

令和6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6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5年12月から令和6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（158団体）。

3 調査実施方法

令和6年12月に郵送により調査対象者宛てにアンケート調査票を送付し、85団体より回答を得ました（回答率53.8%）。

4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均は5.23点でした。（6段階評価 最高6）。

- ・「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82.4%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」と回答した団体は8.2%であった。
- ・「3 当劇場を選ばれた理由」については、「立地が良い」「ホールの雰囲気が良い」「客席の規模が適正」の順で多く、コンサートホールについては、75.5%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、全項目において評価平均点が5.1以上の評価をいただくことができた。
- ・「今後も利用したいと思いますか」の設問では、5.56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（3ページ以降）」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

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 85）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	24 (22)	25.5% (24.7%)
コンサートホール	49 (46)	52.1% (51.7%)
小ホール	21 (21)	22.4% (23.6%)

() 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 85）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	25 (17)	29.4% (21.0%)
毎年（年1回程度）	45 (39)	53.0% (48.1%)
隔年程度	8 (8)	9.4% (9.9%)
初めて・数年ぶり	7 (17)	8.2% (21.0%)

() 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 85）。

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	80 (76)	94.1% (93.8%)
ホールの雰囲気が良い	56 (49)	65.9% (60.5%)
客席の規模が適正	54 (59)	63.5% (72.8%)
舞台設備・機器が充実している	47 (46)	55.3% (56.8%)
音響が良い	45 (38)	52.9% (46.9%)
職員の対応が良い	36 (36)	42.4% (44.4%)
楽屋の数が多い	32 (26)	37.6% (32.1%)
利用料金が安い	12 (8)	14.1% (9.9%)
その他	4 (1)	4.7% (1.2%)

() 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「客席の規模が適正」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	85	24	49	21
立地が良い	80 (94.1%)	22 (91.7%)	45 (91.8%)	21 (100.0%)
ホールの雰囲気が良い	56 (65.9%)	17 (70.8%)	36 (73.5%)	10 (47.6%)
客席の規模が適正	54 (63.5%)	15 (62.5%)	29 (59.2%)	17 (81.0%)
舞台設備・機器が充実している	47 (55.3%)	16 (66.7%)	28 (57.1%)	11 (52.4%)
音響が良い	45 (52.9%)	9 (37.5%)	37 (75.5%)	5 (23.8%)
職員の対応が良い	36 (42.4%)	12 (50.0%)	21 (42.9%)	8 (38.1%)
楽屋の数が多い	32 (37.6%)	9 (37.5%)	14 (28.6%)	13 (61.9%)
利用料金が安い	12 (14.1%)	4 (16.7%)	3 (6.1%)	7 (33.3%)
その他	4 (4.7%)	1 (4.2%)	1 (2.0%)	2 (9.5%)

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る。

○「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	令 和 2 年 度	令 和 3 年 度	令 和 4 年 度	令 和 5 年 度	令 和 6 年 度
有効回答数	45	80	81	81	85
立地が良い	42 (93.3%)	73 (91.3%)	76 (93.8%)	76 (93.8%)	80 (94.1%)
ホールの雰囲気が良い	29 (64.4%)	43 (53.8%)	46 (56.8%)	49 (60.5%)	56 (65.9%)
客席の規模が適正	30 (66.7%)	51 (63.8%)	53 (65.4%)	59 (72.8%)	54 (63.5%)
舞台設備・機器が充実している	27 (60.0%)	38 (47.5%)	39 (48.1%)	46 (56.8%)	47 (55.3%)
音響が良い	20 (44.4%)	41 (51.3%)	44 (54.3%)	38 (46.9%)	45 (52.9%)
職員の対応が良い	21 (46.7%)	23 (28.8%)	22 (27.2%)	36 (44.4%)	36 (42.4%)
楽屋の数が多い	17 (37.8%)	24 (30.0%)	27 (33.3%)	26 (32.1%)	32 (37.6%)
利用料金が安い	5 (11.1%)	6 (7.5%)	8 (9.9%)	8 (9.9%)	12 (14.1%)
その他	4 (8.9%)	4 (5.0%)	5 (6.2%)	1 (1.2%)	4 (4.7%)
備 考					

