

平成 27 年度愛知県芸術劇場利用者満足度調査結果について

1 調査目的

劇場利用者に対しアンケート調査を実施し、当劇場利用時における評価点、改善点などを調査し、今後のサービス水準の向上につなげる。

2 調査対象者

平成 26 年 12 月～平成 27 年 11 月までの大ホール、コンサートホール及び小ホール利用者団体（219 団体）。

3 調査実施方法

平成 28 年 2 月に郵送により調査対象者あてにアンケート調査票を送付し、87 団体より回答を得ました（回答率 40%）。

4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均が 3 点を超えました（4 段階評価 最高 4）。

詳細については、「別紙 結果の詳細」のとおりです。

《評価点平均算出方法》

- ・ 4 段階評価（最高 4）
- ・ 評価点＝回答数×評価基準（1～4）
- ・ 評価点平均＝評価点合計÷回答数合計

5 利用者満足度調査結果の活用について

今回の調査結果を職員・スタッフで共有するとともに、今後の改善策を検討し、その実現を図っていきます。

今後とも、皆様からのご意見・ご要望を伺い、より一層のサービスの向上に引き続き取り組んでまいります。

結果の詳細

1 主なご利用のホールはどちらですか（複数回答可 有効回答数 87）。

| 選択肢 | 回答数 | 回答率 |
|----------|-----|-------|
| 大ホール | 24 | 27.6% |
| コンサートホール | 53 | 60.9% |
| 小ホール | 20 | 23.0% |

2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 85）。

| 選択肢 | 回答数 | 回答率 |
|---------|-----|-------|
| 年2回以上 | 18 | 21.2% |
| 毎年 | 48 | 56.5% |
| 隔年 | 12 | 13.1% |
| 初めて・その他 | 7 | 8.3% |

3 当劇場を選ばれた理由をお聞かせください（複数回答可。有効回答数 87）

| 選択肢 | 回答数 | 選択率 |
|----------------|-----|-------|
| 立地が良い | 79 | 90.8% |
| 客席の規模が適正 | 56 | 64.4% |
| 舞台設備・機器が充実している | 43 | 49.4% |
| 利用料金が安い | 8 | 9.2% |
| ホールの雰囲気が良い | 50 | 57.5% |
| 職員の対応が良い | 27 | 31.0% |
| その他 | 5 | 5.7% |

《調査結果分析》

- 「客席の規模が適正」は、コンサートホール利用者の選択率が高く、大ホール利用者が少ない。
- 「ホールの雰囲気が良い」は、コンサートホール利用者の選択率が高い。

| 選択肢 | 調査結果 (全体) | 大ホール | コンサート ホール | 小ホール |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 有効回答数 | 87 | 24 | 53 | 20 |
| 立地が良い | 78 (89.7%) | 21 (87.5%) | 48 (90.6%) | 19 (95.0%) |
| 客席の規模が 適正 | 56 (64.4%) | 12 (50.0%) | 40 (75.5%) | 12 (60.0%) |
| 舞台設備・機器が 充実している | 43 (49.4%) | 10 (41.7%) | 28 (52.8%) | 8 (40.0%) |
| 利用料金が安い | 8 (9.2%) | 2 (8.3%) | 4 (7.5%) | 3 (15.0%) |
| ホールの雰囲気が 良い | 50 (57.5%) | 12 (50.0%) | 37 (69.8%) | 7 (35.0%) |
| 職員の対応が 良い | 27 (31.0%) | 8 (33.3%) | 19 (35.8%) | 5 (25.0%) |
| その他 | 5 (5.7%) | 1 (4.2%) | 4 (7.5%) | 0 (0%) |

※ホール利用に関しては複数回答可であるため、回答者の数値と一致しない。

4 ご利用後の感想をお聞かせください。

(1) 申請手続はスムーズでしたか

(有効回答数 87 評価点平均 3.53)。※昨年度 3.48

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|-------------|-----|------|-----|
| スムーズだった | 49 | 4 | 196 |
| 概ねスムーズだった | 35 | 3 | 105 |
| ややスムーズでなかった | 3 | 2 | 6 |
| スムーズでなかった | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | 87 | — | 307 |

(2) ご利用一か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフの説明はわかりやすかったですか。(有効回答 86 評価点平均 3.63) ※昨年度 3.39

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|----------|-----|------|-----|
| わかりやすい | 54 | 4 | 216 |
| 概ねわかりやすい | 32 | 3 | 96 |
| ややわかりにくい | 0 | 2 | 0 |
| わかりにくい | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | 86 | — | 312 |

(3) ご利用日一か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフは、お客様の要望に応える努力をしていましたか。

(有効回答数 86 評価点平均 3.65) ※昨年度 3.65

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|-------------|-----|------|-----|
| 努力していた | 58 | 4 | 232 |
| 概ね努力していた | 26 | 3 | 78 |
| やや努力していなかった | 2 | 2 | 4 |
| 努力していなかった | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | 86 | — | 314 |

(4) ご利用当日において、打合せ内容は反映されておりましたか。

(有効回答数 87 評価点平均 3.66) ※昨年度 3.5

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|--------------|-----|------|-----|
| 反映されていた | 60 | 4 | 240 |
| 概ね反映されていた | 24 | 3 | 72 |
| やや反映されていなかった | 3 | 2 | 6 |
| 反映されていない | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | 87 | — | 318 |

