

令和5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5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4年12月から令和5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（201団体）。

3 調査実施方法

令和5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、81団体より回答を得ました（回答率40.3%）。

4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均は5.30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3.83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69.1%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、「初めて又は数年ぶり」と回答した団体も21.0%に上る。
- ・「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」の順で多く、コンサートホールについては、73.9%の団体が「音響が良い」ことを選択している。
- ・「4 ご利用後の感想」については、全項目に於いて評価平均点が5以上であり、高い評価をいただくことが出来た。特に「施設内の清掃」及び「職員・スタッフの身だしなみ・言葉づかい・対応」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」の設問では、5.65点の高い評価をいただきました。

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」のとおりです。

《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81）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	22 (23)	24.7% (26.7%)
コンサートホール	46 (46)	51.7% (53.5%)
小ホール	21 (17)	23.6% (19.8%)

() 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81）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	17 (19)	21.0% (23.5%)
毎年（年1回程度）	39 (46)	48.1% (56.8%)
隔年程度	8 (6)	9.9% (7.4%)
初めて・数年ぶり	17 (10)	21.0% (12.3%)

() 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81）。

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	76 (76)	93.8% (93.8%)
客席の規模が適正	59 (53)	72.8% (65.4%)
ホールの雰囲気が良い	49 (46)	60.5% (56.8%)
舞台設備・機器が充実している	46 (39)	56.8% (48.1%)
音響が良い	38 (44)	46.9% (54.3%)
職員の対応が良い	36 (22)	44.4% (27.2%)
楽屋の数が多い	26 (27)	32.1% (33.3%)
利用料金が安い	8 (8)	9.9% (9.9%)
その他	1 (5)	1.2% (6.2%)

() 内は前年度

【3 当劇場を選ばれた理由の調査結果分析】

○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「舞台設備・機器が充実している」の選択率が他のホールに比べて高い。

○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ている。

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	81	22	46	21
立地が良い	76 (93.8%)	21 (95.5%)	44 (95.7%)	19 (90.5%)
客席の規模が適正	59 (72.8%)	17 (77.3%)	30 (65.2%)	16 (76.2%)
ホールの雰囲気が良い	49 (60.5%)	16 (72.7%)	32 (69.6%)	8 (38.1%)
舞台設備・機器が充実している	46 (56.8%)	15 (68.2%)	25 (54.3%)	11 (52.4%)
音響が良い	38 (46.9%)	7 (31.8%)	34 (73.9%)	2 (9.5%)
職員の対応が良い	36 (44.4%)	8 (36.4%)	22 (47.8%)	10 (47.6%)
楽屋の数が多い	26 (32.1%)	5 (22.7%)	13 (28.3%)	10 (47.6%)
利用料金が安い	8 (9.9%)	1 (4.5%)	1 (2.2%)	6 (28.6%)
その他	1 (1.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	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。

【3 当劇場を選ばれた理由の選択率の推移】

○「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2番目に多く選択をしていただいております、同ホールを選んでいただく高い動機と考えられます。

○「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	令和 4 年度	令和 5 年度
有効回答数	66	87	88	50	31	72	45	80	81	81
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%)	76 (93.8%)	76 (93.8%)
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%)	53 (65.4%)	59 (72.8%)
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%)	46 (56.8%)	49 (60.5%)
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%)	39 (48.1%)	46 (56.8%)
音響が良い	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	20 (44.4%)	41 (51.3%)	44 (54.3%)	38 (46.9%)
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%)	22 (27.2%)	36 (44.4%)
楽屋の数が多い	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	— (—%)	17 (37.8%)	24 (30.0%)	27 (33.3%)	26 (32.1%)
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%)	8 (9.9%)	8 (9.9%)
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%)	5 (6.2%)	1 (1.2%)
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 81 (81)・評価点平均 5.02 (5.04)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	28 (21)	6	168 (126)
そう思う	34 (45)	5	170 (225)
まあそう思う	13 (12)	4	52 (48)
あまりそう思わない	5 (3)	3	15 (9)
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	81 (81)	—	407 (408)

() 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 (80)・評価点平均 5.21 (5.11)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	34 (27)	6	204 (162)
そう思う	29 (39)	5	145 (195)
まあそう思う	17 (11)	4	68 (44)
あまりそう思わない	0 (2)	3	0 (6)
そう思わない	0 (1)	2	0 (2)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	80 (80)	—	417 (409)

