利用者ニーズの把握(顧客アンケート調査から)【2024年度集計】

I.お客様について

1.ご職業		
	件数	構成比
① 一般企業	283	64.8%
② 公共団体	26	5.9%
③ 学校関係	23	5.3%
④ 個人	26	5.9%
⑤ その他団体	70	16.0%
 無回答 	9	2.1%
計	437	100.0%

2. ご住所		
	件数	構成比
① 町田市	153	35.0%
② 東京23区 ③ 東京都(その他の市)	97	22.2%
③ 東京都(その他の市)	40	9.2%
④ 相模原市	24	5. 5%
⑤ 横浜市・川崎市 ⑥ 神奈川県(その他の市)	54	12.4%
⑥ 神奈川県(その他の市)	40	9.2%
() ての他の地域	25	5.7%
•無回答	4	0.9%
#	437	100.0%

^{*}神奈川県(市)は相模原市、横浜市以外の県内の市

3. 当施設をお知りになった理由

	件数	構成比
① 以前から知っていた	265	60.6%
② 町田市のホームページ	58	13.3%
③ ぽっぽ町田ホームページ	27	6.2%
④ チラシ、パンフレット	11	2.5%
⑤ 会議室検索サイト	48	11.0%
⑤ 会議室検索サイト ⑥ 紹介	15	3.4%
ひ その他	5	1.1%
 無回答 	8	1.8%
計	437	100.0%

4. ご利用の目的

4. C44/H42 D H3		
	件数	構成比
① 会議	114	26.1%
② セミナー	96	22.0%
① 会議② セミナー③ 研修会④ 販売会⑤ 面接、会社説明会⑥ 試験・資格取得⑦ 発表会⑧ 展示会⑨ 宴会⑩ その他	87	19.9%
④ 販売会	11	2.5%
⑤ 面接、会社説明会	20	4.6%
⑥ 試験・資格取得	6	1.4%
⑦ 発表会	11	2.5%
⑧ 展示会	7	1.6%
9 宴会	14	3.2%
	61	14.0%
無回答	10	2.3%
1	437	100.0%

5. 当施設をお選びいただいた理由		(複数回答)
	件数	構成比
① 駅から近い	138	31.6%
 駅から近い 料金が比較的安い 施設の環境が良い サービスが充実している 公共施設だから 設備が良い 他の施設が空いていなかったから その他 	85	19.5%
③ 施設の環境が良い	68	15.6%
④ サービスが充実している	40	9.2%
⑤ 公共施設だから	21	4.8%
⑥ 設備が良い	39	8.9%
⑦ 他の施設が空いていなかったから	23	5.3%
⑧ その他	17	3.9%
無回答	6	1.4%
計	437	100.0%
	_	

Ⅱ. 利用後の感想について

1. 施設について		
	件数	構成比
•満足	343	78.5%
やや満足	82	18.8%
やや不満	0	0
•不満	1	0.2%
•無回答	11	2.5%
計	437	100%

2. 附属設備について

	件数	構成比
•満足	330	75.5%
やや満足	86	19.7%
やや不満	3	0.7%
不満	1	0.2%
•無回答	17	3.9%
<u> </u>	437	100%

3. 料金について

	件数	構成比
•満足	245	56.1%
やや満足	128	29.3%
やや不満	38	8.7%
●不満	5	1.1%
•無回答	21	4.8%
1	437	100%

4. スタッフ対応について

	件数	構成比
•満足	353	80.8%
やや満足	64	14.6%
やや不満	5	1.1%
不満	0	0
•無回答	15	3.4%
dž	437	100%

5. 会場設営サービスについて

	件数	構成比
•満足	353	80.8%
やや満足	75	17.2%
やや不満	2	0.5%
不満	0	0
•無回答	7	1.6%
計	437	100%

6. 「まちだ施設案内予約システム」について

	件数	構成比
知ってる	299	68.4%
知らない	122	27.9%

	件数	構成比
•満足	194	44.4%
やや満足	102	23.3%
• やや不満	17	3.9%
•不満	0	0
•無回答	124	28.4%
計	437	100%

*1年間の間に複数回のご利用のある顧客は1年に1回のアンケート実施

*2024年度アンケート回収件数 ······ 437件 無記入、拒否 ····· 62件

:2024年4月~2025年3月 期間

対象 :文化交流センターをご利用された顧客のみ回収方法:受付にて回収

【ご利用アンケートのお願い】

町田市文化交流センター

日頃より町田市文化交流センターをご利用いただきまして誠にありがとうございます。 この度、今後より良いサービス向上を目的をめざす為に、アンケート調査を実施させていただいております。 ご多忙中恐れ入りますが、以下のアンケートにお答えをいただき、率直なご意見・ご要望をお聞かせ いただきます様よろしくお願いいたします。

