

利用者ニーズの把握(顧客アンケート調査から)【2021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	161	62.2%
② 公共団体	12	4.6%
③ 学校関係	18	6.9%
④ 個人	23	8.9%
⑤ その他団体	42	16.2%
・無回答	3	1.2%
計	259	100.0%

2. ご住所

	件数	構成比
① 町田市	88	34.0%
② 東京23区	67	25.9%
③ 東京都(その他の市)	16	6.2%
④ 相模原市	15	5.8%
⑤ 横浜市・川崎市	40	15.4%
⑥ 神奈川県(その他の市)	18	6.9%
⑦ その他の地域	13	5.0%
・無回答	2	0.8%
計	259	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	154	59.5%
② 町田市のホームページ	38	14.7%
③ ほっほ町田ホームページ	9	3.5%
④ チラシ、パンフレット	1	0.4%
⑤ 会議室検索サイト	25	9.7%
⑥ 紹介	16	6.2%
⑦ その他	10	3.9%
・無回答	6	2.3%
計	259	100.0%

4. ご利用の目的

	件数	構成比
① 会議	76	29.3%
② セミナー	45	17.4%
③ 研修会	38	14.7%
④ 販売会	8	3.1%
⑤ 面接、会社説明会	18	6.9%
⑥ 試験・資格取得	10	3.9%
⑦ 発表会	10	3.9%
⑧ 展示会	3	1.2%
⑨ 宴会	3	1.2%
⑩ その他	48	18.5%
・無回答	0	0
計	259	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	75	29.0%
② 料金が比較的安い	43	16.6%
③ 施設の良い環境が良い	72	27.8%
④ サービスが充実している	14	5.4%
⑤ 公共施設だから	19	7.3%
⑥ 設備が良い	10	3.9%
⑦ 他の施設が空いていなかったから	15	5.8%
⑧ その他	6	2.3%
・無回答	5	1.9%
計	259	100.0%

* 2021年度アンケート回収件数 259件

期間 : 2021年4月~2022年3月

対象 : 町田市文化交流センターをご利用された企業・団体

回収方法: 受付で回収

【評価】

- ① 利用団体は民間一般企業が62%を占め前期比7ポイント増加した。業種に関しては幅広く利用いただいている。
- ② 町田市の企業団体が全体の34%、前期比8.7ポイント増加。町田市を含む東京が66%となり、前期比3.9ポイントの増加となった。
- ③ 施設を知るきっかけは、利用実績のある団体が59.5%であることから、リピーターが大半を占めている。
ホームページ、検索サイトなどを見て利用を決めた団体が、18.1%とインターネットから知る機会が多いため、今後もWEB強化を継続して行くことが重要であると考えます。
- ④ 利用目的は、会議、研修会など社内での利用が44%となり、前期比0.3ポイント増加となった。
- ⑤ 利用した理由としては、駅から近いという利便性が29%と1/3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が利用の決め手になっていることが分かった。
- ⑥ 施設については満足、やや満足合わせて93.1%になることからかなり満足いただいている。
料金については、企業は満足頂いているが、一部の企業や個人利用者などは普通との回答が寄せられている。
- ⑦ 附属設備については、満足、やや満足合わせて84.9%となることから、かなり満足いただいている。
- ⑧ 料金については満足、やや満足合わせて67.2%だが、約30%の利用者は価格が高いと感じている。
- ⑨ スタッフ対応については、満足、やや満足合わせ92.7%である。
ただし、普通との意見もあるため、100%を目指して行きたい。
- ⑩ 会場設営については、92.7%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63.3%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	210	81.1%
・やや満足	31	12.0%
・普通	14	5.4%
・やや不満	0	0
・不満	0	0
・無回答	4	1.5%
計	259	100%

2. 附属設備について

	件数	構成比
・満足	183	70.7%
・やや満足	37	14.3%
・普通	29	11.2%
・やや不満	2	0.8%
・不満	0	0
・無回答	8	3.1%
計	259	100%

3. 料金について

	件数	構成比
・満足	121	46.7%
・やや満足	53	20.5%
・普通	59	22.8%
・やや不満	20	7.7%
・不満	0	0
・無回答	6	2.3%
計	259	100%

4. スタッフ対応について

	件数	構成比
・満足	212	81.9%
・やや満足	28	10.8%
・普通	17	6.6%
・やや不満	0	0
・不満	0	0
・無回答	2	0.8%
計	259	100%

5. 会場設営サービスについて

	件数	構成比
・満足	203	78.4%
・やや満足	37	14.3%
・普通	17	6.6%
・やや不満	0	0
・不満	0	0
・無回答	2	0.8%
計	259	100%

6. 「町田予約システム」について

	件数	構成比
・知ってる	164	63.3%
・知らない	95	36.7%

	件数	構成比
・満足	87	33.6%
・やや満足	36	13.9%
・普通	38	14.7%
・やや不満	3	1.2%
・不満	2	0.8%
・無回答	93	35.9%
計	259	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いたします。(当てはまる箇所に○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○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 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。