

令和3年度
愛知県芸術劇場利用者満足度調査結果

公益財団法人 愛知県文化振興事業団

令和3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

令和2年12月から令和3年11月までの期間における、愛知県芸術劇場大ホール、コンサートホール及び小ホール利用者団体（145団体）。

3 調査実施方法

令和3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、80団体より回答を得ました（回答率55.2%）。

4 結果の概要

- 各設問を通じて評価点平均は5.27点でした。（6段階評価 最高6）。
- 今回の評価点を、令和元年度までの4段階評価に置き換えた場合は3.82点です。
- ・「2 ご利用頻度をお聞かせください」については、年1回以上の利用の割合が64.1%であり、リピートしてご利用いただいている団体が多い一方、24.4%と約1/4の団体にも初めて又は数年ぶりに利用していただいた。
 - ・「3 当劇場を選ばれた理由」については、「立地が良い」「客席の規模が適正」「ホールの雰囲気が良い」の順で選択が多く、今回から選択肢に加えた「音響が良い」については、コンサートホール利用者の86.5%に選択されている。
 - ・「4 ご利用後の感想」については、1項目を除いて評価平均点が5以上であり、高い評価をいただくことが出来た。特に「表及び裏周りの職員・スタッフの要望に応える努力」及び「施設内の清掃」に対する評価が高かった。
 - ・「今後も利用したいと思いますか」の設問に対し、全設問で最も高い5.57点の評価をいただいた。
- 各設問の詳細については、「別紙 利用者満足度調査結果の詳細」とおりです。

《評価点平均算出方法》

- 6段階評価（最高6）
- 評価点＝回答数×評価基準（1～6）
- 評価点平均＝評価点合計÷回答数合計

《評価段階の変更》

定量分析に適した数値データを得るため、令和2年度から各項目の評価段階を4段階評価（最高点4）から6段階評価（最高点6）に変更した。

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、皆さまからのご意見・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。

利用者満足度調査結果の詳細

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 80）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	23 (18)	28.4% (40.0%)
コンサートホール	27 (22)	45.7% (48.9%)
小ホール	21 (12)	25.9% (26.7%)

() 内は前年度

2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 78）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	17 (13)	21.8% (28.9%)
毎年（年1回程度）	33 (23)	42.3% (51.1%)
隔年程度	9 (4)	11.5% (8.9%)
初めて・数年ぶり	19 (5)	24.4% (11.1%)

() 内は前年度

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 80）。

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	73 (42)	91.3% (93.3%)
客席の規模が適正	51 (30)	63.8% (66.7%)
ホールの雰囲気が良い	43 (29)	53.8% (64.4%)
音響が良い	41 (20)	51.3% (44.4%)
舞台設備・機器が充実している	38 (27)	47.5% (60.0%)
楽屋の数が多い	24 (17)	30.0% (37.8%)
職員の対応が良い	23 (21)	28.8% (46.7%)
利用料金が安い	6 (5)	7.5% (11.1%)
その他	4 (4)	5.0% (8.9%)

() 内は前年度

【調査結果分析】

○愛知県芸術劇場を選ばれる理由としては「立地が良い」ことが最大の要因であり、3ホール全てで選択率が高い。

○大ホールについては「ホールの雰囲気が良い」の選択率が高い。

○コンサートホールについては「音響が良い」の選択率が他のホールに比べて非常に高い。

○小ホールは「楽屋の数が多い」の選択率が他のホールに比べて高い。

○「利用料金が安い」の設問については、3ホールとも低い選択率となった。

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	80	23	37	21
立地が良い	73 (91.3%)	21 (91.3%)	32 (86.5%)	21 (100.0%)
客席の規模が適正	51 (63.8%)	14 (60.9%)	25 (67.6)	13 (61.9%)
ホールの雰囲気が 良い	43 (53.8%)	13 (56.5%)	21 (56.8%)	10 (47.6%)
音響が良い	41 (51.3%)	5 (21.7%)	32 (86.5%)	4 (19.0%)
舞台設備・機器が充 実している	38 (47.5%)	11 (47.8%)	20 (54.1%)	7 (33.3%)
楽屋の数が多い	24 (30.0%)	6 (26.1%)	9 (24.3%)	9 (42.9%)
職員の対応が良い	23 (28.8%)	4 (17.4%)	13 (35.1%)	7 (33.3%)
利用料金が安い	6 (7.5%)	1 (4.3%)	2 (5.4%)	3 (14.3%)
その他	4 (5.0%)	1 (4.3%)	2 (5.4%)	1 (4.8%)

