

利用者ニーズの把握(顧客アンケート調査から)【2023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	306	70.3%
② 公共団体	12	2.8%
③ 学校関係	14	3.2%
④ 個人	28	6.4%
⑤ その他団体	74	17.0%
・ 無回答	1	0.2%
計	435	100.0%

2. ご住所		
	件数	構成比
① 町田市	160	36.8%
② 東京23区	94	21.6%
③ 東京都(その他の市)	38	8.7%
④ 相模原市	62	14.3%
⑤ 横浜市・川崎市	39	9.0%
⑥ 神奈川県(その他の市)	24	5.5%
⑦ その他の地域	15	3.4%
・ 無回答	3	0.7%
計	435	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	278	63.9%
② 町田市のホームページ	53	12.2%
③ ぽっぽ町田ホームページ	35	8.0%
④ チラシ、パンフレット	11	2.5%
⑤ 会議室検索サイト	21	4.8%
⑥ 紹介	23	5.3%
⑦ その他	5	1.1%
・ 無回答	9	2.1%
計	435	100.0%

4. ご利用の目的		
	件数	構成比
① 会議	115	26.4%
② セミナー	94	21.6%
③ 研修会	89	20.5%
④ 販売会	11	2.5%
⑤ 面接、会社説明会	14	3.2%
⑥ 試験・資格取得	13	3.0%
⑦ 発表会	26	6.0%
⑧ 展示会	5	1.1%
⑨ 宴会	10	2.3%
⑩ その他	57	13.1%
・ 無回答	1	0.2%
計	435	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	109	25.1%	
② 料金が比較的安い	49	11.3%	
③ 施設の環境が良い	98	22.5%	
④ サービスが充実している	53	12.2%	
⑤ 公共施設だから	24	5.5%	
⑥ 設備が良い	39	9.0%	
⑦ 他の施設が空いていなかったから	31	7.1%	
⑧ その他	26	6.0%	
・ 無回答	6	1.4%	
計	435	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	366	84.1%
・やや満足	65	14.9%
・やや不満	2	0.5%
・不満	0	0
・無回答	2	0.5%
計	435	100%

2. 付属設備について		
	件数	構成比
・満足	344	79.1%
・やや満足	78	17.9%
・やや不満	2	0.5%
・不満	3	0.7%
・無回答	8	1.8%
計	435	100%

3. 料金について		
	件数	構成比
・満足	263	60.5%
・やや満足	137	31.5%
・やや不満	25	5.7%
・不満	2	0.5%
・無回答	8	1.8%
計	435	100%

4. スタッフ対応について		
	件数	構成比
・満足	345	79.3%
・やや満足	86	19.8%
・やや不満	2	0.5%
・不満	0	0
・無回答	2	0.5%
計	435	100%

5. 会場設営サービスについて		
	件数	構成比
・満足	359	82.5%
・やや満足	70	16.1%
・やや不満	1	0.2%
・不満	1	0.2%
・無回答	4	0.9%
計	435	100%

6. 「町田予約システム」について		
	件数	構成比
・知ってる	237	54.5%
・知らない	198	45.5%

	件数	構成比
・満足	191	43.9%
・やや満足	104	23.9%
・やや不満	7	1.6%
・不満	1	0.2%
・無回答	132	30.3%
計	435	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

* 2023年度アンケート回収件数 435件
無記入 62件

期間 : 2023年4月～2024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出ししてほしい。