() 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 81 (81)・評価点平均 5.22 (5.15)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	36 (28)	6	216 (168)
そう思う	29 (40)	5	145 (200)
まあそう思う	14 (11)	4	56 (44)
あまりそう思わない	2 (1)	3	6 (3)
そう思わない	0 (1)	2	0 (2)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (81)	—	423 (417)

() 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 81 (81) 評価点平均 5.27 (5.12)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	35 (28)	6	210 (168)
そう思う	33 (40)	5	165 (200)
まあそう思う	13 (9)	4	52 (36)
あまりそう思わない	0 (3)	3	0 (9)
そう思わない	0 (1)	2	0 (2)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (81)	—	427 (415)

() 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ましたか。

有効回答数 81 (81) 評価点平均 5.25 (5.27)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	36 (35)	6	216 (210)
そう思う	31 (35)	5	155 (175)
まあそう思う	12 (10)	4	48 (40)
あまりそう思わない	2 (0)	3	6 (0)
そう思わない	0 (1)	2	0 (2)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (81)	—	425 (427)

() 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ましたか。

有効回答数 81 (81) 評価点平均 5.25 (5.15)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	37 (30)	6	222 (180)
そう思う	32 (38)	5	160 (190)
まあそう思う	8 (9)	4	32 (36)
あまりそう思わない	3 (3)	3	9 (9)
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	81 (81)	—	425 (417)

() 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 81 (81)・評価平均点 5.49 (5.53)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	46 (46)	6	276 (276)
そう思う	29 (32)	5	145 (160)
まあそう思う	6 (3)	4	24 (12)
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	81 (81)	—	445 (448)

() 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 81 (79)・評価点平均 5.27 (5.27)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	35 (29)	6	210 (174)
そう思う	35 (42)	5	175 (210)
まあそう思う	9 (8)	4	36 (32)
あまりそう思わない	2 (0)	3	6 (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	81 (79)	—	427 (416)

() 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 81 (79)・評価点平均 5.37 (5.24)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	41 (28)	6	246 (168)
そう思う	29 (43)	5	145 (215)
まあそう思う	11 (7)	4	44 (28)
あまりそう思わない	0 (1)	3	0 (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	81 (79)	—	435 (414)

() 内は前年度

(10) 今後も利用したいと思いますか。

有効回答数 81 (79)・評価点平均 5.65 (5.52)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	57 (46)	6	342 (276)
そう思う	20 (28)	5	100 (140)
まあそう思う	4 (5)	4	16 (20)
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	81 (79)	—	458 (436)

() 内は前年度

【4 ご利用後の感想の評価点推移】

〇令和5年度において、従来から継続して伺っている 10 設問中2設問で最も高い評価点（4段階評価）をいただき、「設問の評価平均点」においても高い評価点（6段階表では最も高い評価点）をいただくことが出来ました。

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	令和 4 年度	令和 5 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 (5.04)	3.70 (4.99)	3.78 (5.04)	3.68 (5.02)
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 (5.11)	3.75 (5.14)	3.78 (5.11)	3.79 (5.21)
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 (5.02)	3.84 (5.29)	3.80 (5.15)	3.78 (5.22)
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 (5.18)	3.83 (5.20)	3.78 (5.12)	3.84 (5.27)
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 (5.27)	3.85 (5.34)	3.84 (5.27)	3.80 (5.25)
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 (5.30)	3.74 (5.21)	3.78 (5.15)	3.79 (5.25)
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 (5.31)	3.93 (5.47)	3.96 (5.53)	3.93 (5.49)
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 (5.18)	3.80 (5.20)	3.90 (5.27)	3.84 (5.27)
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 (5.20)	3.83 (5.33)	3.89 (5.24)	3.86 (5.37)
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 (5.51)	3.95 (5.57)	3.94 (5.52)	3.95 (5.65)
	4 ご利用後の感想の 評価点平均	3.55	3.64	3.70	3.66	3.58	3.74	3.83 (5.21)	3.82 (5.27)	3.84 (5.24)	3.83 (5.30)
	備 考	大規模改修前			大規模改修中			大規模改修後			

※令和2～5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。()内は6段階評価

5 総合的な満足度についてお聞かせください。

※総合的な満足度について把握するため、令和3年度から調査しています。

(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 81 (79)・評価点平均 5.30 (5.24)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	31 (28)	6	186 (168)
満足	44 (42)	5	220 (210)
やや満足	5 (9)	4	20 (36)
あまり満足でない	1 (0)	3	3 (0)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (79)	—	429 (414)

(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 81 (79)・評価点平均 5.31 (5.14)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	37 (23)	6	222 (138)
満足	35 (45)	5	175 (225)
やや満足	7 (10)	4	28 (40)
あまり満足でない	1 (1)	3	3 (3)
満足でない	1 (0)	2	2 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (79)	—	430 (406)