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 85 (81)・評価点平均 5.13 (5.02)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	31 (28)	6	186 (168)
そう思う	42 (34)	5	210 (170)
まあそう思う	7 (13)	4	28 (52)
あまりそう思わない	3 (5)	3	9 (15)
そう思わない	1 (1)	2	2 (2)
全くそう思わない	1 (0)	1	1 (0)
合計	85 (81)	—	436 (407)

() 内は前年度

(2) ご利用日 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 85 (80)・評価点平均 5.15 (5.21)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	32 (34)	6	192 (204)
そう思う	40 (29)	5	200 (145)
まあそう思う	9 (17)	4	36 (68)
あまりそう思わない	2 (0)	3	6 (0)
そう思わない	2 (0)	2	4 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	85 (80)	—	438 (417)

() 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 85 (81)・評価点平均 5.14 (5.22)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	36 (36)	6	216 (216)
そう思う	34 (29)	5	170 (145)
まあそう思う	10 (14)	4	40 (56)
あまりそう思わない	1 (2)	3	3 (6)
そう思わない	4 (0)	2	8 (0)
全くそう思わない	0 (0)	1	0 (0)
合計	85 (81)	—	437 (423)

() 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なかったか。

有効回答数 85 (81) 評価点平均 5.24 (5.27)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	37 (35)	6	222 (210)
そう思う	35 (33)	5	175 (165)
まあそう思う	10 (13)	4	40 (52)
あまりそう思わない	2 (0)	3	6 (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	85 (81)	—	445 (427)

() 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されていましたか。

有効回答数 85 (81) 評価点平均 5.19 (5.25)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	36 (36)	6	216 (216)
そう思う	35 (31)	5	175 (155)
まあそう思う	9 (12)	4	36 (48)
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	85 (81)	—	441 (425)

() 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されていましたか。

有効回答数 85 (81) 評価点平均 5.16 (5.25)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	35 (37)	6	210 (222)
そう思う	33 (32)	5	165 (160)
まあそう思う	14 (8)	4	56 (32)
あまりそう思わない	2 (3)	3	6 (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	85 (81)	—	439 (425)

() 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 85 (81)・評価平均点 5.35 (5.49)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	40 (46)	6	240 (276)
そう思う	37 (29)	5	185 (145)
まあそう思う	7 (6)	4	28 (24)
あまりそう思わない	0 (0)	3	0 (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	85 (81)	—	455 (445)

() 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 85 (81)・評価点平均 5.18 (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	33 (35)	5	165 (175)
まあそう思う	12 (9)	4	48 (36)
あまりそう思わない	3 (2)	3	9 (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	85 (81)	—	440 (427)

() 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・言葉遣い・対応は良かったですか。

有効回答数 85 (81)・評価点平均 5.21 (5.37)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	34 (41)	6	204 (246)
そう思う	39 (29)	5	195 (145)
まあそう思う	10 (11)	4	40 (44)
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	85 (81)	—	443 (435)

() 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 85 (81)・評価点平均 5.56 (5.65)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変そう思う	52 (57)	6	312 (342)
そう思う	29 (20)	5	145 (100)
まあそう思う	4 (4)	4	16 (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	85 (81)	—	473 (458)

() 内は前年度

【4 ご利用後の感想の評価点推移】

○令和6年度において、従来から継続して伺っている 10 設問中1 設問で最も高い評価点をいただくことができました。

設問 番号	設 問	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
4(1)	申請手続はスムーズでしたか。	5.04	4.99	5.04	5.02	5.13
4(2)	ご利用日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。	5.11	5.14	5.11	5.21	5.15
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。	5.02	5.29	5.15	5.22	5.14
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。	5.18	5.20	5.12	5.27	5.24
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。	5.27	5.34	5.27	5.25	5.19
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。	5.30	5.21	5.15	5.25	5.16
4(7)	施設内の清掃は行き届いていましたか。	5.31	5.47	5.53	5.49	5.35
4(8)	劇場内の施設・備品は充実していましたか。	5.18	5.20	5.27	5.27	5.18
4(9)	申請から当日まで、職員・スタッフの身だしなみ・言葉遣い・対応は良かったですか。	5.20	5.33	5.24	5.37	5.21
4(10)	今後も利用したいと思いますか。	5.51	5.57	5.52	5.65	5.56
	4 ご利用後の感想の 評価点平均	5.21	5.27	5.24	5.30	5.23
	備 考					

