

【アンケート集計概要】

- ・実施期間:2026年3月1日（日）～3月15日（日）
- ・アンケート内容 ⇒ 別紙「2025伊加賀スポーツセンター_アンケート雛型」
- ・回答数 ⇒ 155名
- ・利用者 ⇒ 男性 回答数56名 36.1%/女性 回答数97名 62.7%/答えたくない 回答数2名 1.2%
- ・年代 ⇒ 10代以下 0名 0%/20代 1名 0.6%/30代 2名 1.3%/40代 17名 11%
50代 22名 14.2%/60代 39名 25.2%/70代 62名 40.0%/80代以上 12名 7.7%
- ・お住まい ⇒ 市内 131名 84.5%/市外 20名 12.9%/他府県 4名 2.6%
- ・利用頻度⇒ 週に3回以上 19名 12.3%/週に1～2回程度 105名 67.7%
月に1～2回程度 31名 20%/半年に1～2回程度 0名 0%
- ・利用形態 ⇒ 個人 54名 34.8%/団体 69名 44.5%/スクール 29名 18.7%/その他 3名 2.0%

【分析報告】

1. 利用者の属性分析

性別: 男性が36.1%、女性は62.7%です。この性別比は、女性の利用者が多いことを示しています。
男性向けのプログラムやイベントを強化することで、男性の利用促進が期待できます。
年代: 70代が40%と比較的多く、次いで60代が25.2%です。
居住地: 84.5%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、さらに利用者の関心を引くことができます。

2. 利用頻度

67.7%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。

3. おすすめ度と評価

推奨者は単に施設が良いから高得点を付けているのではなく、スタッフ対応講師の質施設の清潔さ利用しやすさ
で「満足」や「大変満足」を複数で回答している
人（講師・スタッフ）は非常に高評価、ハード（設備・駐車場）が低評価という結果になっています。

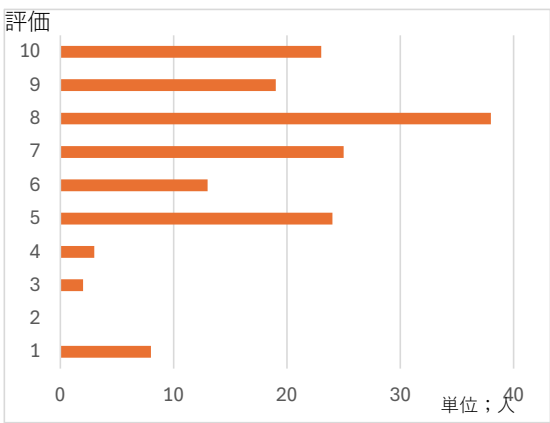
4. 提案

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、スタッフ対応など人の問題ではなく、設備・要望に対応することが重要です。
中立者へのアプローチ: 中立者は、不満客”ではなく”満足しているが感動していない利用者”です
例えば、エアロビクス教室開講など受講生が望んでいる教室を開催し、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?】



評価	人数
1	8
2	0
3	2
4	3
5	24
6	13
7	25
8	38
9	19
10	23



NPS(7～10)
67.7%

批判者 (1～6)	中立者 (7～8)	推奨者 (9～10)
32.3%	40.6%	27.1%

コメント

・平均7.12の評価であり、7,8の評価が最も多くNPS40.6%

・今後もリピーターとなる可能性がある方は42名

利用者の満足度は概ね良好だが、「熱狂的な支持者」より「不満層」がやや多く、満足はしているが、改善してほしい点がある利用者が多数存在する。

1. おすすめ度と評価

平均スコア：-5は平凡な評価であり、推奨者27.1%と多いことは、施設に対する満足度は普通であることを示しています。

NPS（ネットプロモータースコア）：67.7%という数値は良好であり、推奨者と批判者の差が大差ないことを示しています。

さらに、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（32.3%）：50名が批判者として分類されています。評価が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。ただし、コメントは高評価で、各項目も「満足」、しかしおすすめ度は5点以下という回答が多いです。

中立者（40.6%）：中立者が63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（27.1%）：42名が推奨者であり、リピーターとなる可能性が高いです。施設は好きだが、機器の更新やエアロビクス教室開講など改善してほしい点があります