		様についておん ご職業	司いいたします。	(当て	はまる箇所に	〇をお付けください)	
•	(② 公共団体 3 · (学校関係	③ 個人)	
2	((住所 ① 町田市 ④ 神奈川県()市)区·市 ⑤ その他(③ 相模原市)県	
3	(っていた ② 町E .チラシ等 ⑤			③ ぽっぽ町田ホーム COM 会議室セレ?)	
4	(② セミナー ③ : 以得 ⑦ 発表会			⑤ 面接·会社説明 ⑨ 宴会)	会
5	(駅から近いた サービスが3 	いただいた理由 から ② 料金が比 を実しているから 空いていなかったから	較的安いか ⑤ 公共施	ら ③ 施設だから ①	設環境が良いから ⑥ 設備が良い為)
Ι.	. ご利用後のご感想をお聞かせください。 (当てはまる箇所に〇をお付けください)						
	1.	施設をご利用し	-ついて				
			やや満足	やや不満	不満(ヨ	里由)
	2.		やや満足	やや不満	不満 (स	里由)
	2.	満足 附属設備をご	やや満足)
	2.	満足 附属設備をごえ 満足	やや満足 利用について やや満足)
		満足 附属設備をごえ 満足	やや満足 利用について やや満足 いて			里由))
	3.	満足 附属設備をご 満足 利用料金につ	やや満足 ^{利用について} やや満足 いて やや満足	やや不満	不満(エ	里由))
	3.	満足 附属設備をご 満足 利用料金につ 満足 受付、従業員の	やや満足 ^{利用について} やや満足 いて やや満足	やや不満	不満(エ	里由)))
	3.4.	満足 附属設備をご 満足 利用料金につ 満足 受付、従業員の	やや満足 利用について やや満足 いて やや満足 の対応について やや満足	やや不満	不満 (<u>s</u> 不満 (<u>s</u>	里由)))
	3.4.	満足 附属設備をご 満足 利用料金につり 満足 受付、従業員の 満足	やや満足 利用について やや満足 いて やや満足 の対応について やや満足 でであるについて でであるについて でであるこ	やや不満	不満 (<u>s</u> 不満 (<u>s</u>	里由 里由)))
	3.4.5.	満足 附属設備をごえ 満属足 利用足 受満付 受満場の 会場足 で につい 満付 につい 満付 につい 満付 につい は 業員の また にか 記 は また に う に う た う た う た う た う た う た う た う た	やや満足 利用について やや満足 いて や 心満足 か対応について や や満足 一ビスについて や や 満足 一ビスについて や や 満足 れて	やや不満 やや不満 やや不満 いて	不満(ま 不満(ま 不満(ま 不満(ま (知ってい	型由 型由 型由 で 知らない)
	3.4.5.	満足 附属設備をごえ 満属足 利用足 受満付 受満場の 会場足 で につい 満付 につい 満付 につい 満付 につい は 業員の また にか 記 は また に う に う た う た う た う た う た う た う た う た	やや満足 別用について やお満足 いて や 応 は か が に 満足 の 対 や に 満足 一 ビ や で で で で で で で で で で で で で で で で で で で	やや不満 やや不満 やや不満 いて	不満(ま 不満(ま 不満(ま 不満(ま (知ってい	型由 型由 型由 で 知らない)
Ⅲ.	3. 4. 5.	満 満 満 満 満 満 八 八 八 八 八 八 八 八	やや満足 利用について やや満足 いて や や 満足 かが や に満足 一ビス や に ついて や や お システム」にで や や 満足 や や お システム」にで か や は 、 ご 意見。	やや不満 やや不満 やや不満 いやででである。 ででででする。 ででででする。 ででででする。 でででは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、	不満(ま 不満(ま 不満(ま て (知って) 不満(ま	型由 型由 型由 ・ 知らない 型由)
	3. 4. 5. 6. そ 0	満足 附満 用足 利満 付足 会満 ま足 が満 場足 でごる でごる でごる でごる でごる でごる でこつ。 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	やや満足 利用について やや満足 いて や 応 が 応 や 応 で で で で で で で で で で で で で 満足 一 ビス に ついて で や 約システム」に で で で で で で が 満足	やや不満 やや不満 やや不満 やででである。 ご要がご 記入ください。	不満(ま 不満(ま 不満(ま て (知って) 不満(ま	型由 型由 型由 ・ 知らない 型由)
	3. 4. 5. 6. そ 0	満足 附満 用足 利満 付足 会満 ま足 が満 場足 でごる でごる でごる でごる でごる でごる でこつ。 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、 では、	やや満足 利用について やや満足 いて や 心満足 の対応について や 心満足 一ビス満足 一ビストム」についた や かう では、ご意見 の気付きの点がございました。	やや不満 やや不満 やや不満 やででである。 ご要がご 記入ください。	不満(ま 不満(ま 不満(ま て (知って) 不満(ま	型由 型由 型由 ・ 知らない 型由)