

調査概要

2020 年1年間の愛知県芸術劇場利用顧客に郵送法にて調査をした。
調査期間は 2021 年1月 22 日～2月5日、有効回答数 44 件の分析を行った。

愛知県芸術劇場を選んだ理由

利用者が愛知県芸術劇場を選択する理由として、立地や客席規模、設備や機器の充実、ホールの雰囲気などが多かった。立地は大ホール、コンサートホール、小ホール、どのホール利用者からも最も高い支持を得たが、客席規模や料金については小ホール利用者から、舞台設備、ホールの雰囲気については大ホール利用者、音響についてはコンサートホール利用者から特に支持を得た(図1)。

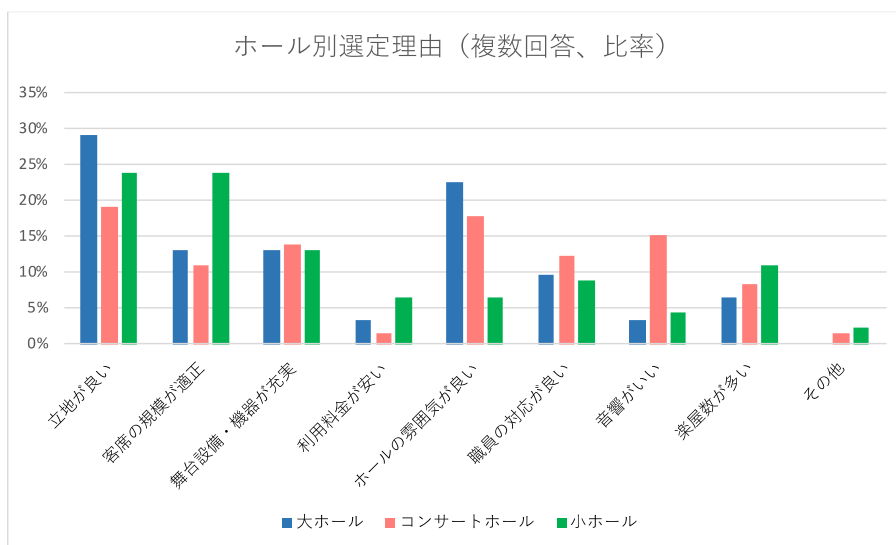


図1 利用ホールと選択理由

大規模改修について

大規模改修が完了したことを受け、全体の満足度と個別の改修項目について訪ねた。総合的に多くがポジティブな回答だったなかで、特に評価が高かった点としては、喫煙所の設置である。これに続いてトイレの改修の評価も高かった(図2)。

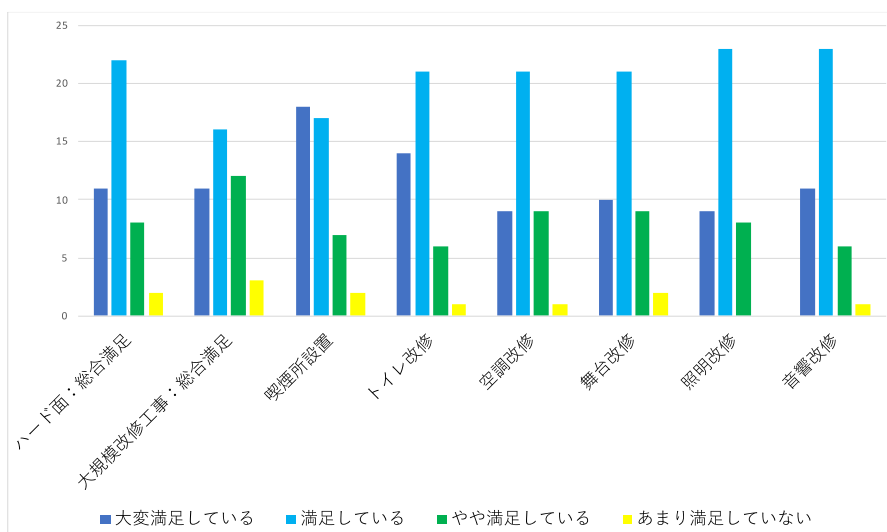


図2 大規模改修の満足度

利用者の評価の視点

「他団体への推奨意向」「再利用意向（今後も利用したいと思うか）」などの総合指標について、要因となる各項目との関連性の強さ、またそれらの項目が実際顧客からどの程度の評価を得ているかの2軸で評価を行った（図3）。この相関分析によってどの評価項目から重点的に取り組むべきかのマネジメント上の優先度を知ることができる。