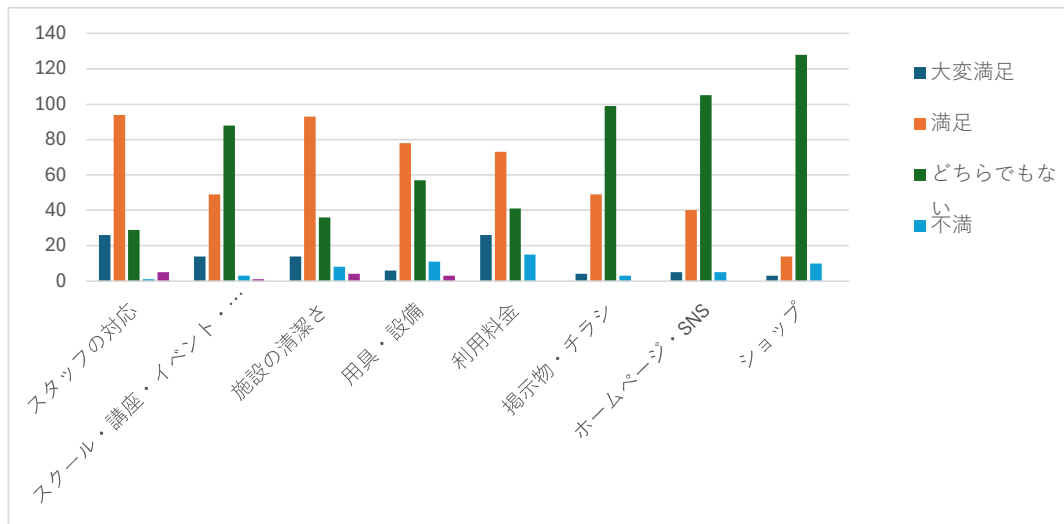
3. 改善提案

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。

	大変満足		満足		どちらでもない		不満		大変不満	
スタッフの対応	26	15.8%	94	57.0%	29	17.6%	1	0.6%	5	3.0%
スクール・講座・イベント・大会	14	8.5%	49	29.7%	88	53.3%	3	1.8%	1	0.6%
施設の清潔さ	14	8.5%	93	56.4%	36	21.8%	8	4.8%	4	2.4%
用具・設備	6	3.6%	78	47.3%	57	34.5%	11	6.7%	3	1.8%
利用料金	26	15.8%	73	44.2%	41	24.8%	15	9.1%	0	0.0%
掲示物・チラシ	4	2.4%	49	29.7%	99	60.0%	3	1.8%	0	0.0%
ホームページ・SNS	5	3.0%	40	24.2%	105	63.6%	5	3.0%	0	0.0%
ショップ	3	1.8%	14	8.5%	128	77.6%	10	6.1%	0	0.0%



アンケート結果ダイジェスト

・スタッフの対応

⇒大変満足26名、満足94名、どちらでもない29名、不満1名、大変不満5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14名、満足49名、どちらでもない88名、不満3名、大変不満1名

・施設の清潔さについて

⇒大変満足14名、満足93名、どちらでもない36名、不満8名、大変不満4名

・用具・設備について

⇒大変満足6名、満足78名、どちらでもない57名、不満11名、大変不満3名

・利用料金について

⇒大変満足26名、満足73名、どちらでもない41名、不満15名、大変不満0名

・掲示物・チラシについて

⇒大変満足4名、満足49名、どちらでもない99名、不満3名、大変不満0名

・ホームページ・SNSについて

⇒大変満足5名、満足40名、どちらでもない105名、不満5名、大変不満0名

・ショップについて

⇒大変満足3名、満足14名、どちらでもない128名、不満10名、大変不満0名

【お客様からのご意見・ご要望】を一部抜粋

○推奨者

スタッフが親切

柔軟に対応してくれる

講師の指導が丁寧

使いやすい

清掃が行き届いており綺麗

通いやすい

空いていて利用しやすい

民間施設より安価

受講料が通いやすい価格

ヨガの先生がとても良い

○中立者

施設が使いやすい

近いから

料金が安い

施設がきれい

○批判者

施設が家から遠い

車がないと来られない

トレーニング機器が古い

トレーニング機器のシートが破れている

トレーニングダンベルが不足している