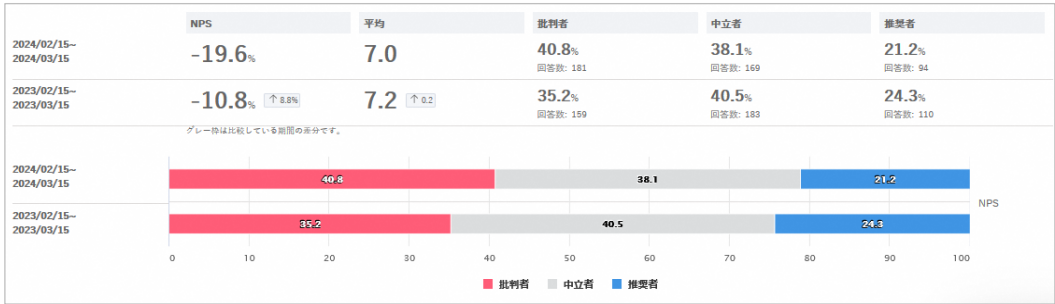
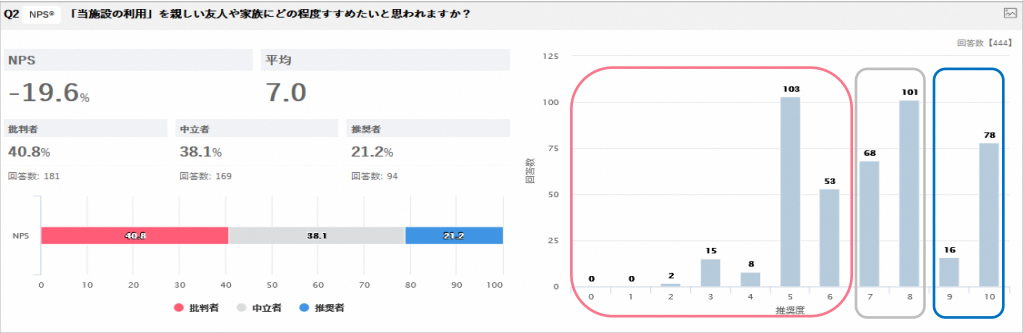


NPSアンケート集計結果

【アンケート集計内容】

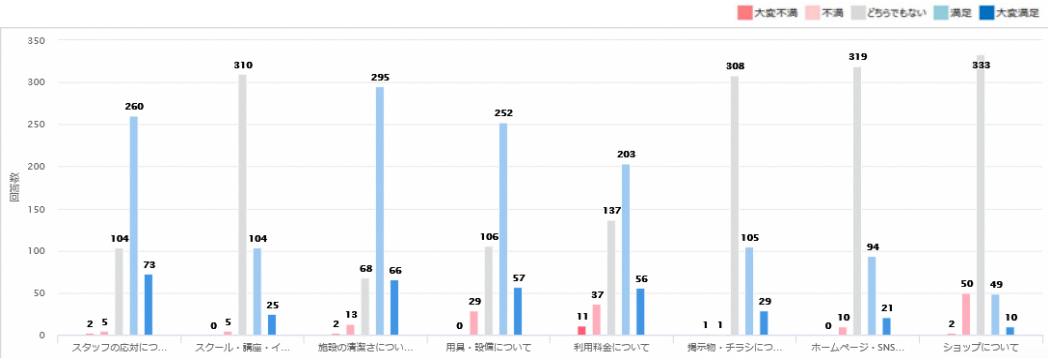
- ・実施期間：2024年2月15日（木）～3月15日（金）
- ・アンケート内容 ⇒ 別紙6参照
- ・回答数 ⇒ 444名（2022年度：614名）
- ・利用者 ⇒ 男性 回答数162名 38.1%/女性 回答数259名 60.9%/その他 回答数4名 0.9%
- ・お住まい ⇒ 市内 339名 80.1%/市外 69名 16.4%/他府県 12名 2.9%
- ・利用頻度⇒ 年に1回以下 6名 1.4%/半年に1回以上 27名 6.4%
月に1回 37名 8.8%/2週間に1回 61名 6.4%
1週間に1回 197名 46.8%/1週間に2回 93名 22.1%
- ・利用形態 ⇒ 個人 132名 31.1%/団体 301名 71%/その他 4名 0.9%

