して欲しい。平日の受付時間(午後)をもう少し長くして欲しい。
2	2	悪い	設備	トイレが古くて、汚いのできれいにしてほしい。
2	3	要望	スタッフ	ベテランの検査員の方の対応は、すこし、こわい感じとめんどくさいって感じが見られないやな感じをうけてます。受付の方は皆笑顔で対応してくれ気持ちいいです。
2	3	要望	システム	木曜定休日をなくして欲しい。コンタクトを破損した時、木曜にしか行く時間が作れず、新しいコンタクトを作ってもらうまで10日くらい経ってしまったので。
2	2	要望	設備	トイレがキレイだと嬉しい。
2	2	悪い	スタッフ	検査を担当される方は人によって愛想ある、なしがはっきりわかれます。機械的な方が多い印象ですが、今回の方は親切でした。当日、隣接眼科医が来てない？トラブルがあったようかなり待ちました予定が入っていたので10時半に検査スタートが出来ない旨を受付後全員に伝えてほしかったです。
2	4	要望	システム	予約制について、時間が決っていると、待ち時間が少なくて良いと思うが、逆に時間に遅れてはいけなと制約されてしまうかもしれない。無職の私には予約制は反対で、行きたい時(都合のついた時)に行ける方が楽かもしれない。特に奈良コンタクトさんの対応はスムーズだから特にそう思う。
1	3	悪い	システム	から時間だけと言われた。)前日にTELで確認した時は、2時間までくれると言っていたのに！予約が一杯だけ、早く入店したのに。
2	3	悪い	説明	検査までの待ち時間がとても長かった、次、呼ばれると思っていたら、予約の人の来たよう後回し、こちらから聞く事かなければ、なぜ、とばされたのか、少々不安になる、検査員は特に人によりつめたい感じの人がいる
2	3	要望	システム	今回はクレジットカードが使えずで、正直、現金不足だったら、どうしていただろう…と後で思いました。
2	3	悪い	全体	たまたま待ち合い室で居合わせた2人の女性(40代)が30分以上延々とおしゃべりされていて、待っているこちらとしてはイライラしました静かにして頂けるようお願いします、声が大きいのでうるさかったです。
2	3	要望	システム	日曜もしてくれているので助かる！
2	2	要望	スタッフ	マスクをしてらっしゃるので分かりにくいのだと思いますがもう少し笑顔で接して下さると安心できます。
2	3	要望	説明	検査員の方が事務的に話されるので少しわかりづらかった。