

平成 30 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 29 年 12 月～平成 30 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（96 団体）。

3 調査実施方法

平成 31 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、31 団体より回答を得ました（回答率 32.3%）。

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 31）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	7	22.6%
コンサートホール	4	12.9%
小ホール	21	67.7%

2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 31）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	6	19.4%
毎年	14	45.2%
隔年	2	6.5%
初めて・その他	9	29.0%

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 31）。

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	30	96.8%
客席の規模が適正	20	64.5%
舞台設備・機器が充実している	13	41.9%
利用料金が安い	7	22.6%
ホールの雰囲気が良い	16	51.6%
職員の対応が良い	8	25.8%
その他	1	3.2%

《調査結果分析》

- 「立地が良い」は、大ホール及びコンサートホール利用者の選択率が100%、小ホールでも高い選択率となった。
- 「客席の規模が適正」は、コンサートホール及び小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	31	7	4	21
立地が良い	30 (96.8%)	7 (100.0%)	4 (100.0%)	20 (95.2%)
客席の規模が 適正	20 (64.5%)	4 (57.1%)	3 (75.0%)	14 (66.7%)
舞台設備・機器が 充実している	13 (41.9%)	4 (57.1%)	1 (25.0%)	8 (38.1%)
利用料金が安い	7 (22.6%)	0 (0%)	1 (25.0%)	7 (33.3%)
ホールの雰囲気 が良い	16 (51.6%)	3 (42.9%)	2 (50.0%)	11 (52.4%)
職員の対応が 良い	8 (25.8%)	1 (14.3%)	1 (25.0%)	6 (28.6%)
その他	1 (3.2%)	0 (0%)	1 (25.0%)	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 31 評価点平均 3.65) ※H29 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	20	4	80
概ねスムーズだった	11	3	33
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	31	—	113

(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 31 評価点平均 3.55) ※H29 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	17	4	68
概ねわかりやすい	14	3	42
ややわかりにくい	0	2	0
わかりにくい	0	1	0
合計	31	—	110

(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 31 評価点平均 3.48) ※H29 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	18	4	72
概ね努力していた	10	3	30
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	31	—	108

(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が。

(有効回答数 30 評価点平均 3.63) ※H29 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	20	4	80
概ね反映されていた	9	3	27
やや反映されていなかった	1	2	2
反映されていない	0	1	0
合計	30	—	109

(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 30 評価点平均 3.53) ※H29 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	18	4	72
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	1	1	1
合計	30	—	106

(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 30 評価点平均 3.43) ※H29 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	17	4	68
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	30	—	103

(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

(有効回答数 31 評価平均点 3.61) ※H29 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	20	4	80
概ね行き届いていた	10	3	30
やや行き届いていなかった	1	2	2
行き届いていなかった	0	1	0
合計	31	—	112

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

(有効回答数 31 評価点平均 3.48) ※H29 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	16	4	64
概ね充実している	14	3	42
やや充実していない	1	2	2
充実していない	0	1	0
合計	31	—	108

(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 31 評価点平均 3.55) ※H29 3.76, H28 3.74, H27 3.6

選択肢	回答数	評価基準	評価点
良い	19	4	76
概ね良い	11	3	33
やや悪い	0	2	0
悪い	1	1	1
合計	31	—	110

(10) 今後も利用したいと思いますか。

(有効回答数 31 評価点平均 3.84) ※H29 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	26	4	104
概ね利用したい	5	3	15
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	31	—	119

《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

「毎年気持ちよく利用している」、「親身に対応してもらいたい」、「使う側の事を考えているシステムだと思う」などの評価をいただく一方、「当日、動けるスタッフが少ない」などのご意見もいただきました。

（劇場館長）

職員向けの接客研修や技術研修の他、外部の各種研修も積極的に受講させるなど、引き続き、ご利用者様の視点に立った親切、丁寧な対応を心がけてまいります。

また、当劇場の改修工事につきましては、長期間にわたり皆様に多大なご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

改修工事により各種設備を一新しておりますので、より一層習熟度を高め、ご利用者様からのご要望に柔軟に対応できるよう心掛けてまいります。

◆施設について

「楽屋がタバコ臭い」とのご意見をいただきました。

（劇場館長）

「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。

大ホールは、改修工事を機に楽屋エリアに専用の喫煙できるスペースを設置し、楽屋内を禁煙といたしました。

コンサートホール及び小ホールについては、ご利用者様のご意見を踏まえながら、引き続き、喫煙しない方に配慮する施設運営に努めます。