2024年度アンケート結果｜渚市民体育館

【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年度渚市民体育館_アンケート雛型.docx」
・回答数 ⇒ 304名
・利用者 ⇒ 男性 回答数105名 34.5%／女性 回答数191名 62.8%／答えたくない 回答数8名 2.6%
・年代 ⇒ 10代以下 37名 12.1%／20代 10名 3.2%／30代 16名 5.2%／40代 37名 13.1%
50代 34名 13.1%／60代 68名 22.3%／70代 90名 29.6%／80代以上 12名 3.9%
・お住まい ⇒ 市内 277名 91.1%／市外 24名 7.8%／他府県 3名 0.9%
・利用頻度⇒ 週に3回以上 41名 13.4%／週に1～2回程度 168名 55.2%
月に1～2回程度 58名 19.0%／半年に1～2回程度 16名 5.2%
年に1～2回程度 11名 3.6%／はじめての利用 10名 3.2%
・利用形態 ⇒ 個人 116名 38.1%／団体 168名 55.2%／スクール 19名 6.2% その他／ 1名 0.3%

【分析報告】

1. 利用者の属性分析

性別: 女性が62.8%と多く、男性は34.5%です。女性向けのプログラムやイベントを増やすことで、さらなる利用を促進できるかもしれません。
年代: 60代以上が多く、特に70代が29.6%を占めています。この年代に特化したプログラム（例えば、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だと考えられます。
居住地: 91.1%が市内在住ですので、地域密着型のイベントやキャンペーンを行うことで、利用促進が期待できます。

2. 利用頻度

55.2%が「週に1～2回程度」利用していますが、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と良いかもしれません。
「はじめての利用」が3.2%と少ないため、新規利用者を増やす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、スタッフの応対や施設の清潔さが重要な要素。
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ことが必要です。
アンケートの一部ではスポーツ協会宛のものもあり、接客では共通マナー等統一するのも必要である。

4. 提案

プログラムの多様化: 利用者のニーズに応じた新しいスクールやイベントを企画し、特に高齢者向けのプログラムを強化する。
プロモーション活動: 地元メディアを通じた広告やSNSを活用し、特に新規利用者向けのキャンペーンを展開する。
フィードバックの活用: アンケートで得た意見を基に、具体的な改善策を実施し、その結果を利用者に報告することで信頼関係を築く。

【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
6.6%

批判者（1～6）	中立者（7～8）	推奨者（9～10）
29.2%	**34.8%**	**35.8%**
回答数：89	回答数：106	回答数：109

コメント
・平均7.62の評価であるが9,10の評価が最も多くNPS＋6.6%
・今後もリピーターとなる可能性がある方は109名
・NPS7,8を付けている中立者も多いため、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: 7.62は比較的良好な評価ですが、推奨者と批判者の割合に注目する必要があります。
NPS（ネットプロモータースコア）：6.6%という数値は、推奨者と批判者の差を示しています。理想的にはNPSがプラスであることが望ましいため、改善の余地があります。

2. 各グループの分析

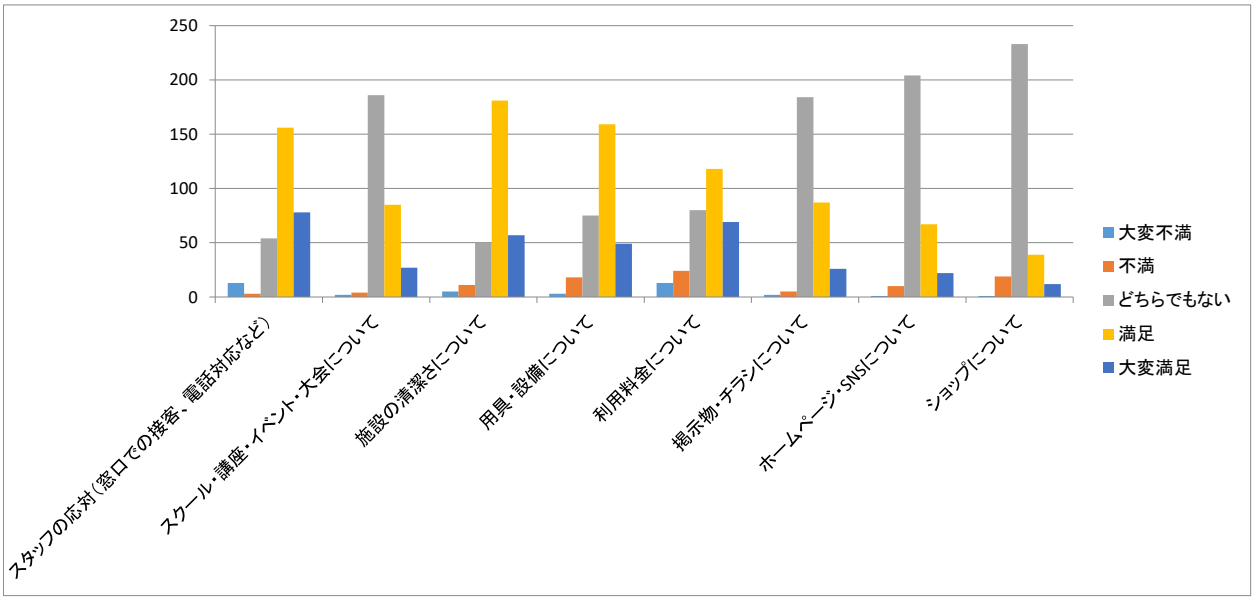
批判者（29.2%）：このグループは、施設やサービスに対して不満を持っている可能性が高いです。具体的な意見を集め、どの要素が不満の原因となっているのかを分析することが重要です。特に、スタッフの応対や施設の清潔さに関する意見を重視すべきです。

