

平成 29 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 28 年 12 月～平成 29 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（126 団体）。

3 調査実施方法

平成 29 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、50 団体より回答を得ました（回答率 39.7%）。

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 50）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	28	56%
コンサートホール	22	44%
小ホール	7	14%

2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 50）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	10	20%
毎年	29	58%
隔年	6	12%
初めて・その他	5	10%

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 50）

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	45	90%
客席の規模が適正	37	74%
舞台設備・機器が充実している	22	44%
利用料金が安い	5	10%
ホールの雰囲気が良い	26	52%
職員の対応が良い	13	26%
その他	7	14%

《調査結果分析》

- 「立地が良い」「客席の規模が適正」は、小ホール利用者の選択率が 100% となった。
- 「舞台設備・機器が充実している」は、大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	50	28	22	7
立地が良い	45 (90%)	25 (89.3%)	20 (90.9%)	7 (100.0%)
客席の規模が 適正	37 (74%)	20 (71.4%)	15 (68.2%)	7 (100.0%)
舞台設備・機器が 充実している	22 (44%)	15 (53.6%)	10 (45.5%)	1 (14.3%)
利用料金が安い	5 (10%)	3 (10.7%)	1 (4.5%)	1 (14.3%)
ホールの雰囲気 が良い	26 (52%)	14 (50%)	10 (45.5%)	4 (57.1%)
職員の対応が 良い	13 (26%)	7 (25%)	5 (22.7%)	3 (42.9%)
その他	7 (14%)	2 (7.1%)	4 (18.2%)	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 49 評価点平均 3.55)。※H28 3.64, H27 3.53

選択肢	回答数	評価基準	評価点
スムーズだった	27	4	108
概ねスムーズだった	22	3	66
ややスムーズでなかった	0	2	0
スムーズでなかった	0	1	0
合計	49	—	174

(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 49 評価点平均 3.53) ※H28 3.69, H27 3.63

選択肢	回答数	評価基準	評価点
わかりやすい	26	4	104
概ねわかりやすい	23	3	69
ややわかりにくい	0	2	0
わかりにくい	0	1	0
合計	49	—	173

(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 49 評価点平均 3.53) ※H28 3.65, H27 3.65

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	28	4	112
概ね努力していた	20	3	60
やや努力していなかった	0	2	0
努力していなかった	1	1	1
合計	49	—	173

(4) ご利用当日において、打合せ内容は反映されていましたか。

(有効回答数 50 評価点平均 3.78) ※H28 3.77, H27 3.66

選択肢	回答数	評価基準	評価点
反映されていた	39	4	156
概ね反映されていた	11	3	33
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	50	—	189

(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いましたか。

(有効回答数 50 評価点平均 3.66) ※ H28 3.7, H27 3.74

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	33	4	132
概ね努力していた	17	3	51
やや努力していなかった	0	2	0
努力していなかった	0	1	0
合計	50	—	183

(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いましたか。

(有効回答数 50 評価点平均 3.66) ※ H28 3.69, H27 3.57

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	37	4	148
概ね努力していた	11	3	33
やや努力していなかった	0	2	0
努力していなかった	2	1	2
合計	50	—	183

(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

(有効回答数 50 評価平均点 3.72) ※H28 3.73, H27 3.6

選択肢	回答数	評価基準	評価点
行き届いていた	38	4	152
概ね行き届いていた	12	3	36
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	0	1	0
合計	50	—	188

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

(有効回答数 50 評価点平均 3.4) ※H28 3.52, H27 3.46

選択肢	回答数	評価基準	評価点
充実している	24	4	96
概ね充実している	22	3	66
やや充実していない	4	2	8
充実していない	0	1	0
合計	50	—	170

(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 50 評価点平均 3.76) ※H28 3.74, H27 3.6

選択肢	回答数	評価基準	評価点
良い	38	4	152
概ね良い	12	3	36
やや悪い	0	2	0
悪い	0	1	0
合計	50	—	188

(10) 今後も利用したいと思いますか。

(有効回答数 50 評価点平均 3.92) ※ H28 3.91, H27 3.86

選択肢	回答数	評価基準	評価点
利用したい	46	4	184
概ね利用したい	4	3	12
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	50	—	196

《アンケートに寄せられたお客様の声（概要）》

◆職員の対応等について

「受付や舞台スタッフの方々に親切に対応していただいている」「毎回当日の急な要望にも応えていただき、感謝している」などの評価をいただく一方、「スタッフの態度が悪い」「使う人の身にならず、規制が主たる目的のように見えた」などのご意見もいただきました。

（劇場館長）

スタッフの態度について、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。スタッフに接客研修を受講させるなど、ご利用者様の視点に立った親切、丁寧な対応を心がけるよう、これまで以上に指導を徹底してまいります。

また、初めてご利用される方から、繰り返しご利用される方まで、ご利用者様からのご要望に沿えるよう、引き続き努力してまいります。

なお、安全性も考慮する必要がございますので、ご利用者様のご希望どおりに対応できない場合もあります。ご理解・ご協力の程、よろしく願いいたします。

◆施設・備品について

「音響が良い」などの評価をいただく一方、「楽屋がタバコくさい」「老朽化した備品等を更新してほしい。」などのご意見をいただきました。

（劇場館長）

当劇場の改修工事につきましては、皆様に多大なご迷惑をおかけしております。

「楽屋のタバコ臭さ」については、かねてよりご指摘をいただいておりますが、改修工事を機に、喫煙可能な楽屋を当劇場から指定するとともに、消臭剤による臭い対策を強化するなど、喫煙しない方に配慮する施設運営に努めます。

老朽化した設備・備品につきましては、順次更新できるよう、県と調整してまいります。