(5) ご利用当日において、裏（舞台・楽屋）周りの職員・スタッフは、お客様の要望に応える努力をしておりましたか。

(有効回答数 87 評価点平均 3.74) ※昨年度 3.6

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|-------------|-----|------|-----|
| 努力していた | 65 | 4 | 260 |
| 概ね努力していた | 21 | 3 | 63 |
| やや努力していなかった | 1 | 2 | 2 |
| 努力していなかった | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | 87 | — | 325 |

(6) ご利用当日において、表（ロビー・客席）周りの職員・スタッフは、お客様の要望に応える努力をしておりましたか。

(有効回答数 83 評価点平均 3.57) ※昨年度 3.54

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|-------------|-----|------|-----|
| 努力していた | 51 | 4 | 204 |
| 概ね努力していた | 28 | 3 | 84 |
| やや努力していなかった | 4 | 2 | 8 |
| 努力していなかった | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | 83 | — | 296 |

(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

(有効回答数 86 評価平均点 3.73) ※昨年度 3.6

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|--------------|-----|------|-----|
| 行き届いていた | 65 | 4 | 260 |
| 概ね行き届いていた | 20 | 3 | 60 |
| やや行き届いていなかった | 0 | 2 | 0 |
| 行き届いていなかった | 1 | 1 | 1 |
| 合計 | 86 | — | 321 |

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

(有効回答数 83 評価点平均 3.46) ※昨年度 3.29

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|-----------|-----|------|-----|
| 充実している | 45 | 4 | 180 |
| 概ね充実している | 32 | 3 | 96 |
| やや充実していない | 5 | 2 | 10 |
| 充実していない | 1 | 1 | 1 |
| 合計 | 83 | — | 287 |

(9) 申請から当日まで、職員・スタッフの身だしなみ・言葉づかい・対応は良かったですか。(有効回答数 86 評価点平均 3.6) ※昨年度 3.6

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|------|-----|------|-----|
| 良い | 57 | 4 | 228 |
| 概ね良い | 24 | 3 | 72 |
| やや悪い | 5 | 2 | 10 |
| 悪い | 0 | 1 | 0 |
| 合計 | 86 | — | 310 |

(10) 今後も利用したいと思いますか。

(有効回答数 86 評価点平均 3.86) ※昨年度 3.86

| 選択肢 | 回答数 | 評価基準 | 評価点 |
|------------|-----|------|-----|
| 利用したい | 77 | 4 | 308 |
| 概ね利用したい | 6 | 3 | 18 |
| あまり利用したくない | 3 | 2 | 6 |
| 利用したくない | 0 | 1 | 0 |

《アンケートにて寄せられたお客様の声（概要）》

◆職員の対応について

「親身になって相談をして頂きながらで、とても助かっています」「近年の対応は非常に丁寧、親切」などの評価をいただく半面、「担当によって聞いていないということや、ちがうことを言われる時がありました」「一部高姿勢の態度の方もみえた。」などのご意見もいただきました。

（劇場館長）

職員・スタッフの対応等については指導を徹底します。特に表・裏のスタッフの情報共有については、ホール支配人を中心として情報共有できるよう、今後もよりお客様の要望に応える努力を重ねていきます。

◆制度・手続きについて

「ホール支配人制度の導入は素晴らしいと思う」「8時45分から楽屋に入れるようになったのは良いと思う」などの評価をいただきました。

一方で、「定期的に利用するという場合においては、(県外の団体であっても)もう少し優先予約の範囲を広げてほしい」「抽選の当選確率を上げてほしい。抽選前に土日のスケジュールが埋まっている。」「料金支払が変わった。半年前はきつい」などのご意見もいただきました。

（劇場館長）

優れた舞台芸術を鑑賞する機会をより多く県民の皆様に提供するため、一般申込に先立って受付する優先申込制度を設けております。一般利用のお客様との兼ね合いを踏まえつつ、今後もよりよい制度設計を検討していきます。

利用料金の支払期限の変更についても、多くのご要望をいただきましたが、キャンセルによる空き室をより早く把握することにより、他のお客様が利用しやすくなるための措置です。ご理解賜ります様、よろしく願いいたします。

お客様からの声を踏まえ、よりご利用いただきやすい制度・手続きとなるように今後も検討・改善を続けてまいります。

◆施設・備品について

「コンサートホールの迫りを修理してほしい」「机やパーテーションのローラーが動きにくい等古さが少し気になる」「楽屋（特に主催者控室）のタバコくささには辟易する」などのご意見をいただきました。

（劇場館長）

施設の修繕については、設置者である県と協議していきます。その中で、実施可能なものについては、平成28年度より開始される劇場の改修工事のなかで、改善を進めていきます。

施設の備品につきましては、多くのご意見をいただきました。各ホールの机やパーテーションについては、お客様の要望を検討した上で3月に新規に購入し交換するなど、実施可能な案件より順次改善していきます。

「楽屋のタバコ臭さ」をご指摘いただく声は、以前よりいただいております。そのため禁煙スペースを順次拡大するなど、対応を進めているところです。

今後も引き続き、皆様のご要望を踏まえた施設運営となるよう、改善に努めてまいります。