

2024年度アンケート結果 | 伊加賀スポーツセンター

【アンケート集計概要】

- 実施期間：2025年3月10日（月）～3月23日（日）
- アンケート内容 ⇒ 別紙「2024年度伊加賀スポーツセンター_アンケート雛型.docx」
- 回答数 ⇒ 296名
- 利用者 ⇒ 男性 回答数113名 38.1%/女性 回答数173名 58.4%/答えたくない 回答数10名 3.3%
- 年代 ⇒ 10代以下 4名 1.3%/20代 8名 2.7%/30代 21名 5.2%/40代 46名 15.5%
50代 67名 22.6%/60代 58名 19.5%/70代 76名 29.6%/80代以上 16名 5.4%
- お住まい ⇒ 市内 260名 87.8%/市外 27名 9.1%/他府県 9名 3.0%
- 利用頻度 ⇒ 週に3回以上 21名 7.0%/週に1～2回程度 197名 66.5%
月に1～2回程度 65名 21.9%/半年に1～2回程度 9名 3.0%
年に1～2回程度 4名 2.0%/はじめての利用 0名 0.0%
- 利用形態 ⇒ 個人 105名 35.4%/団体 140名 47.2%/スクール 40名 13.5% その他/ 11名 3.7%

【分析報告】

1. 利用者の属性分析

性別：女性が58.4%を占め、男性は38.1%です。女性の割合がやや高くなっています。女性向けのプログラムやイベントを強化することで、さらなる利用促進が期待できます。

年代：70代が29.6%と最も多く、次いで50代（22.6%）が続きます。高齢者向けの健康維持プログラムやリハビリテーションのクラスを提供することが有効です。居住地：87.8%が市内在住です。地域密着型のイベントやキャンペーンを展開することで、利用者の関心を引くことができます。

2. 利用頻度

66.5%が「週に1～2回程度」利用しており、リピート利用を促進するために、定期的な測定会やイベントを企画することで、さらに利用を促進できる可能性があります。

「はじめての利用」が0名であるため、新規利用者を獲得するためのプロモーションが必要です。

3. おすすめ度と評価

おすすめ度の評価に関する質問では、スタッフの対応や施設の清潔さが重要な要素。

接客に対して「丁寧」「不親切」にわかれるキーワードもあり、

これらを改善するために、スタッフのトレーニングや清掃の徹底を行う必要があります。

4. 提案

フィードバックの収集：利用者からの具体的な意見を収集し、特に不満の声が多い部分を改善することが重要です。しょう。

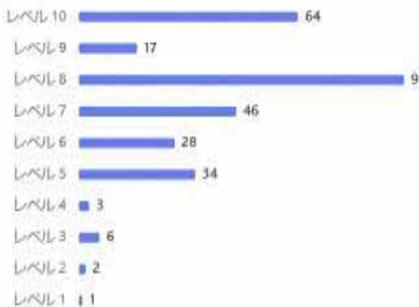
スタッフの対応や施設の清潔さに関する意見を重視しま

プログラムの多様化：高齢者向けのプログラムを強化し、特に健康維持やリハビリ目的のクラスを提供することが有効です。

また、女性向けのイベントも検討すると良いでしょう。

プロモーション活動：地元メディアやSNSを通じて、新規利用者向けのキャンペーンを展開し、特に「はじめての利用」を促進する施策が必要です。

【満足度- 2. 当施設を親しい友人や家族にどの程度すすめたいと思われますか？】



NPS

2.3%

批判者 (1～6)

25.0%

回答数：74

中立者 (7～8)

47.6%

回答数：141

推奨者 (9～10)

27.3%

回答数：81

コメント

- ・平均7.59の評価でNPS + 2.3%
- ・今後もリピーターとなる可能性がある方は81名
- ・NPS7,8を付けている中立者が最も多いため、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NPS5,6に属している人が多いため、要因を把握し引き上げる策を打たなければならない。

1. おすすめ度の全体評価

平均スコア：7.59は良好、前年の7.0と比較すると上昇傾向にあります。リピーター利用を促進するためには、さらなる改善が必要です。

NPS（ネットプロモータースコア）：2.3%は低い数値であり、推奨者と批判者の差が小さいことを示しています。これにより、改善の必要性が強調されます。

2. 各グループの分析

批判者（25.0%）：74名が批判者として分類されており、特にNPSが5,6の人が多くのことです。このグループの不満の要因を把握し、具体的な改善策を講じることが重要です。特に、スタッフの応対や施設の清潔さ、利用料金などに関する意見を重視しましょう。