- ・昨年度結果-10.8%と比較して8.8%低い結果。
- ・回答者444名中、心理的にリピーターとなる可能性がある方は94名。
- ・NPS7,8を付けている中立者は多いため、あと1歩のニーズを掴み推奨者へ引き上げる策を打つと評価が向上する。
- ・批判者はNPS5に固まりがあるため、要因を把握し引き上げる策を打たなければならない。



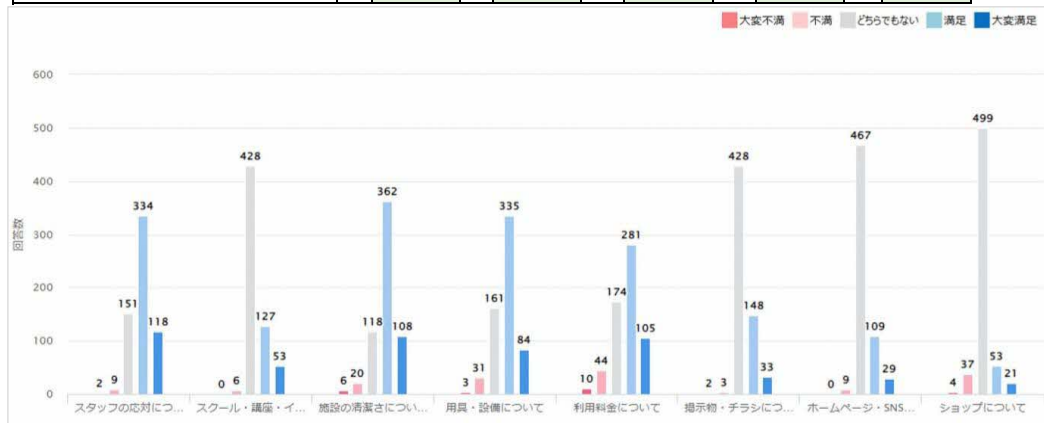
【2023年度】

	大変不満		不満		どちらでもない		満足		大変満足	
スタッフの対応について	2	0.5%	5	1.1%	104	23.4%	260	58.6%	73	16.4%
スクール・講座・イベント・大会について	0	0.0%	5	1.1%	310	69.8%	104	23.4%	25	5.6%
施設の清潔さについて	2	0.5%	13	2.9%	68	15.3%	295	66.4%	66	14.9%
用具・設備について	0	0.0%	29	6.5%	106	23.9%	252	56.8%	57	12.8%
利用料金について	11	2.5%	37	8.3%	137	30.9%	203	45.7%	56	12.6%
掲示物・チラシについて	1	0.2%	1	0.2%	308	69.4%	105	23.6%	29	6.5%
ホームページ・SNSについて	0	0.0%	10	2.3%	319	71.8%	94	21.2%	21	4.7%
ショップについて	2	0.5%	50	11.3%	333	75.0%	49	11.0%	10	2.3%