注) 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。

【選択率の推移】

- 「立地が良い」「客席の規模が適正」「ホールの雰囲気が良い」の項目については、調査開始以来、選択率が高い項目である。
- 「音響が良い」については令和2年度から選択肢に加えた項目であるが、コンサートホールの回答者に限れば「立地が良い」と同数の選択をしていただいております。
- 「利用料金が安い」については、例年最も評価が低い項目となっている。

年度 選択肢	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
有効回答数	66	87	88	50	31	72	45	80
立地が良い	64 (97.0%)	78 (89.7%)	83 (94.3%)	45 (90.0%)	30 (96.8%)	63 (87.5%)	42 (93.3%)	73 (91.3%)
客席の規模が適正	44 (66.7%)	56 (64.4%)	58 (65.9%)	37 (74.0%)	20 (64.5%)	45 (62.5%)	30 (66.7%)	51 (63.8%)
ホールの雰囲気が良い	36 (54.5%)	50 (57.5%)	55 (62.5%)	26 (52.0%)	16 (51.6%)	42 (58.3%)	29 (64.4%)	43 (53.8%)
音響が良い	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	20 (44.4%)	41 (51.3%)
舞台設備・機器が充実している	24 (36.4%)	43 (49.4%)	45 (51.1%)	22 (44.0%)	13 (41.9%)	43 (59.7%)	27 (60.0%)	38 (47.5%)
楽屋の数が多い	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	17 (37.8%)	24 (30.0%)
職員の対応が良い	14 (21.2%)	27 (31.0%)	26 (29.5%)	13 (26.0%)	8 (25.8%)	21 (29.2%)	21 (46.7%)	23 (28.8%)
利用料金が安い	5 (7.6%)	8 (9.2%)	14 (15.9%)	5 (10.0%)	7 (22.6%)	7 (9.7%)	5 (11.1%)	6 (7.5%)
その他	7 (10.6%)	5 (5.7%)	6 (6.8%)	7 (14.0%)	1 (3.2%)	8 (11.1%)	4 (8.9%)	4 (5.0%)
備考	大規模改修前		大規模改修中			大規模改修後		

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 79 (45)・評価点平均 4.99 (5.04)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	23 (15)	6	138 (90)
そう思う	38 (19)	5	190 (95)
まあそう思う	13 (9)	4	52 (36)
あまりそう思わない	4 (2)	3	12 (6)
そう思わない	1 (0)	2	2 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	79 (45)	—	394 (227)

() 内は前年度

(2) ご利用1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 80 (45)・評価点平均 5.14 (5.11)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	31 (13)	6	186 (78)
そう思う	34 (24)	5	170 (120)
まあそう思う	11 (8)	4	44 (32)
あまりそう思わない	3 (0)	3	9 (0)
そう思わない	1 (0)	2	2 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	80 (45)	—	411 (230)

() 内は前年度

(3) ご利用日1か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。

有効回答数 80 (45)・評価点平均 5.29 (5.02)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	36 (14)	6	216 (84)
そう思う	35 (20)	5	175 (100)
まあそう思う	6 (10)	4	24 (40)
あまりそう思わない	2 (0)	3	6 (0)
そう思わない	1 (1)	2	2 (2)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	80 (45)	—	423 (226)

() 内は前年度

(4) ご利用当日において、打合せ内容は反映されていきましたか。

有効回答数 80 (45) 評価点平均 5.20 (5.18)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	31 (16)	6	186 (96)
そう思う	39 (22)	5	195 (110)
まあそう思う	7 (6)	4	28 (24)
あまりそう思わない	2 (1)	3	6 (3)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	1 (0)	1	1 (0)
合計	80 (45)	—	416 (233)

() 内は前年度

(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、お客さまの要望に応える努力をしていきましたか。

有効回答数 80 (45) 評価点平均 5.34 (5.27)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	39 (18)	6	234 (108)
そう思う	31 (22)	5	155 (110)
まあそう思う	8 (4)	4	32 (16)
あまりそう思わない	2 (1)	3	6 (3)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	80 (45)	—	427 (237)

