

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	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	54	12.4%
⑥ 神奈川県(その他の市)	40	9.2%
⑦ その他の地域	25	5.7%
・ 無回答	4	0.9%
計	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%
⑥ 紹介	15	3.4%
⑦ その他	5	1.1%
・ 無回答	8	1.8%
計	437	100.0%

4. ご利用の目的		
	件数	構成比
① 会議	114	26.1%
② セミナー	96	22.0%
③ 研修会	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%
⑩ その他	61	14.0%
・ 無回答	10	2.3%
計	437	100.0%

5. 当施設をお選びいただいた理由		
	件数	構成比
① 駅から近い	138	31.6%
② 料金が比較的安い	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%
計	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%
計	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%
計	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

期間 : 2024年4月～2025年3月
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。

I. お客様についてお伺いいたします。(当てはまる箇所には○をお付けください)

1. ご職業

- ① 一般企業 ② 公共団体 ③ 学校関係 ④ 個人
⑤ その他団体()

2. ご住所

- ① 町田市 ② 東京都()区・市 ③ 相模原市
④ 神奈川県()市 ⑤ その他()県

3. 当施設をお知りになった理由

- ① 以前から知っていた ② 町田市のホームページ ③ ぽっぽ町田ホームページ
④ パンフレット、チラシ等 ⑤ 会議室検索サイト(会議室.COM 会議室セレクト)
⑥ 紹介 ⑦ その他()

4. ご利用の目的

- 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()

5. 当施設をお選びいただいた理由 (複数回答可)

- ① 駅から近いから ② 料金が比較的安いから ③ 施設環境が良いから
④ サービスが充実しているから ⑤ 公共施設だから ⑥ 設備が良い為
⑦ 他の施設が空いていなかったから ⑧ その他()

II. ご利用後のご感想をお聞かせください。(当てはまる箇所には○をお付けください)

1. 施設をご利用について

満足 やや満足 やや不満 不満(理由)

2. 附属設備をご利用について

満足 やや満足 やや不満 不満(理由)

3. 利用料金について

満足 やや満足 やや不満 不満(理由)

4. 受付、従業員の対応について

満足 やや満足 やや不満 不満(理由)

5. 会場の設営サービスについて

満足 やや満足 やや不満 不満(理由)

6. 「まちだ施設案内予約システム」について (知っている ・ 知らない)

満足 やや満足 やや不満 不満(理由)

III. その他お気づきの点または、ご意見ご要望がございましたらお書きください。

施設・設備・サービス、その他お気づきの点がございましたら記入ください。

(例) パソコン貸し出し、ホワイトボード用マグネットを貸し出してほしい。