中立者（47.6%）：中立者が最も多く、141名がこのグループに属しています。彼らは改善の余地があると感じている可能性が高く、特別なキャンペーンやスクール

を提供することで推奨者に引き上げることが期待できます。特に、NPSを7,8に付けている中立者のニーズを掴むことが重要です。

推奨者（27.3%）：81名が推奨者であり、リピーターとなる可能性が高いです。このグループをターゲットにしたプロモーションを行い、口コミを促進することで新規利用者の獲得につなげることができます。

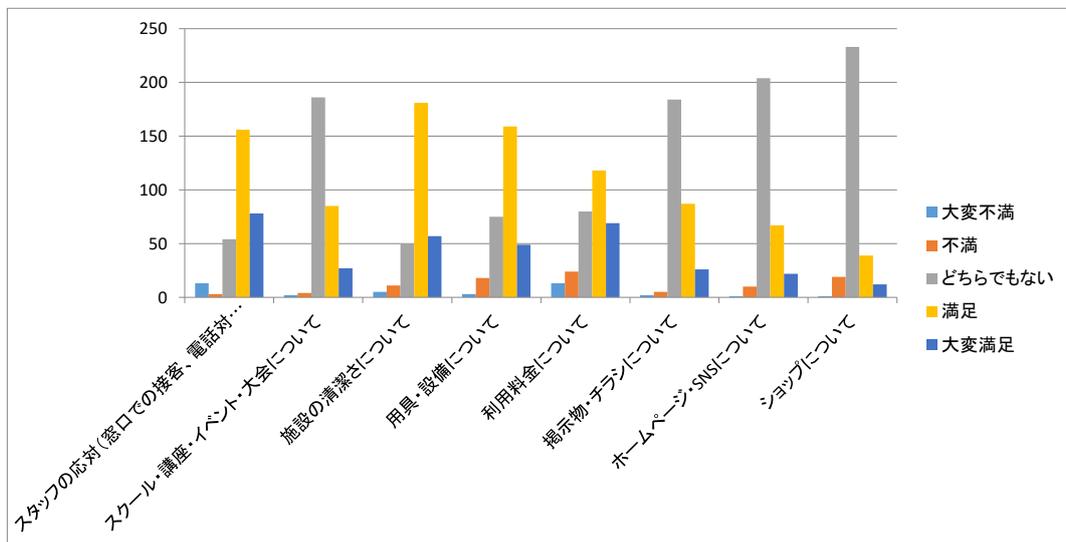
3. 改善提案

フィードバックの収集：批判者から具体的な意見を収集し、どの点が不満の原因となっているのかを分析します。特に、スタッフの接客や施設の清掃状態、利用料金に関する意見を重視します。

中立者へのアプローチ：中立者をターゲットにした特別キャンペーンやイベントを企画し、彼らの利用頻度を増やす施策を考えます

【各項目の評価- 2の「おすすめ度 0～10点」をつける上で以下の項目をどのように評価しましたか？】

	大変不満		不満		どちらでもない		満足		大変満足	
スタッフの応対（窓口での接客、電話対応など）	10	3.4%	5	1.7%	50	16.9%	169	57.1%	62	20.9%
スクール・講座・イベント・大会について	3	1.0%	4	1.4%	185	62.5%	76	25.7%	28	9.5%
施設の清潔さについて	7	2.4%	9	3.0%	61	20.6%	165	55.7%	54	18.2%
用具・設備について	3	1.0%	18	6.1%	79	26.7%	155	52.4%	41	13.9%
利用料金について	5	1.7%	25	8.4%	90	30.4%	122	41.2%	54	18.2%
掲示物・チラシについて	0	0.0%	5	1.7%	184	62.2%	92	31.1%	15	5.1%
ホームページ・SNSについて	0	0.0%	10	3.4%	210	70.9%	65	22.0%	11	3.7%
ショップについて	1	0.3%	19	6.4%	247	83.4%	22	7.4%	7	2.4%