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 85 (81)・評価点平均 5.25 (5.30)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	35 (31)	6	210 (186)
満足	41 (44)	5	205 (220)
やや満足	4 (5)	4	16 (20)
あまり満足でない	5 (1)	3	15 (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	85 (81)	—	446 (429)

() 内は前年度

(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 85 (81)・評価点平均 5.28 (5.31)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	37 (37)	6	222 (222)
満足	38 (35)	5	190 (175)
やや満足	7 (7)	4	28 (28)
あまり満足でない	3 (1)	3	9 (3)
満足でない	0 (1)	2	0 (2)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	85 (81)	—	449 (430)

() 内は前年度

(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 85 (81)・評価点平均 4.95 (4.83)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	28 (25)	6	168 (150)
満足	36 (31)	5	180 (155)
やや満足	14 (16)	4	56 (64)
あまり満足でない	3 (5)	3	9 (15)
満足でない	4 (3)	2	8 (6)
全く満足でない	0 (1)	1	0 (1)
合計	85 (81)	—	421 (391)

() 内は前年度

(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 85 (81)・評価点平均 5.24 (5.21)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	35 (34)	6	210 (204)
満足	39 (33)	5	195 (165)
やや満足	8 (11)	4	32 (44)
あまり満足でない	2 (3)	3	6 (9)
満足でない	1 (0)	2	2 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	85 (81)	—	445 (422)

() 内は前年度

(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 85 (80)・評価点平均 5.27 (5.35)

選択肢	回答数	評価基準	評価点
大変満足	37 (36)	6	222 (216)
満足	38 (36)	5	190 (180)
やや満足	7 (8)	4	28 (32)
あまり満足でない	2 (0)	3	6 (0)
満足でない	1 (0)	2	2 (0)
全く満足でない	0 (0)	1	0 (0)
合計	85 (80)	—	448 (428)

() 内は前年度

【5 総合的な満足度の評価点推移】

○令和6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、2設問で最も高い評価点をいただくことができた。

設問 番号	設 問	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 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	5.25
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	5.28
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	4.95
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	5.24
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	5.27
	5 総合的な満足度の評価点平均	5.10	5.06	5.20	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

「コンサートホールホワイエ受付付近の照明が暗く事務的な受付時に書類等・チケットの確認などがしにくい」「クロークをもっと活用できるのではと思います。絶好の位置にあるので、主催者・お客様ともにメリットが有る活用ができると思います」「電子レンジを設置して欲しい」などのご要望をいただきました。

【芸術劇場支配人】

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。
照明やクロークに関する貴重なご意見をいただきありがとうございます。
主催者・お客様が快適に劇場をご利用いただけるよう検討してまいります。

「電子レンジの設置」につきましても、主催者様の利便性向上のため、導入を検討してまいります。

◆職員等の対応について

「担当者の対応で一部不親切な方が見受けられる」「利用当日、レセプションのスタッフの方とのやり取りが上手くわからない時が有る」などのご要望をいただきました。

【芸術劇場支配人】

このたびはご利用者様へのご対応で、親切な対応ができず、誠に申し訳ございません。

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改善し、愛知県芸術劇場を快適にご利用いただけるよう対応して参りたいと思いますので、今後どうぞよろしくお願いいたします。

◆制度面、その他について

「禁止行為解除の消防申請書類の手続きが煩わしい」「申請のオンライン化・デジタル化」などのご要望をいただいたほか、「これまでどおり（愛知県文化振興事業団）の劇場運営を強く望みます。変更する必要はなし。」との励ましのお言葉をいただきました。

【芸術劇場支配人】

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。

消防申請書類等につきましては、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ございますが、申請のオンライン化・デジタル化と合わせまして、ご利用者の負担を少しでも減らせるよう検討を行ってまいります。

「これまでどおり（愛知県文化振興事業団）の劇場運営を強く望みます。変更する必要はなし。」との励ましのお言葉をいただき大変ありがとうございます。

皆さまから温かいお言葉を励みに、スタッフ一同頑張っております。