「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。」の質問文で聞いた「当日裏周り努力」、同様に表周りについて聞いた「当日表周り努力」が、両グラフにおいて高い値を示し、評価が高いことが示された。総合指標との相関も高く「重点維持」項目に入った。同様に「施設内清掃」も評価が高かった。

また、推奨意向グラフにおいて「申請手続き」のみ早急改善エリアに入っており、推奨行動において、この点が負のクチコミになる可能性が考えられる。申請時の手続きについて、利用者の視点に立った見直しをはかることが求められる。

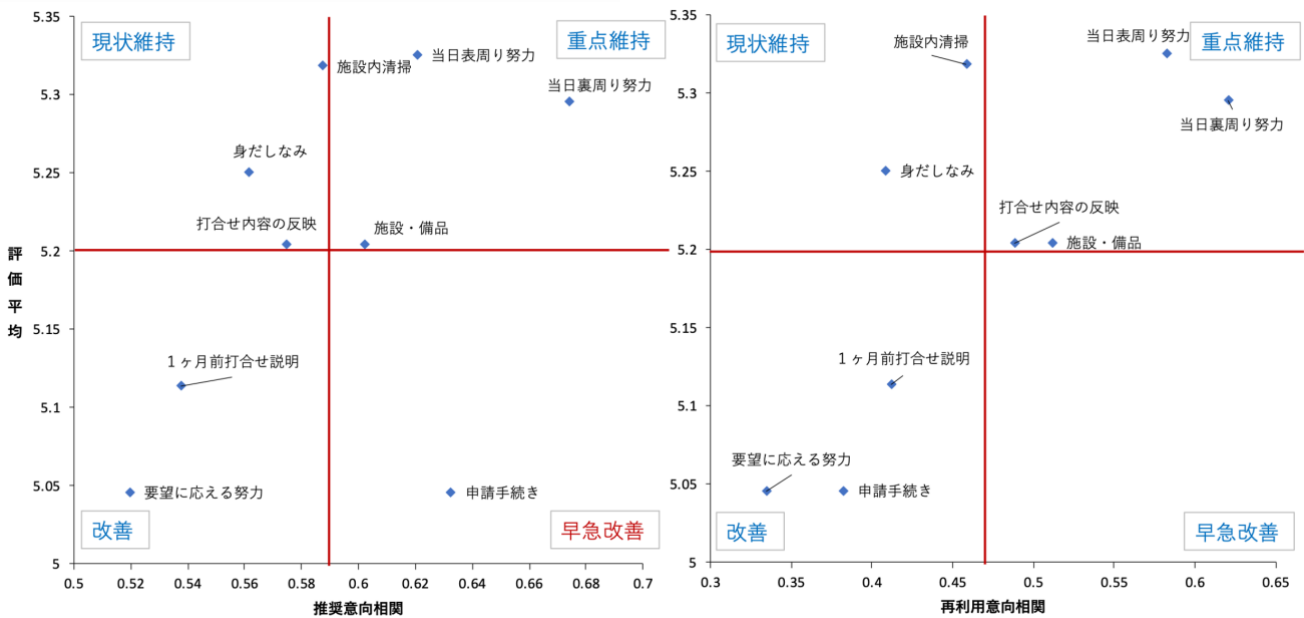


図3 評価項目と総合指標の相関分析

次に、サービス業に一般的に求められる要素「有形要素」「信頼性」「応答性」「保障性」「共感性」「安全性」といった要素を測定する尺度を用い、達成されている品質を顧客の視点で評価した（図4）。全体として「有形要素」と「保証性」の2つが評価が高く、愛知県芸術劇場の雰囲気やステータスの高さが評価されるとともに、スタッフが日々の業務の中で利用者に信用と安心感を与えていることがわかる。この「保証性」で代表されるスタッフへの信用は再利用意向の最重要ファクターとなっている。これに対して安全面の説明や配慮である「安全性」、個々の顧客に対する劇場側の気配りやサポートとしての「共感性」は相対的に低めの評価となった。ただし、最も低い「共感性」でも評価平均は6点評価で 4.87 であることから、基本的にポジティブな評価を得ている。この分析法では「早急改善エリア」に入るものを優先的に改善することで全体の評価が高まるとされている。

