

2024年度アンケート結果 | 総合スポーツセンター

【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総合スポーツセンター_アンケート雛型.docx」
- ・回答数 ⇒ 198名
- ・利用者 ⇒ 男性 回答数123名 62.1％／女性 回答数70名 35.3％／答えたくない 回答数5名 2.5％
- ・年代 ⇒ 10代以下 38名 19.1％／20代 11名 5.5％／30代 15名 7.5％／40代 23名 11.6％
50代 35名 17.6％／60代 30名 15.1％／70代 33名 16.6％／80代以上 13名 6.5％
- ・お住まい ⇒ 市内 173名 87.3％／市外 21名 10.6％／他府県 4名 2.0％
- ・利用頻度⇒ 週に3回以上 38名 19.1％／週に1～2回程度 119名 60.1％
月に1～2回程度 26名 13.1％／半年に1～2回程度 9名 4.5％
年に1～2回程度 1名 0.5％／はじめての利用 5名 2.5％
- ・利用形態 ⇒ 個人 142名 71.7％／団体 53名 26.7％／スクール 2名 1.0％ その他／ 1名 0.5％

【分析報告】

1. 利用者の属性分析

性別：男性が62.1%と多く、女性は35.3%です。この性別比は、男性の利用者が多いことを示しています。女性向けのプログラムやイベントを強化することで、女性の利用促進が期待できます。

年代：10代以下が19.1%と比較的多く、次いで70代が16.6%です。特に高齢者向けのプログラムや、若者向けのアクティビティを提供することが有効です。

居住地：87.3%が市内在住であり、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

60.1%が「週に1～2回程度」利用しており、リピート利用が多いことがわかります。定期的なキャンペーンやイベントを企画することで、さらに利用を促進できるでしょう。「はじめての利用」が2.5%と少ないため、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、スタッフの応対や施設の清潔さが重要な要素。

挨拶への評価が高く、見受けられる。トイレへの不満が多く見られた。

これらを改善するために、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：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意見を重視します。

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

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。

例えば、割引キャンペーンや特別イベントを開催し、参加を促すことが有効です。

推奨者の活用：推奨者に対して特典を提供し、彼らからの口コミを促進します。また、SNSでのシェアを促すことで、新規利用者の獲得につなげることができます。

【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？】



コメント

- ・平均7.98の評価であるが9,10の評価が最も多くNPS + 22.0%
- ・今後もリピーターとなる可能性がある方は82名
- ・NPS7,8を付けている中立者へ、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. おすすめ度と評価

平均スコア：7.98は非常に良好な評価であり、推奨者が42.7%と最も多いことは、施設に対する満足度が高いことを示しています。
NPS（ネットプロモータースコア）：22.0%という数値は良好であり、推奨者と批判者の差が大きいことを示しています。特に、推奨者を増やすための施策が有効です。

2. 各グループの分析

批判者（20.7%）：41名が批判者として分類されています。NPSが5,6の人が多く、具体的な不満の要因を把握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、利用料金などに関する意見を重視しましょう。

中立者（37.8%）：中立者が75名で、彼らを推奨者に引き上げることが重要です。特別なキャンペーンやイベントを提供することで、彼らのニーズを掴むことが期待できます。

推奨者（42.7%）：82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

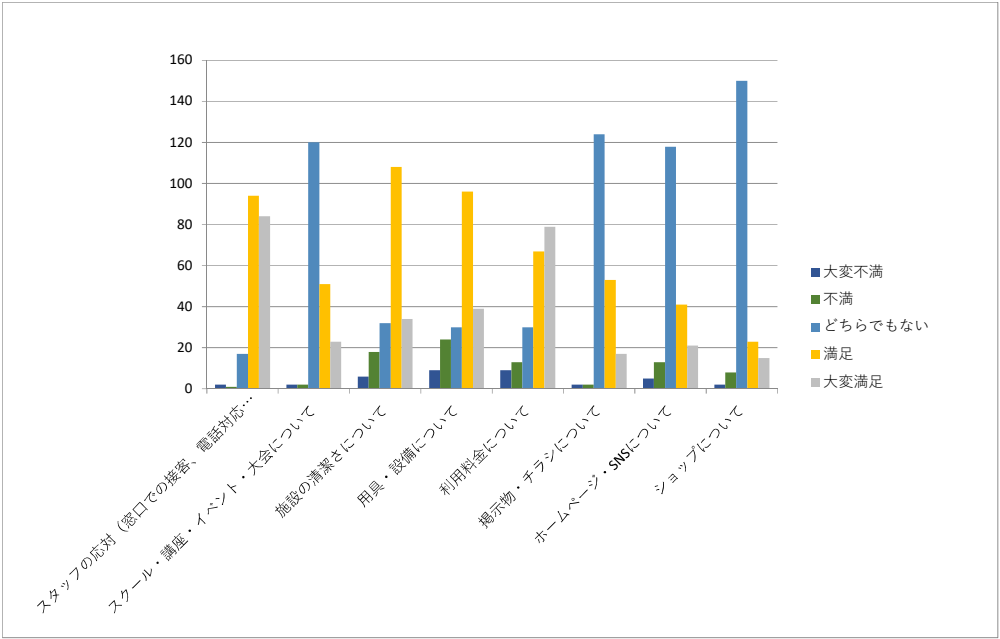
フィードバックの収集：批判者から具体的な意見を収集し、どの点が不満の原因となっているのかを分析します。特に、スタッフの接客や施設の清掃状態、利用料金に関する意見を重視します。