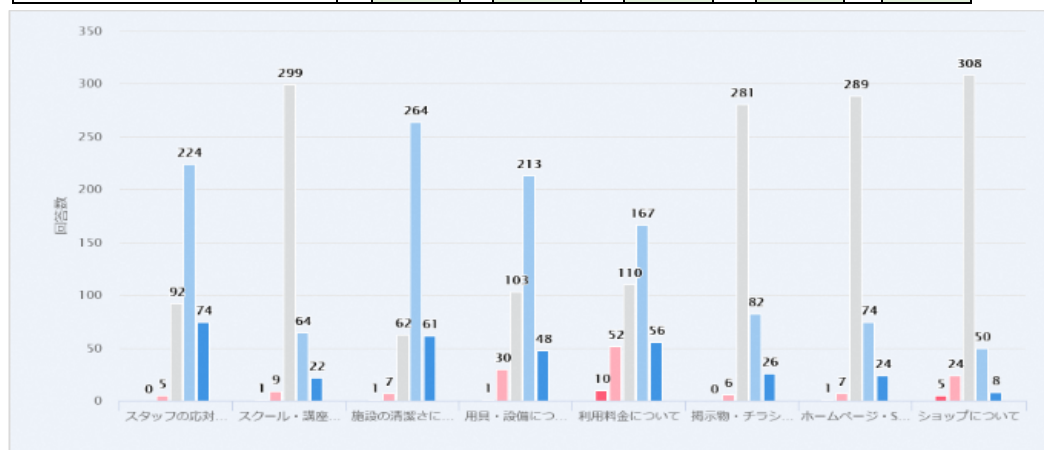
【2022年度】

	大変不満		不満		どちらでもない		満足		大変満足	
スタッフの対応について	2	0.3%	9	1.5%	151	24.6%	334	54.4%	118	19.2%
スクール・講座・イベント・大会について	0	0.0%	6	1.0%	428	69.7%	127	20.7%	53	8.6%
施設の清潔さについて	6	1.0%	20	3.3%	118	19.2%	362	59.0%	108	17.6%
用具・設備について	3	0.5%	31	5.0%	161	26.2%	335	54.6%	84	13.7%
利用料金について	10	1.6%	44	7.2%	174	28.3%	281	45.8%	105	17.1%
掲示物・チラシについて	2	0.3%	3	0.5%	428	69.7%	148	24.1%	33	5.4%
ホームページ・SNSについて	0	0.0%	9	1.5%	467	76.1%	109	17.8%	29	4.7%
ショップについて	4	0.7%	37	6.0%	499	81.3%	53	8.6%	21	3.4%



【2021年度】

	大変不満		不満		どちらでもない		満足		大変満足	
スタッフの対応について	0	0.0%	5	1.3%	92	23.3%	224	56.7%	74	18.7%
スクール・講座・イベント・大会について	1	0.3%	9	2.3%	299	75.7%	64	16.2%	22	5.6%
施設の清潔さについて	1	0.3%	7	1.8%	62	15.7%	264	66.8%	61	15.4%
用具・設備について	1	0.3%	30	7.6%	103	26.1%	213	53.9%	48	12.2%
利用料金について	10	2.5%	52	13.2%	110	27.8%	167	42.3%	56	14.2%
掲示物・チラシについて	0	0.0%	6	1.5%	281	71.1%	82	20.8%	26	6.6%
ホームページ・SNSについて	1	0.3%	7	1.8%	289	73.2%	74	18.7%	24	6.1%
ショップについて	5	1.3%	24	6.1%	308	78.0%	50	12.7%	8	2.0%



【アンケート結果ダイジェスト】

- ・当施設の利用をどの程度友人や家族にすすめたいか
⇒2023年度:批判者40.8／中立者38.1／推奨者21.2
⇒2022年度:批判者37.0／中立者39.4／推奨者23.6
⇒2021年度:批判者39.7／中立者39.5／推奨者20.8
- ・スタッフの対応
⇒満足260名、大変満足73名、普通104名、不満5名、大変不満2名（2023年度）
⇒満足334名、大変満足118名、普通151名、不満9名、大変不満2名（2022年度）
⇒満足224名、大変満足74名、普通92名、不満5名、大変不満0名（2021年度）