(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 81 (79)・評価点平均 4.83 (4.81)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	25 (18)	6	150 (108)
満足	31 (38)	5	155 (190)
やや満足	16 (15)	4	64 (60)
あまり満足でない	5 (6)	3	15 (18)
満足でない	3 (2)	2	6 (4)
全く満足でない	1 (0)	1	1 (0)
合計	81 (79)	—	391 (380)

(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 81 (79)・評価点平均 5.21 (4.99)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	34 (21)	6	204 (126)
満足	33 (39)	5	165 (195)
やや満足	11 (16)	4	44 (64)
あまり満足でない	3 (3)	3	9 (9)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	81 (79)	—	422 (394)

(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 80 (79)・評価点平均 5.35 (5.13)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	36 (24)	6	216 (144)
満足	36 (42)	5	180 (210)
やや満足	8 (12)	4	32 (48)
あまり満足でない	0 (1)	3	0 (3)
満足でない	0 (0)	2	0 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	80 (79)	—	428 (405)

【5 総合的な満足度の評価点推移】

○令和5年度について、「総合的な満足度の評価平均点」は最も高い評価点であり、個別の5設問においても、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	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
5(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。	5.24	5.24	5.30
5(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。	5.16	5.14	5.31
5(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。	4.84	4.81	4.83
5(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。	5.04	4.99	5.21
5(15)	当劇場の総合的な満足度をお聞かせください。	5.20	5.13	5.35
	5 総合的な満足度の評価点平均	5.10	5.06	5.20

【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。

「ポスター掲示板の増設」「ヤマハコンサートグランドピアノ『CFX』の導入」
「小ホール楽屋管理室前に階段が6段ありますが、台車で荷物を搬出入する場合、積み下ろしが大変なので、スロープの設置は出来ないでしょうか」などのご要望をいただきました。

【劇場館長】

愛知県芸術劇場をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

「ポスター掲示板の増設」「ヤマハコンサートグランドピアノの導入」
につきましては、検討をしております。

「小ホール楽屋管理室前階段へのスロープ設置」につきましては、階段の高低差が約1mあり、この高さに対応するスロープを設置する場合、建築基準法の勾配基準に当て嵌めると直線で約8mのスロープ距離が必要となります。

当劇場としましては、平成28年度の小ホール大規模改修工事の際に、スロープの設置を検討しましたが、スロープ距離の確保・搬入用エレベータとの位置関係など物理的な問題で、スロープ設置はできませんでした。

ご利用者様に荷物の積み下ろしのご負担をお掛けして大変申し訳ございませんが、ご理解いただけますよう、よろしくお願い致します。

◆制度面、その他について

「申込書類の種類が多く、住所などの資料にも同じことを書かないといけないので手間がかかる」「附属設備支払いをクレジットカードなど現金以外の方法で支払い出来ると良い」などのご要望をいただきました。

【劇場館長】

愛知県芸術劇場をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

利用申請手続きや打合せにつきましては、劇場を安心・安全にご利用していただくために必要な書類のご提出をお願いしているところでありますが、ご利用者のご負担を少しでも減らせるよう検討をおこなってまいります。

毎年度多くのご要望をいただいておりますクレジットカード等キャッシュレス決済については、令和6年1月31日からご利用が可能となりましたので、ご利用いただけますよう、よろしくお願いいたします。

◆職員等の対応について。

「開場1時間15分前の劇場スタッフとの打ち合わせが長引きそうな場合、打ち合わせ開始時間を前倒して欲しい」「表周りのスタッフに笑顔が足りず、声が小さい」などのご要望をいただいた他、「いつも親切にご説明ご対応いただきありがとうございます」「中部圏にこのような素晴らしいホールがあることを嬉しく思います」とのお礼やお褒めの言葉をいただきました。

【劇場館長】

「開場1時間15分前の劇場スタッフとの打ち合わせ」につきまして、開場直前になると、主催者様は最終確認等がございますので、時間に注意し、主催者様にご負担がかからないよう打ち合わせを行ってまいります。

「表周りのスタッフ」につきましては、来場者の皆さまに劇場で素敵な時間をお過ごしいただけるよう、より一層、丁寧な接遇に努めてまいります。

お礼の言葉やお褒めの言葉をいただき大変ありがとうございます。

皆さまからの温かいお言葉を励みに、スタッフ一同、頑張っておりますので、引き続きどうぞよろしくお願いいたします。