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

⇒2024年度:批判者25.0/中立者47.6/推奨者27.3

⇒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

・スタッフの応対

⇒大変満足62名、満足169名、どちらでもない50名、不満5名、大変不満10名（2024年度）

⇒大変満足73名、満足260名、普通104名、不満5名、大変不満2名（2023年度）

⇒大変満足118名、満足334名、普通151名、不満9名、大変不満2名（2022年度）

⇒大変満足74名、満足224名、普通 92名、不満 5名、大変不満0名（2021年度）

・当施設のスクール・講座・イベント大会について

⇒大変満足28名、満足76名、どちらでもない185名、不満4名、大変不満3名（2024年度）

⇒大変満足25名、満足104名、普通310名、不満5名、大変不満0名（2023年度）

⇒大変満足53名、満足127名、普通428名、不満6名、大変不満0名（2022年度）

⇒大変満足 22名、満足 64名、普通299名、不満9名、大変不満1名（2021年度）

・施設の清潔さについて

⇒大変満足54名、満足165名、どちらでもない61名、不満9名、大変不満7名（2024年度）

⇒大変満足66名、満足295名、普通68名、不満13名、大変不満2名（2023年度）

⇒大変満足108名、満足362名、普通118名、不満20名、大変不満6名（2022年度）

⇒大変満足61名、満足264名、普通62名、不満 7名、大変不満 1名（2021年度）

・用具・設備について

⇒大変満足41名、満足155名、どちらでもない79名、不満18名、大変不満3名（2024年度）

・利用料金について

⇒大変満足54名、満足122名、どちらでもない90名、不満25名、大変不満5名（2024年度）

⇒大変満足56名、満足203名、普通137名、不満37名、大変不満11名（2023年度）

⇒大変満足105名、満足281名、普通174名、不満44名、大変不満10名（2022年度）

⇒大変満足167名、満足56名、普通110名、不満52名、大変不満10名（2021年度）

・掲示物・チラシについて

⇒大変満足15名、満足92名、どちらでもない184名、不満5名、大変不満0名（2024年度）

・ホームページ・SNSについて

⇒大変満足11名、満足65名、どちらでもない210名、不満10名、大変不満0名（2024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』

テキパキとしていて、気持ちがいい。

いつも笑顔でご挨拶してくださいませ

対応が良かったです 鍵の落とし物預かってくれました

対応して頂いた方があきらかに機嫌が悪く応対も酷かったです。

チアダンススクールに通っていますが、発表の機会がもう少しあってもいいかなと思いました。

コーチ1人に対し、MAX18人の募集は数が多すぎる

畳の部屋でヨガのあと、髪の毛が落ちている

ゴミが落ちている事が多い

トイレも更衣室も綺麗でした

エアコンは開始30分前から事前に入れておいて欲しい。早く来ている人もいるので。

駐車料金が高い

学割をしてほしい PAYPAY対応をしてほしい

月謝か年会費かなど料金体系がわかりにくい

品揃えをもう少し多く

2階にトイレが欲しい 自動販売機なども

講習時間が足らなかった。

一部愛想がない方がいる

忘れ物をした時にも丁寧に保管されていてありがとうございました。

参加したイベントはとても楽しくできました。

運動広場の電源が不便。コンセントを広場の近くに欲しいです
休憩室に前のようにテーブル・椅子を増やしてほしい
使用後の掃除を利用者に徹底させてください
トイレ等良く清掃されている
器具をもう少し増やしてほしい
夏の日差しを遮る屋根を各コートの本棚あたりに設置して欲しい。
卓球の球の数が少ないので増やしてほしい
市外の個人利用の料金を安くしてほしい
教室を一回でも休んだらもったいないので、その月は休むのですが、チケット制になったらいいのになと思う
障がい者デーをアピールしてほしい
屋根のある自転車置場がほしい。もう少し台数が止められるようにしてほしい。
そうじがいきとどいている
言い方が怖かった
雨模様でも、頑なにテニスコート キャンセルを1時間前しか受け付けない事
喫煙場所が必要ではないでしょうか？
8-11時にコートを取った時、8-9時の間に練習を中断してでも入金に来いというのはどうしても納得いきません。
夜間のテニス照明が開始時間ジャストにならないと点かない 時間前には入れない！
観覧するのに狭い
床にごみや髪の毛が落ちていたりする。天井のほこりや窓ガラスの汚れに目がいく。
駐車場料金は、他の施設より高め、不満である！
教室を休む時ももったいないと思う。チケット制にしてほしい。個人利用の料金はリーズナブルで良い。
食べ物の自販機があってありがたい
パン屋さんが月に何回か来てくれるので、楽しみです。
ショップっぽくない。売り物なのかよくわからない
2階にトイレが欲しい
少しずつでもコート傷みを修繕して欲しいです。ツギハギや凸凹だらけなので。