

平成 28 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 27 年 12 月～平成 28 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（256 団体）。

3 調査実施方法

平成 28 年 12 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、88 団体より回答を得ました（回答率 34.4%）。

4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均が 3.5 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 88）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	27	30.7%
コンサートホール	47	53.4%
小ホール	21	23.9%

2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 88）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	20	22.7%
毎年	46	52.3%
隔年	16	18.2%
初めて・その他	6	6.8%

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 88）

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	83	94.3%
客席の規模が適正	58	65.9%
舞台設備・機器が充実している	45	51.1%
利用料金が安い	14	15.9%
ホールの雰囲気が良い	55	62.5%
職員の対応が良い	26	29.5%
その他	6	6.8%

《調査結果分析》

- 「立地が良い」は、小利用者の選択率が100%となった。
- 「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	88	27	47	21
立地が良い	83 (94.3%)	25 (92.6%)	44 (93.6%)	21 (100.0%)
客席の規模が 適正	58 (65.9%)	16 (59.3%)	27 (57.4%)	16 (76.2%)
舞台設備・機器が 充実している	45 (51.1%)	16 (59.3%)	26 (55.3%)	8 (38.1%)
利用料金が安い	14 (15.9%)	3 (11.1%)	2 (4.3%)	9 (42.9%)
ホールの雰囲気が 良い	55 (62.5%)	15 (55.6%)	33 (70.2%)	12 (57.1%)
職員の対応が 良い	26 (29.5%)	6 (22.2%)	14 (29.8%)	8 (38.1%)
その他	6 (6.8%)	1 (3.7%)	5 (10.6%)	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 84 評価点平均 3.64)。※H27 3.53, H26 3.48

選択肢	回答数	評価基準	評価点
スムーズだった	58	4	232
概ねスムーズだった	23	3	69
ややスムーズでなかった	2	2	4
スムーズでなかった	1	1	1
合計	84	—	306

(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 3.69) ※H27 3.63, H26 3.39

選択肢	回答数	評価基準	評価点
わかりやすい	61	4	244
概ねわかりやすい	23	3	69
ややわかりにくい	2	2	4
わかりにくい	0	1	0
合計	86	—	317

(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) ※H27 3.65, H26 3.65

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	59	4	236
概ね努力していた	24	3	72
やや努力していなかった	3	2	6
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 86 評価点平均 3.77) ※H27 3.66, H26 3.5

選択肢	回答数	評価基準	評価点
反映されていた	66	4	264
概ね反映されていた	20	3	60
やや反映されていなかった	0	2	0
反映されていない	0	1	0
合計	86	—	324

(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 86 評価点平均 3.7) ※ H27 3.74 , H26 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	17	3	51
やや努力していなかった	3	2	6
努力していなかった	1	1	1
合計	86	—	318

(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 85 評価点平均 3.69) ※ H27 3.57 , H26 3.54

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	60	4	240
概ね努力していた	24	3	72
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	85	—	314

(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

(有効回答数 85 評価平均点 3.72) ※H27 3.73 , H26 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	17	3	51
やや行き届いていなかった	2	2	4
行き届いていなかった	1	1	1
合計	85	—	316

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

(有効回答数 84 評価点平均 3.52) ※H27 3.46, H26 3.29

選択肢	回答数	評価基準	評価点
充実している	49	4	196
概ね充実している	31	3	93
やや充実していない	3	2	6
充実していない	1	1	1
合計	84	—	296

(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 3.74) ※H27 3.6, H26 3.6

選択肢	回答数	評価基準	評価点
良い	64	4	256
概ね良い	22	3	66
やや悪い	0	2	0
悪い	0	1	0
合計	86	—	322

(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 3.91) ※ H27 3.86, H26 3.86

選択肢	回答数	評価基準	評価点
利用したい	78	4	312
概ね利用したい	8	3	24
あまり利用したくない	0	2	0
利用したくない	0	1	0
合計	86	—	336

《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

「スタッフも丁寧に対応してくださり、信頼ができる」「こちらの要望を素早く読んで、色々な提案をしてくださる」などの評価をいただき反面、「表周りと裏周りの職員間では対応が違ふし、縄張りが違ふ感じを強く受けた」「打ち合わせ時の約束と当日の対応が異なつた。」などのご意見もいただきました。

（劇場館長）

職員向けの研修制度を28年度より新たに新設し、各種研修を積極的に受講させる体制を整えました。このたび頂いたお客様からのご意見を踏まえ、今後、より一層、“お客様目線の対応”を行えるよう、指導を徹底します。表・裏のスタッフ間の連携については、ホール支配人を中心として情報共有をはかり、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

「楽屋に早目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、「毎回使用しているので、同じ説明を行うことはやめてほしい」「前金払いは事業により免除してほしい」などのご意見もいただきました。

（劇場館長）

いつもご利用いただきありがとうございます。

ご利用に伴う劇場側からの説明は、お客様への説明とともに、利用条件の確認も兼ねた形で実施しております。“形式的”な説明とならないよう、今後も必要な改善について、検討してまいります。

利用料金の支払期限の変更についても、昨年度同様、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

「改修期間を短くして欲しい」「改修工事の状況（延長等の見込み）は工事期間中に報告してほしい」など、改修に関するご意見をいただきました。また「コンサートホールの迫りを修理してほしい」「楽屋トイレのウォシュレットを導入してほしい」などのご意見もいただきました。

（劇場館長）

劇場の改修工事につきましては、利用者の皆様方には大変なご迷惑をおかけしております。皆様からいただいた修繕に対する要望などを踏まえ、設置者である県と協議を行い、この改修工事の中で、可能な修繕については実施してまいります。

また改修工事の状況につきまして、すでにお知らせしている内容から変更があった場合には、速やかに皆様にお伝えします。

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。