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。例えば、割引キャンペーンや特別イベントを開催し、参加を促すことが有効です。

推奨者の活用：推奨者に対して特典を提供し、彼らからの口コミを促進します。また、SNSでのシェアを促すことで、新規利用者の獲得につなげることができます。

【各項目の評価- 2の「おすすめ度 0 ～ 1 0 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）	2	1.0%	1	0.5%	17	8.6%	94	47.5%	84	42.4%
スクール・講座・イベント・大会について	2	1.0%	2	1.0%	120	60.6%	51	25.8%	23	11.6%
施設の清潔さについて	6	3.0%	18	9.1%	32	16.2%	108	54.5%	34	17.2%
用具・設備について	9	4.5%	24	12.1%	30	15.2%	96	48.5%	39	19.7%
利用料金について	9	4.5%	13	6.6%	30	15.2%	67	33.8%	79	39.9%
掲示物・チラシについて	2	1.0%	2	1.0%	124	62.6%	53	26.8%	17	8.6%
ホームページ・SNSについて	5	2.5%	13	6.6%	118	59.6%	41	20.7%	21	10.6%
ショップについて	2	1.0%	8	4.0%	150	75.8%	23	11.6%	15	7.6%



アンケート結果ダイジェスト

- ・スタッフの対応
⇒大変満足84名、満足94名、どちらでもない17名、不満1名、大変不満2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23名、満足51名、どちらでもない120名、不満2名、大変不満2名
- ・施設の清潔さについて
⇒大変満足34名、満足108名、どちらでもない32名、不満18名、大変不満6名
- ・用具・設備について
⇒大変満足39名、満足96名、どちらでもない30名、不満24名、大変不満9名
- ・利用料金について
⇒大変満足79名、満足67名、どちらでもない30名、不満13名、大変不満9名
- ・掲示物・チラシについて
⇒大変満足17名、満足53名、どちらでもない124名、不満2名、大変不満2名
- ・ホームページ・SNSについて
⇒大変満足21名、満足41名、どちらでもない118名、不満13名、大変不満5名
- ・ショップについて
⇒大変満足15名、満足23名、どちらでもない150名、不満8名、大変不満2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』

分からない事等、笑顔で対応してくださいました。

電話対応が素晴らしい

いつも笑顔で対応してくださるし、こちらのちょっとした要望にも丁寧な対応で、とにかく話しやすいのが1番です
3階の女子トイレの流れが悪く、流し残が多い

外のトイレを使えるようにして欲しい

ランニングマシンが5台ぐらいになれば良いかなと思います。

春日テニスコートをすべてオムニコートにしてほしい

トイレの大ですが、保温(便座)ウォシュレットにしてください。20、30年遅れています。今のトイレ大にしても、水流が悪いですね。
安いと思います。

オムニとクレーが同額なのは、不満です。

よく分かる所に貼られてて分かりやすいと思います。

次月のスケジュール発表が遅い

ドリンクやボールをもっと置いてほしい。

市場価格より高い

体育館外の出入り口に、たばこの吸い殻が落ちているのが見受けられる

対面対応は良いんですが、電話での申し訳みでなかなか繋がらない。

愛想よく挨拶・話しをしてくれる

バドミントンの予約電話が繋がりにくいので、予約が取れなくて困ることがあります。

もっともっと大会を増やしてほしい

仕事をしているため、平日お昼のイベントには参加できない

競技場内のゴミ箱の設置

男性更衣室がロッカーが壊れていたり、スリッパがそのままである(市営だから目をつぶる)

トイレのスリッパがいつもバラバラで使用者特に高齢者がきちんと並べていない。

スターティングブロックがもう少し最新のものが何台かでいいので置いてほしい

用具を落としたり乱雑に扱う方がいておられてちょっと残念に思います

予約が取りづらい。使用后清掃しないなど学生のマナーが悪い。

エアコンが十分でない。特に冬は寒かった

回数券を復活してほしい

サンドコートとオムニコートが同じコート料金が不満。サンドコートの石や、へこみなどなどの同じ料金

スケジュール等ダウンロードしないと見れない

いつも愛想良く挨拶してくれますクラブハウスも綺麗で掃除が行き届いています

気軽に声をかけさせてもらっています。

笑顔で対応してください

トイレが時々汚れている。もう少し定期的に巡回してキレイにしてほしい。

トレーニング室の器具の間や床にホコリが溜まっている

ネットのベルトが調整しにくいコートがあります。

ネット不良、コート不良

オムニコートと砂コートに金額の差をつけるべき

わかりにくい 月間のスケジュールとかをもっと見やすくしてほしい PDFでダウンロードさせないで！スマホで見やすくしてほしい

ウォーターサーバン1階につけてほしい

雨あがり時のオムニコートのコンディションが悪いときはキャンセルさせてもらいたい。滑って危ないしボールが駄目になる

閲覧サイトに到着後、全てダウンロードではなく当月はすぐ見え、次月以降はダウンロードしてほしい

当日のランニングロード、使用できるか掲載してほしい。いつも電話で確認してるから。

駐車場の混み具合マークが常に同じ（グラウンドが閉鎖していた期間も変わらなかった）

春日テニスコートのオムニとクレーコートの値段が同じなのは不満である