

利用者ニーズの把握(顧客アンケート調査から)【2020年度集計】

I. お客様について

1. 職業		
	件数	構成比
① 一般企業	100	57.5%
② 公共団体	7	4.0%
③ 学校関係	21	12.1%
④ 個人	10	5.7%
⑤ その他団体	32	18.4%
・無回答	4	2.3%
計	174	100.0%

2. ご住所		
	件数	構成比
① 町田市	50	28.7%
② 東京23区	41	23.6%
③ 東京都(その他の市)	17	9.8%
④ 相模原市	19	10.9%
⑤ 横浜市・川崎市	27	15.5%
⑥ 神奈川県(その他の市)	6	3.4%
⑦ その他の地域	13	7.5%
・無回答	1	0.6%
計	174	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	98	56.3%
② 町田市のホームページ	21	12.1%
③ ほっぽ町田ホームページ	11	6.3%
④ チラシ、パンフレット	0	0
⑤ 会議室検索サイト	17	9.8%
⑥ 紹介	11	6.3%
⑦ その他	12	6.9%
・無回答	4	2.3%
計	174	100.0%

4. ご利用の目的		
	件数	構成比
① 会議	44	25.3%
② セミナー	27	15.5%
③ 研修会	32	18.4%
④ 販売会	5	2.9%
⑤ 面接、会社説明会	14	8.0%
⑥ 試験・資格取得	7	4.0%
⑦ 発表会	5	2.9%
⑧ 展示会	5	2.9%
⑨ 宴会	5	2.9%
⑩ その他	28	16.1%
・無回答	2	1.1%
計	174	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	105	35.6%
② 料金が比較的安い	47	15.9%
③ 施設の良い環境が良い	65	22.0%
④ サービスが充実している	20	6.8%
⑤ 公共施設だから	18	6.1%
⑥ 設備が良い	18	6.1%
⑦ 他の施設が空いていなかったから	12	4.1%
⑧ その他	4	1.4%
・無回答	6	2.0%
計	295	100.0%

* 2020年度アンケート回収件数 174件
 期間 : 2020年4月~2021年3月
 対象 : 文化交流センターをご利用された企業・団体
 回収方法: アンケートボックスにてまたは受付で回収

【評価】

- ① 利用団体は民間一般企業が55%以上を占め、業種に関しては幅広い。
- ② 町田市の企業団体が全体の25.3%、町田市を含む東京が62.1%となり大半を占めている。
- ③ 施設を知るきっかけは、以前から利用のある団体が56.3%と大半を占め、ホームページ、検索サイトなどで利用を決めたのが18.4%とインターネットから知る機会が多い。今後もWEBを強化して行くことが重要。
- ④ 利用状況としては、会議、研修など会社内での利用が43.7%と大半を占めている。
- ⑤ 利用した理由としては、駅から近いという利便性が35.6%と大半を占め、2番目に施設環境が選ばれた。次に料金が安い選ばれている。アンケート結果から、駅に近く施設環境が整っていることで利用の決め手になっている。
- ⑥ 施設については満足、やや満足が95.4%を超えている。
 料金については、企業は満足頂いているが、個人利用者はやや不満との回答がよせられている。
- ⑦ 附属設備は89.6%が満足、やや満足されている。
- ⑧ 料金については71.9%は満足、やや満足いただいているが、個人で利用されている方の意見として価格が高いと感じている。
- ⑨ スタッフ対応については92.5%を超える満足、やや満足はいただいている。
 ただし、少数だがやや不満の方の意見もあり、今後の対応に生かして行きたい。
- ⑩ 会場設営については、94.8%の方に満足いただいている。
- ⑪ 町田予約システムについては63.2%の方が知っていた。
 空き状況を確認できる点については満足頂いているが、少し分かりづらいと言う意見があった。

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	147	84.5%
・やや満足	19	10.9%
・普通	3	1.7%
・やや不満	0	0
・不満	0	0
・無回答	5	2.9%
計	174	100%

2. 付属設備について		
	件数	構成比
・満足	134	77.0%
・やや満足	22	12.6%
・普通	11	6.3%
・やや不満	1	0.6%
・不満	0	0
・無回答	6	3.4%
計	174	100%

3. 料金について		
	件数	構成比
・満足	85	48.9%
・やや満足	40	23.0%
・普通	35	20.1%
・やや不満	10	5.7%
・不満	0	0
・無回答	4	2.3%
計	174	100%

4. スタッフ対応について		
	件数	構成比
・満足	137	78.7%
・やや満足	24	13.8%
・普通	10	5.7%
・やや不満	0	0
・不満	0	0
・無回答	3	1.7%
計	174	100%

5. 会場設営サービスについて		
	件数	構成比
・満足	147	84.5%
・やや満足	18	10.3%
・普通	7	4.0%
・やや不満	0	0
・不満	0	0
・無回答	2	1.1%
計	174	100%

6. 「町田予約システム」について		
	件数	構成比
・知ってる	110	63.2%
・知らない	64	36.8%

	件数	構成比
・満足	61	35.1%
・やや満足	19	10.9%
・普通	24	13.8%
・やや不満	2	1.1%
・不満	0	0
・無回答	68	39.1%
計	174	100%

* 各月に複数回のご利用のある顧客は6ヶ月に1回のアンケート実施

【ご利用アンケートのお願い】

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たします。

I. お客様についてお伺いたします。(当てはまる箇所にお付ください)

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。(当てはまる箇所にお付ください)

1. 施設をご利用について

満足 やや満足 普通 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 普通 やや不満 不満(理由)

3. 利用料金について

満足 やや満足 普通 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 普通 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 普通 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 普通 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出してほしい。