() 内は前年度

(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、お客さまの要望に応える努力をしていきましたか。

有効回答数 80 (44) 評価点平均 5.21 (5.30)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	40 (19)	6	240 (114)
そう思う	27 (20)	5	135 (100)
まあそう思う	7 (4)	4	28 (16)
あまりそう思わない	4 (1)	3	12 (3)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	2 (0)	1	2 (0)
合計	80 (44)	—	417 (233)

() 内は前年度

(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

有効回答数 75 (45)・評価平均点 5.47 (5.31)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	40 (18)	6	240 (108)
そう思う	30 (23)	5	150 (115)
まあそう思う	5 (4)	4	20 (16)
あまりそう思わない	0 (0)	3	0 (0)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	75 (45)	—	410 (239)

() 内は前年度

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

有効回答数 75 (45)・評価点平均 5.20 (5.18)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	31 (16)	6	186 (96)
そう思う	32 (21)	5	160 (105)
まあそう思う	10 (8)	4	40 (32)
あまりそう思わない	1 (0)	3	3 (0)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	1 (0)	1	1 (0)
合計	75 (45)	—	390 (233)

() 内は前年度

(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 75 (45)・評価点平均 5.33 (5.20)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	39 (16)	6	234 (96)
そう思う	28 (23)	5	140 (115)
まあそう思う	4 (5)	4	16 (20)
あまりそう思わない	3 (1)	3	9 (3)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	1 (0)	1	1 (0)
合計	75 (45)	—	400 (234)

() 内は前年度

(10) 今後も利用したいと思えますか。

有効回答数 75 (43)・評価点平均 5.57 (5.51)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	47 (24)	6	282 (144)
そう思う	24 (17)	5	120 (85)
まあそう思う	4 (2)	4	16 (8)
あまりそう思わない	0 (0)	3	0 (0)
そう思わない	0 (0)	2	0 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	75 (43)	—	418 (237)

() 内は前年度

【設問の評価点推移】

○令和3年度については、従来から継続して伺っている10設問中、4設問で最も高い評価点をいただくことが出来た。

設問番号	設問	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
4(1)	申請手続はスムーズでしたか。	3.48	3.53	3.64	3.55	3.65	3.65	3.71	3.70
4(2)	ご利用1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。	3.39	3.63	3.69	3.53	3.55	3.61	3.82	3.75
4(3)	ご利用日1か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフは、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。	3.46	3.65	3.65	3.53	3.60	3.75	3.71	3.84
4(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。	3.50	3.66	3.77	3.78	3.63	3.79	3.82	3.83
4(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、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。	3.60	3.74	3.70	3.66	3.53	3.75	3.87	3.85
4(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、お客さまの要望に応える努力をしていましたか。	3.54	3.57	3.69	3.66	3.43	3.75	3.86	3.74
4(7)	施設内の清掃は行き届いていましたか。	3.60	3.73	3.72	3.72	3.61	3.89	3.91	3.93
4(8)	劇場内の施設・備品は充実していましたか。	3.29	3.46	3.52	3.40	3.48	3.70	3.82	3.80
4(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。	3.60	3.60	3.74	3.76	3.55	3.69	3.84	3.83
4(10)	今後も利用したいと思いますか。	3.86	3.86	3.91	3.92	3.84	3.89	3.95	3.95
	設問の評価点平均	3.55	3.64	3.70	3.66	3.58	3.74	3.83	3.82
	備考	大規模改修前		大規模改修中			大規模改修後		

※令和2・3年度は、過年度と比較するため6段階評価を4段階評価に変換した。

(11) 当劇場の施設・設備・清掃などの「ハード面」について、満足度をお聞かせください。

有効回答数 75・評価平均点 5.24

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	30	6	180
満足	37	5	185
やや満足	6	4	24
あまり満足でない	1	3	3
満足でない	0	2	0
全く満足でない	1	1	1
合計	75	—	393

(12) スタッフや客席案内の服装・言葉遣いなどの「ソフト面」について、満足度をお聞かせください。

有効回答数 75・評価平均点 5.16

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	27	6	162
満足	41	5	205
やや満足	4	4	16
あまり満足でない	0	3	0
満足でない	1	2	2
全く満足でない	2	1	2
合計	75	—	387

