

【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渚市民体育館_アンケート雛型」
- ・回答数 ⇒ 165名
- ・利用者 ⇒ 男性 回答数93名 56.4%/女性 回答数70名 42.4%/答えたくない 回答数2名 1.2%
- ・年代 ⇒ 10代以下 11名 6.7%/20代 6名 3.6%/30代 12名 7.3%/40代 8名 4.8%
50代 21名 12.7%/60代 43名 26.1%/70代 51名 30.9%/80代以上 13名 7.9%
- ・お住まい ⇒ 市内 156名 94.6%/市外 8名 4.8%/他府県 1名 0.6%
- ・利用頻度⇒ 週に3回以上 37名 22.4%/週に1～2回程度 94名 57.0%
月に1～2回程度 31名 18.8%/半年に1～2回程度 3名 1.8%
- ・利用形態 ⇒ 個人 123名 74.5%/団体 28名 17.0%/スクール 12名 7.3%
/その他 1名 0.6%/トレーニング 1名 0.6%

【分析報告】

1. 利用者の属性分析

性別: 男性が56.4%、女性は42.4%です。この性別比は、男性の利用者がわずかに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: 70代が30.9%と比較的多く、次いで60代が26.1%です。
居住地: 94.5%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、利用者の関心を引くことができます。

2. 利用頻度

57.0%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

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。
最も多く評価されている項目はスタッフの対応が丁寧で良く、あいさつが気持ち良い
トイレや更衣室がきれい、清掃が行き届いている、廊下や共有部の管理が良い
と高評価されています

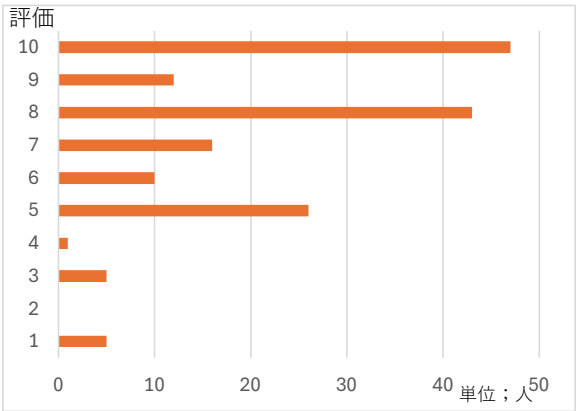
4. 提案

満足度低下要因の約70%は「駐車場」に集中しています。
60代～80代の利用者は車利用率が高く、満足度に大きく影響しています。

【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	5
2	0
3	5
4	1
5	26
6	10
7	16
8	43
9	12
10	47



NPS(7～10)
71.5%

批判者 (1～6)
28.5%

中立者 (7～8)
35.8%

推奨者 (9～10)
35.8%

コメント

- ・平均8の評価であるが9,10の評価が最も多くNPS71.5%
- ・今後もリピーターとなる可能性がある方は59名
- ・評価7,8を付けている中立者に、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。
- ・批判者が約3割存在しており、改善余地も大きく、評価5,6に属している人が多いため、悪くないが伸びしろが大きく、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：8は良好な評価であり、推奨者が35.8%と多いことは、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）：71.5%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（28.5%）：47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。スタッフの応対や施設の清潔さは高評価、駐車場対策・設備の更新を重視しましょう。

中立者（35.8%）：中立者が59名で、彼らを推奨者に引き上げることが重要です。

駐車場サービス向上、トレーニングマシンの増設、冷水器等の更新、スクールの充実を望む声があります

推奨者（35.8%）：59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は高評価のため、駐車場サービス・設備の更新などの検討を重視します。

