

利用者ニーズの把握(顧客アンケート調査から)【2022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	301	74.7%
② 公共団体	12	3.0%
③ 学校関係	16	4.0%
④ 個人	19	4.7%
⑤ その他団体	55	13.6%
・無回答	0	0
計	403	100.0%

2. ご住所		
	件数	構成比
① 町田市	108	26.8%
② 東京23区	98	24.3%
③ 東京都(その他の市)	52	12.9%
④ 相模原市	44	10.9%
⑤ 横浜市・川崎市	46	11.4%
⑥ 神奈川県(その他の市)	24	6.0%
⑦ その他の地域	30	7.4%
・無回答	1	0.2%
計	403	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	218	54.1%
② 町田市のホームページ	47	11.7%
③ ぽっぽ町田ホームページ	36	8.9%
④ チラシ、パンフレット	1	0.2%
⑤ 会議室検索サイト	38	9.4%
⑥ 紹介	28	6.9%
⑦ その他	23	5.7%
・無回答	12	3.0%
計	403	100.0%

4. ご利用の目的		
	件数	構成比
① 会議	103	25.6%
② セミナー	87	21.6%
③ 研修会	79	19.6%
④ 販売会	9	2.2%
⑤ 面接、会社説明会	33	8.2%
⑥ 試験・資格取得	11	2.7%
⑦ 発表会	11	2.7%
⑧ 展示会	8	2.0%
⑨ 宴会	3	0.7%
⑩ その他	59	14.6%
・無回答	0	0
計	403	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	110	27.3%	
② 料金が比較的安い	79	19.6%	
③ 施設の環境が良い	67	16.6%	
④ サービスが充実している	35	8.7%	
⑤ 公共施設だから	26	6.5%	
⑥ 設備が良い	25	6.2%	
⑦ 他の施設が空いていなかったから	18	4.5%	
⑧ その他	31	7.7%	
・無回答	12	3.0%	
計	403	100.0%	

* 2022年度アンケート回収件数 403件

期間 : 2022年4月~2023年3月

対象 : 文化交流センターをご利用された企業・団体

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	307	76.2%
・やや満足	74	18.4%
・普通	20	5.0%
・やや不満	2	0.5%
・不満	0	0
・無回答	0	0
計	403	100%

2. 付属設備について		
	件数	構成比
・満足	303	75.2%
・やや満足	71	17.6%
・普通	25	6.2%
・やや不満	2	0.5%
・不満	0	0
・無回答	2	0.5%
計	403	100%

3. 料金について		
	件数	構成比
・満足	213	52.9%
・やや満足	82	20.3%
・普通	78	19.4%
・やや不満	21	5.2%
・不満	5	1.2%
・無回答	4	1.0%
計	403	100%

4. スタッフ対応について		
	件数	構成比
・満足	309	76.7%
・やや満足	59	14.6%
・普通	31	7.7%
・やや不満	1	0.2%
・不満	0	0
・無回答	3	0.7%
計	403	100%

5. 会場設営サービスについて		
	件数	構成比
・満足	312	77.4%
・やや満足	58	14.4%
・普通	29	7.2%
・やや不満	1	0.2%
・不満	0	0
・無回答	3	0.7%
計	403	100%

6. 「町田予約システム」について		
	件数	構成比
・知ってる	232	57.6%
・知らない	171	42.4%

7. 予約システムについて		
	件数	構成比
・満足	111	27.5%
・やや満足	78	19.4%
・普通	63	15.6%
・やや不満	13	3.2%
・不満	11	2.7%
・無回答	127	31.5%
計	403	100%

* 各月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

回収方法:事務所または受付で回収

【評価】

- ① お客様についての「1. 職業」は一般企業が75%を占め、前期比12ポイント増加した。
- ② 「2. 住所」は、町田市的一般企業団体が全体の27%、町田市を含む東京が64%でした。
- ③ 「3. 施設を知るきっかけ」は、「以前から知っていた」が54%であることから、リピート顧客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の利用を決めた顧客は30%となり、今後も、ホームページや検索サイトを継続して行くことが重要であると考えます。
- ④ 「4. 利用目的」は、会議、研修会など社内での利用が45%となり、前期比1ポイント増加した。新型コロナウイルス感染症の影響で宴会の利用が減少したため、今後は夜間利用促進のためケータリングの強化を行って行く。
- ⑤ 「5. 選んだ理由」としては、「駅から近い」という利便性が27%と全体の約1/3を占め、2番目に「料金が比較的安い」が選ばれた。
次に「施設環境が良い」が選ばれたことで、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 利用後の感想での「1. 施設について」は、満足・やや満足を合わせて95%でした。
- ⑦ 「2. 附属設備について」は、満足、やや満足を合わせて93%でした。
- ⑧ 「3. 料金について」は、満足・やや満足を合わせて73%の評価を頂いているが、約7.4%の利用者は価格に対して不満を感じている方がいる。
料金については、大半の一般企業は満足頂いているが、一部の企業や個人利用者からの回答では、やや不満・不満との意見が寄せられた。
- ⑨ 「4. スタッフ対応について」は、満足、やや満足を合わせ91%の評価をいただいた。
ただし、普通、やや不満との意見もあるため、ミーティング等を行い100%満足いただけるよう、努力していきます。
- ⑩ 「5. 会場設営について」は、92%の方に満足いただいた。
利用者からのお声で、準備にかかる時間を省くことが出来る、会議等の時間帯を決めやすいなどのお声をいただいた。
- ⑪ 「6. 町田予約システムについて」は、58%の方が利用している。
空き状況を確認できる点については満足頂いているが、操作が分かりづらいという意見があった。
- ⑫ その他の意見として、クレジット決済の導入や電源使用料を無料にしてほしいとの意見があった。

【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。