

【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総合スポーツセンター_アンケート雛型」
- ・回答数 ⇒ 38名
- ・利用者 ⇒ 男性 回答数15名 39.5%／女性 回答数19名 50%／答えたくない 回答数4名 10.5%
- ・年代 ⇒ 10代以下 4名 10.5%／20代 2名 5.3%／30代 6名 15.8%／40代 7名 18.4%
50代 7名 18.4%／60代 4名 10.5%／70代 7名 18.4%／80代以上 1名 2.7%
- ・お住まい ⇒ 市内 32名 84.2%／市外 6名 15.8%／他府県 0名 0%
- ・利用頻度⇒ 週に3回以上 9名 23.7%／週に1～2回程度 22名 57.9%
月に1～2回程度 4名 10.5%／半年に1～2回程度 3名 7.9%
- ・利用形態 ⇒ 個人 28名 73.7%／団体 8名 21.1%／その他 2名 5.2%

【分析報告】

1. 利用者の属性分析

性別：男性が39.5%、女性は50%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：40代・50代がともに18.4%と比較的多く、次いで30代が15.8%です。
居住地：84.2%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

57.9%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。
スタッフ対応への評価が非常に高く、利用料金への評価も高い。また、リピーター利用が多い
一方で設備の老朽化などが課題。

4. 提案

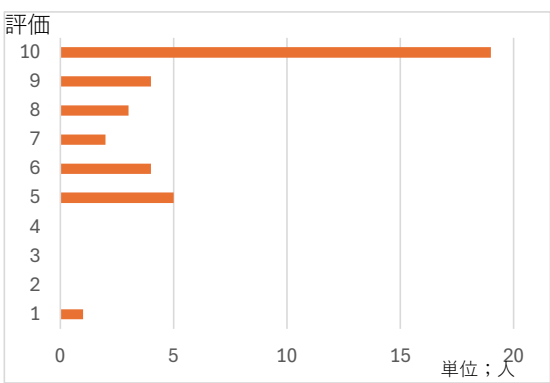
駐車場対策:車利用者が多いため、最も満足度向上効果が高い施策です。
特に、駐車場混雑緩和に関しての要望が高い。
トイレ・シャワーの更新：古さに対する不満を解消し、施設全体の印象向上につながります。
情報発信の強化：情報の探しにくさも一部で指摘されています。
空き状況の見える化、QRコード掲示、SNS活用強化、イベント情報の定期発信により、
新規利用者獲得と既存利用者の利便性向上を目指します。

【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？】



NPS(7～10)
73.7%

評価	人数
1	1
2	0
3	0
4	0
5	5
6	4
7	2
8	3
9	4
10	19



批判者 (1～6)
26.3%

中立者 (7～8)
13.2%

推奨者 (9～10)
60.5%

コメント

- ・平均8.18、NPS73.7%と全体的に高評価であるが、一方で「10点」と「5～6点」に回答が集中しており、満足層と不満層が二極化しています。
- ・今後もリピーターとなる可能性がある方は23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。

1. おすすめ度と評価

平均スコア：32は非常に良好な評価であり、推奨者が60.5%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）：73.7%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。

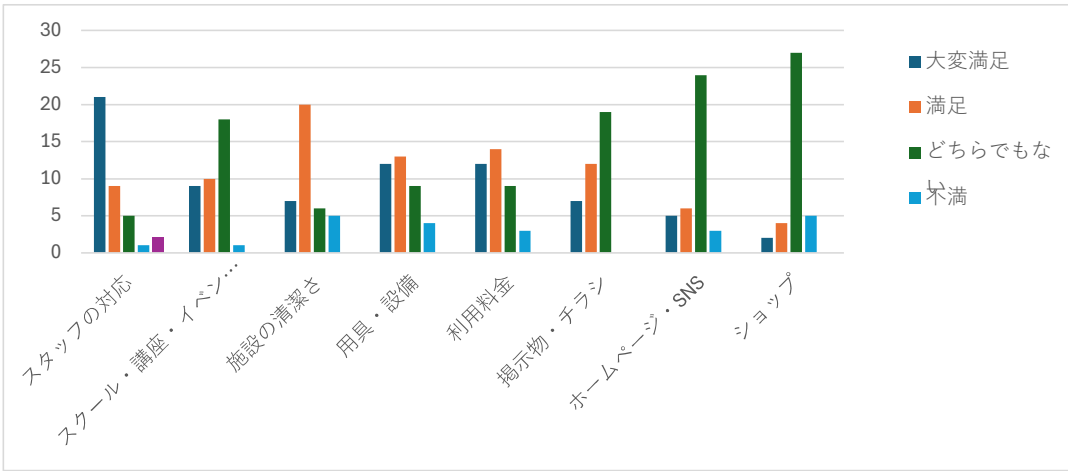
2. 各グループの分析

批判者（26.3%）：10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。
中立者（13.2%）：中立者が5名で、サービス向上や施設改善によって推奨者へ転換しやすい層と考えられます。
空き状況がわかりにくいとの声がありますので、情報発信力を強化するのも策です
推奨者（60.5%）：23名が推奨者であり、リピーターとなる可能性が高いです。
ですが、シャワールームが古く改善を求めるなど設備の劣化改善を求める声があります

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。
特に批判者の不満要因はかなり集中しており、トイレなどの改善だけでもNPS向上効果は大きいと考えられます。
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	21	55.3%	9	23.7%	5	13.2%	1	2.6%	2	5.3%
スクール・講座・イベント・大会	9	23.7%	10	26.3%	18	47.4%	1	2.6%	0	0.0%
施設の清潔さ	7	18.4%	20	52.6%	6	15.8%	5	13.2%	0	0.0%
用具・設備	12	31.6%	13	34.2%	9	23.7%	4	10.5%	0	0.0%
利用料金	12	31.6%	14	36.8%	9	23.7%	3	7.9%	0	0.0%
掲示物・チラシ	7	18.4%	12	31.6%	19	50.0%	0	0.0%	0	0.0%
ホームページ・SNS	5	13.2%	6	15.8%	24	63.2%	3	7.9%	0	0.0%
ショップ	2	5.3%	4	10.5%	27	71.1%	5	13.2%	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21名、満足9名、どちらでもない5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9名、満足10名、どちらでもない18名、不満1名、大変不満0名

・施設の清潔さについて

⇒大変満足7名、満足20名、どちらでもない6名、不満5名、大変不満0名

・用具・設備について

⇒大変満足12名、満足13名、どちらでもない9名、不満4名、大変不満0名

・利用料金について

⇒大変満足12名、満足14名、どちらでもない9名、不満3名、大変不満0名

・掲示物・チラシについて

⇒大変満足7名、満足12名、どちらでもない19名、不満0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6名、どちらでもない24名、不満3名、大変不満0名

・ショップについて

⇒大変満足2名、満足4名、どちらでもない27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

スタッフが親切で丁寧

明るく対応してくれる

案内が分かりやすい

値段が安い

安くて設備が整っている

気軽に借りられる

利用しやすい

練習場所として継続利用しやすい

○中立者

広いから

使いやすい

特に不満はない

空き状況がわかりにくい

メインアリーナの臭い

ゴミ箱がいっぱいになる

○批判者

3階トイレが流れない

トイレの流れが悪い

トイレを整備してほしい

シャワールームが古い

ホームページが見にくい

検索しにくい

掲示がわかりにくい

アンケートが目立たない