中立者（34.8%）：このグループは、改善の余地があると感じている可能性があります。中立者を推奨者に変えるための施策を講じることが重要です。例えば、特別なイベントや優待キャンペーン（回数券）を提供することで、彼らの関心を引くことができます。

推奨者（35.8%）：このグループは、施設を積極的にすすめる可能性が高いです。彼らの意見を活用して、口コミやSNSでのプロモーションを強化することができます。また、推奨者に対して特典や感謝の意を示すことで、さらなるロイヤルティを促進できます。

【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）	13	4.3%	3	1.0%	54	17.8%	156	51.3%	78	25.7%
スクール・講座・イベント・大会について	2	0.7%	4	1.3%	186	61.2%	85	28.0%	27	8.9%
施設の清潔さについて	5	1.6%	11	3.6%	50	16.4%	181	59.5%	57	18.8%
用具・設備について	3	1.0%	18	5.9%	75	24.7%	159	52.3%	49	16.1%
利用料金について	13	4.3%	24	7.9%	80	26.3%	118	38.8%	69	22.7%
掲示物・チラシについて	2	0.7%	5	1.6%	184	60.5%	87	28.6%	26	8.6%
ホームページ・SNSについて	1	0.3%	10	3.3%	204	67.1%	67	22.0%	22	7.2%
ショップについて	1	0.3%	19	6.3%	233	76.6%	39	12.8%	12	3.9%



アンケート結果ダイジェスト

・スタッフの応対

⇒大変満足78名、満足156名、どちらでもない54名、不満3名、大変不満13名

・当施設のスクール・講座・イベント大会について

⇒大変満足27名、満足85名、どちらでもない186名、不満4名、大変不満2名

・施設の清潔さについて

⇒大変満足57名、満足181名、どちらでもない50名、不満11名、大変不満5名

・用具・設備について

⇒大変満足49名、満足159名、どちらでもない75名、不満18名、大変不満3名

・利用料金について

⇒大変満足69名、満足118名、どちらでもない80名、不満24名、大変不満13名

・掲示物・チラシについて

⇒大変満足26名、満足87名、どちらでもない184名、不満5名、大変不満2名

・ホームページ・SNSについて

⇒大変満足22名、満足67名、どちらでもない204名、不満10名、大変不満1名

【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』

曜日時間帯が使いやすい
マシーンの使い方が解りにくいです。
新しいものが多くて嬉しい。シャワールームも夏場嬉しい
卓球台がきれいになった
施設が清潔で使いやすかった
1人慣れてない方がいるが
機器の下特にわたぼこりが目立ちます
備品（バレーのネットなど）替えてほしい
マッサージチェアの故障　直さないのでしょうか？
2時間100円、最高です。
咳こむ人には、マスク着用喚起を、張り紙してください。
駐車場において不法に代金の節減を目的としている違法な車をなくしてほしい
トイレを早く最新にしてほしい
inゼリー230は手が出しにくい
回数券を発行する
要望に対する結果報告をどこかに貼ってほしい。質問箱ほしい。
駐車券のやり取りをするときなど丁寧な対応をしてくれます。顔を見て話をしてくれます。
講座のメニューが少ない
明るい笑顔での対応や言葉使いも良い
トイレの便座を温かくして欲しい
トイレに便座スプレーを置いてほしい
トイレの便座が冷たい
空調が汚れているのが気になる
トレーニング室の値段が200円と、ちょうど良いから
毎回現金ではなく回数券
中央に降ろしているネットを踏んで骨折打撲した人を最近でも三人聞きました。危ないと思います。
女性に適するマシーン→トルソーマシン（ウエスト捻り）大腿内側筋のマシンをいれてほしい
ホームページが見辛い
ドリンクを忘れた時に、ポカリスエットの900mlが置いてるのはありがたい。600mlの量じゃ足りないと思うから
アスレチックに張り紙があるにも関わらず、マシンに座って5~10分休憩するおじさんが毎日いる。巡回指導できないのかな
愛想が悪い人がいる。
丁寧でスムーズな対応していただいています
対応が人によって違ったり、聞きたい内容がかえってこない
出来たら、参加出来ない時もあるので、参加費は一括ではなく、毎回にして欲しい。
もう少しいろんな種類のスクールがあると嬉しい　ヨガの種類を増やしてほしい
職員が丸投げで状況確認などをしていない
とても清潔で気分がいい
扇風機の汚れが気になる
掃除はできているが体育館（ヨガの所）の汚れが気になる
防矢ネットの設備をおねがいします
夜間金額も一律にしてもらえると。。。照明は朝でも点けると思うので。
ショートテニスとバドミントンのネットのダンゴの違いがある
あいかわらずアルコールスプレー占有してるひとがいる　巡回時確認できないものか
使用料金は市民利用としてリーズナブルと思いますが　駐車代金については公共施設のでもあり一考をお願いしたい
1時間の枠を作ってほしい