(13) 利用申請・禁止行為解除などの諸手続き、支払いなどの「利用申請手続」について、満足度をお聞かせください。

有効回答数 74・評価平均点 4.84

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	19	6	114
満足	34	5	170
やや満足	12	4	48
あまり満足でない	8	3	24
満足でない	1	2	2
全く満足でない	0	1	0
合計	74	—	358

(14) 劇場利用者のお立場から、他の劇場・ホールと比較して当劇場は利用し易いですか。

有効回答数 75・評価平均点 5.04

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	31	6	186
満足	24	5	120
やや満足	14	4	56
あまり満足でない	5	3	15
満足でない	0	2	0
全く満足でない	1	1	1
合計	75	—	378

(15) 当劇場の総合的な満足度をお聞かせください。

有効回答数 75・評価平均点 5.20

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	29	6	174
満足	33	5	165
やや満足	12	4	48
あまり満足でない	1	3	3
満足でない	0	2	0
全く満足でない	0	1	0
合計	75	—	390

【アンケートに寄せられたお客さまの声（概要）】

◆施設について。

「楽屋と主催者控室が遠く、大ホール楽屋のエレベーター横のホワイトボード付近に担当者がいることが多いため、この付近に内線電話を設置して欲しい」、「同時接続した際に通信速度が落ちないように Wi-Fi 環境を改善して欲しい」とのご要望をいただきました。

【劇場館長】

建物の構造上、楽屋と主催者控室の距離が離れており、公演時においてご不便をお掛けしております。

ご指摘のとおり、大ホール楽屋のエレベーター横付近に内線電話が設置できれば、お客様の利便性が高まると考えられますので、物理的に可能かどうか電話設備の状況を確認し、内線電話の設置を検討します。

Wi-Fi 環境等につきましては、お客さまが快適に通信機器を使用できるよう、愛知県に要望するなどして、引き続き改善に努めていきたいと考えています。

◆制度面、その他について

「令和4年度も新型コロナウイルスで中止になる場合の特別措置(利用料還付)を継続していただくことを切望します」「コロナに対してもっと柔軟になっても良いのではないのでしょうか」など新型コロナウイルスに関するご要望の他、「大金を保持する事になり、セキュリティ面からキャッシュレス対応をお願いしたい。」「附属設備利用料金を纏めて一括にて支払できるようにして欲しい。」というキャッシュレス化のご要望を複数いただきました。

【劇場館長】

皆さまには、当劇場からさまざまな新型コロナウイルス感染拡大予防対策のお願いに対し、ご協力いただき心から感謝申し上げます。

令和4年度におきましても、新型コロナウイルスが理由で中止になる場合の利用料金還付特別措置につきましては、継続することとなりました。

今後も、愛知県と連携しながら、「今できることをみなさまとともに」のスローガンどおり、ご要望に耳を傾けながら皆さまとともに新型コロナウイルスに対応して参りたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

附属設備利用料金等のキャッシュレス化につきましては、引き続き検討してまいります。

◆職員等の対応について。

「今回初めて利用しましたが、利用申請時に何度も利用している団体と同じように知っていることを前提で話が進みましたので、初めての場合は丁寧な説明をして欲しい」、「不明な点が出るたびに電話をして聞かないといけないので、申請書の書き方についてわかるものがほしい」などのご要望をいただいた他、「いろんなホールでコンサートを開催していますが、愛知県芸術劇場が1番演奏者側に立っての手続き・料金・設備が整っています」とのお褒めの言葉をいただきました。

【劇場館長】

このたびは愛知県芸術劇場の初めての利用申請時に丁寧な対応が出来ず、誠に申し訳ございません。

「利用許可申請書」につきましては「記入例」、「利用打合せ表」につきましては「記入要領」など申請手続きをサポートする書類をご用意しておりますが、お声がけがなくご不便をおかけしました。

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、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改善してまいりますので、今後どうぞよろしく願いいたします。

なお、これらのサポート書類は、「利用許可申請書」と共に、愛知県芸術劇場のウェブサイトでも公開しておりますので、併せてご利用ください。

【愛知県芸術劇場ウェブサイト 愛知県芸術劇場を借りる 申請様式】

<https://www.aac.pref.aichi.jp/rent/theater/application.html>

「愛知県芸術劇場が演奏者側に立った体制が整っています」との言葉をいただき大変ありがとうございます。これからも皆さまから温かいお言葉をかけていただけるよう、スタッフ一同、頑張っております。