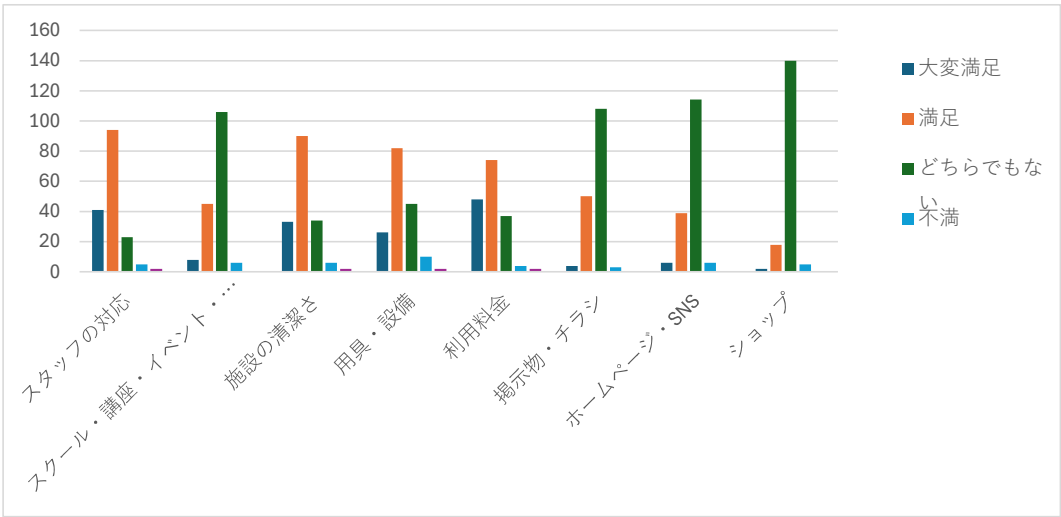
中立者へのアプローチ：中立者をターゲットにした特別キャンペーンやイベントを企画し、彼らの利用頻度を増やす施策を考えます。

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	41	24.8%	94	57.0%	23	13.9%	5	3.0%	2	1.2%
スクール・講座・イベント・大会	8	4.8%	45	27.3%	106	64.2%	6	3.6%	0	0.0%
施設の清潔さ	33	20.0%	90	54.5%	34	20.6%	6	3.6%	2	1.2%
用具・設備	26	15.8%	82	49.7%	45	27.3%	10	6.1%	2	1.2%
利用料金	48	29.1%	74	44.8%	37	22.4%	4	2.4%	2	1.2%
掲示物・チラシ	4	2.4%	50	30.3%	108	65.5%	3	1.8%	0	0.0%
ホームページ・SNS	6	3.6%	39	23.6%	114	69.1%	6	3.6%	0	0.0%
ショップ	2	1.2%	18	10.9%	140	84.8%	5	3.0%	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41名、満足94名、どちらでもない23名、不満5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8名、満足45名、どちらでもない106名、不満6名、大変不満0名

・施設の清潔さについて

⇒大変満足33名、満足90名、どちらでもない34名、不満6名、大変不満2名

・用具・設備について

⇒大変満足26名、満足82名、どちらでもない45名、不満10名、大変不満2名

・利用料金について

⇒大変満足48名、満足74名、どちらでもない37名、不満4名、大変不満2名

・掲示物・チラシについて

⇒大変満足4名、満足50名、どちらでもない108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6名、満足39名、どちらでもない114名、不満6名、大変不満0名

・ショップについて

⇒大変満足2名、満足18名、どちらでもない140名、不満5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

広くて気持ちいい

整った設備

トレーニング設備が充実している

安くて良い

掃除が行き届いている

受付が親切

○中立者

スタッフ対応は満足しています

施設の清掃はいきとどいており、清潔さは満足しています

利用料金は概ね満足しています

駐車料金が高い、最大100円にしてほしい

駐車料金サービスがもう少しあればありがたい

腹筋マシンがほしい

ウエスト系マシンがほしい

ウォーキングマシン利用時間を延ばしてほしい

ピラティス教室を実施してほしい

健康づくり講座やフレイル予防講座を開催してほしい

○批判者

アスレチックルームは混雑している

冷水器が故障（モーター音）している

トイレの便座が冷たい

水飲み器が古い、更新を希望

スマホを利用し、器具の長時間占有している人がある

部屋内の大声での会話

マシンを増やしてほしい

フリーウェイトスペースが狭い

腹筋マシンが欲しい

会員が多すぎる