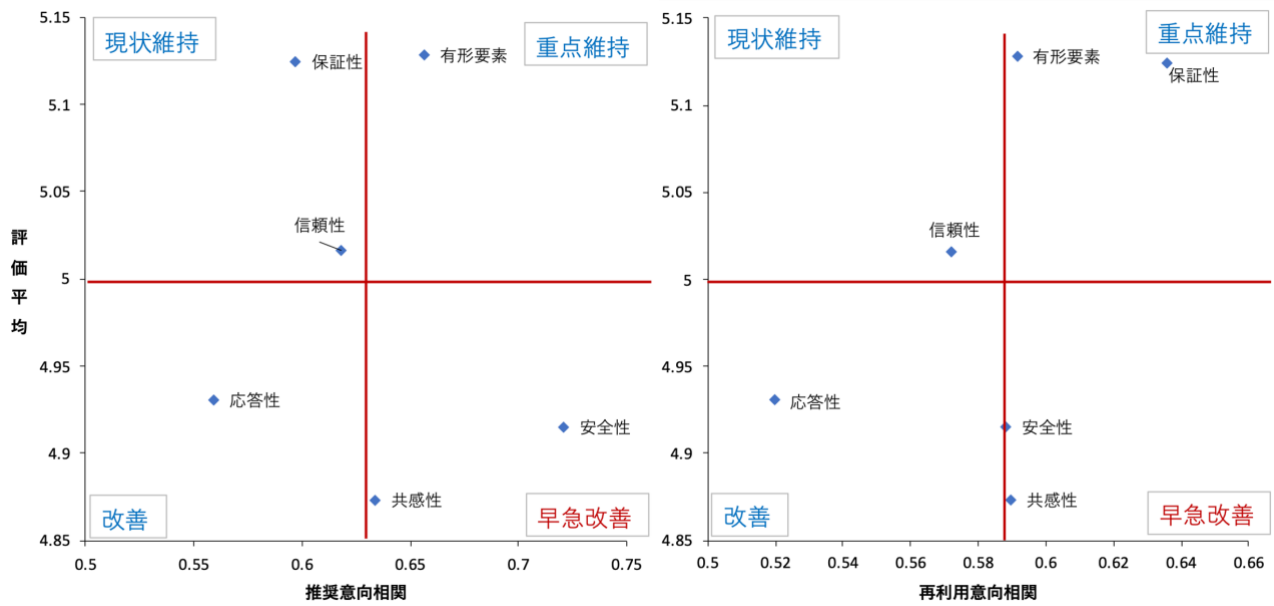


図4 サービス評価項目と総合指標の相関分析

まとめ

ホール別の総合指標の平均値比較も行ったところ、ホール間で図5のような相違がみられた。複数の分析から、このような総合的な指標には、**「人的対応」が最も影響する**ことが示された。例えば相関分析では「目配り」や、「顧客がしようとしていることを捉え」「進んで共感的に対応する」などの「**共感性**」が重要な改善項目に入ると同時に、「スタッフへの信頼」や「安心感」を表す「**保証性**」が重要かつ高い評価を得た(重点維持項目)ことでも表されている。全体を総括して、劇場スタッフの対応は一定の評価を得ていることが読み取れる。

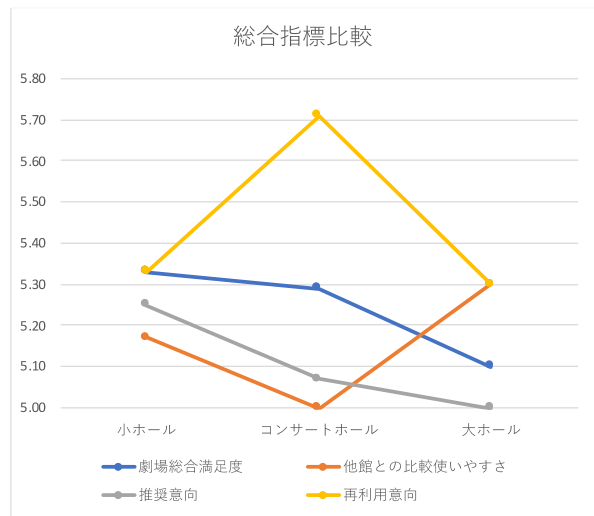


図5 ホール別総合指標