・当施設の清潔さ ⇒満足295名、大変満足66名、普通68名、不満13名、大変不満2名（2023年度） ⇒満足362名、大変満足108名、普通118名、不満20名、大変不満6名（2022年度） ⇒満足264名、大変満足61名、普通62名、不満7名、大変不満1名（2021年度） ・当施設のスクール・イベント・大会について ⇒満足104名、大変満足25名、普通310名、不満5名、大変不満0名（2023年度） ⇒満足127名、大変満足53名、普通428名、不満6名、大変不満0名（2022年度） ⇒満足64名、大変満足22名、普通299名、不満9名、大変不満1名（2021年度） ・当施設の利用料金について ⇒満足203名、大変満足56名、普通137名、不満37名、大変不満11名（2023年度） ⇒満足281名、大変満足105名、普通174名、不満44名、大変不満10名（2022年度） ⇒満足56名、大変満足167名、普通110名、不満52名、大変不満10名（2021年度） ・当施設のショップについて ⇒満足49名、大変満足0名、普通333名、不満50名、大変不満2名（2023年度） ⇒満足53名、大変満足21名、普通499名、不満37名、大変不満4名（2022年度） ⇒満足8名、大変満足50名、普通308名、不満24名、大変不満5名（2021年度）	
【お客様からのご意見・ご要望】を一部抜粋	は『推奨者』 は『中立者』 は『批判者』
夏、熱中症の時、涼しい部屋にて対応していただき感謝、親切でした。 トイレが綺麗なので嬉しいです。 いつまでも新しい体育館というイメージがあります。 きれいに片付けられていますしトイレも更衣室も清潔です テニスコートは、いつも綺麗で楽しんでいます。 学生は安くて欲しい 掲示物は目につくわかりやすい位置に掲示されています。 アウトレット商品等（割引商品）を置いていただけると購入をしたいと思います。 ラバー、ユニホーム、シューズを置いてほしい いつも挨拶してくれる スタッフの皆さん感じのよい人ばかりでOKです 親切丁寧 笑顔で愛想良く対応して頂いています。 ボールカートが借りれると嬉しいです。雨上がりにコート整備に使える大きなローラーが欲しい。 イス代を無料にできないか バイク置き場を増やして欲しいです。テニスコートの風除けネットを増やして欲しいです。 テニスビギナーズの大会 ホームページはもう少し詳しいほうがいい バイク置き場の増設をしてほしい テニスコート道路側にネットが欲しい。	
毎週教室を受けてとても気持ち良く調子が良いから 時間がきっちりしている講師、スタッフ皆さん丁寧に親切です 武道場だけでなくトイレや更衣室もきれいだと思います。ただ、利用者側の使い方に問題があることもしばしばです。 ちょっとゴミが残っている時があります 長く通っていますが、ゴミが落ちていたり汚れていたりすることがないので清潔に保たれているんだなぁと感じました。 いつも、綺麗に清掃されている。取立て言うなら、適当な日陰があればありがたいです。 スポーツクラブなどに比べても妥当な金額だと思います。 団体で利用することが多いため、割引があり助かる 水曜日AM販売のパンがおいしい。続けて欲しいです。 ショップ感がない。 いつも感じよく対応してくれます 講師についてはとても良いですが、受付や事務スタッフは、もう少し気軽に話しかけられるほうがいいと思います。 ブランの状態が悪いものがある 個室トイレそれぞれに、消毒液などの設備を付けて頂けると、より安心安全に使用できるので、よろしくお願いします。 テニスコート 道路側全面防風ネットを貼ってください トレーニング室の機器をもう少し増やした方が、利用する気になります。 テニスコートが平らでは無い所がある 一週間前の施設キャンセルでその部屋が使えないのがもったいない ほかの方が使えるようにしたらいいと思う 駐車料金はなしにして欲しい、駅から遠いため テニスボールの回収してほしい	
清掃せずに帰る利用者がいる 9時から使用するにもかかわらず使用前にモップがけをするとかわたり等が多く取れる 武道場、体育室1の下部窓枠中もたまに拭き掃除して下さると有難い。 駐車場代が高い 駐車料金の休日、土曜日が高い。 ウェアなどもっと多く置いてほしい 廊下や部屋の汚れぐあいをごまめにチェックしてほしい。 雨漏りを直して欲しい 2階にトイレがあると便利です 卓球マシーンがあればうれしいです。	

体育室のカーテンがうすくてまぶしい
雨上がりの後はスパイク跡を均してほしい
床が滑る
テニスコートに日射除けの屋根が欲しい。（夏の熱中症対策）
夜 電球がついていないところがある（駐輪）
60分のレッスンに入っているので、駐車料金を90分まで無料にして欲しい
子供や赤ちゃんに優しい施設であることを希望します。スタッフも。
ショップに必要とするものがない
ショップの品数を多くして欲しい
利用料金はできるだけ使いやすいように