

江東区健康スポーツ公社

平成30年度実施

顧客満足度調査 報告書

全施設合計

(抜粋)

平成31年3月

公益財団法人 江東区健康スポーツ公社

調査概要

- 調査期間： 平成30年12月11日(火)～24日(月)
- 調査施設： 江東区内公共スポーツ施設6施設、健康センター
 スポーツ会館 〒136-0073 江東区北砂1-2-9
 深川スポーツセンター 〒135-0044 江東区越中島1-2-18
 亀戸スポーツセンター 〒136-0071 江東区亀戸8-22-1
 有明スポーツセンター 〒136-0063 江東区有明2-3-5
 東砂スポーツセンター 〒136-0074 江東区東砂4-24-1
 深川北スポーツセンター 〒135-0023 江東区平野3-2-20
 江東区健康センター 〒135-0016 江東区東陽2-1-1
- 調査対象者： 上記7施設における個人利用者、団体利用者および事業(教室)利用者
 2941名
- 調査方法： 質問用紙の直接配布・回収による質問紙調査
- 調査内容： 利用形態、利用頻度、施設の利用目的、施設の設備・サービスに対する顧客満足度(21項目)、施設に対する総合満足度、基本的属性 等

分析方法と分析の枠組み

単純集計

顧客満足度を含むすべての項目を集計し、グラフにまとめた。満足度以外の質問項目はすべて円グラフで、満足度については構成比棒グラフでまとめ、質問項目間で満足度(満足、やや満足、やや不満足、不満足、わからない※)の構成比が比較できるようにした。

- ※ 「わからない」については、21の質問項目間で満足度を比較するとき、ノイズとなり、正確な比較ができないため、「わからない」を外して集計したのも別途添付した。

クロス集計

利用形態、利用頻度、施設の利用目的等9つの質問項目と、総合的満足度については、性別、年齢別※にクロス集計を行ない、性別や年齢層の違いによるニーズや行動の違いを調べた。

また「主に利用される室場」、「情報の入手方法」の2つの質問項目については、住まい(区内・区外)別にもクロス集計を行った。クロス集計の結果は、積上げ棒グラフでまとめるとともに件数と構成比を表で示した。

- ※ 年齢別は10代～50代と60～64歳、65～74歳、75歳以上の8グループとした。

相関分析

顧客満足度に関する質問項目のうちどの質問項目が総合的な満足度と関係が深いかを調べるため、21の質問項目と総合的な満足度との相関係数を算出した。

調査結果の要約

年代は60代以上が約半数、利用目的は健康づくり

年代別に見ると、60代以上が48%で、ほぼ半数を占めている。利用目的は健康づくりが45%で圧倒的に多い。特に60代以上で、健康づくりを目的に利用する人が多い(52%)。

男性は個人利用、女性は個人利用と共に教室・事業利用も多い

利用形態は個人利用が57%で最も多いが、男女別で見ると男性の個人利用の比率が71%、女性の個人利用の比率が49%となっている。女性は教室・事業利用も33%と、高い比率を占めている。

週1～2日以上利用する人が80%、定期的な利用者が多い

週1～2日程度の利用者が圧倒的に多く、全体の62%を占める。これに週3日以上の利用者18%を加えると、全体の80%が週1日～2日以上利用する定期的な利用者ということになる。

交通手段は自転車か徒歩、近隣住民の利用が多い

交通手段は、自転車が53%と半数以上を占め、次いで徒歩が29%となっており、公共交通機関や自家用車を使用せずに来れる地域からの利用が82%を占めている。年代別では、75歳以上の後期高齢者は、徒歩の比率の方が高いが、それ以外の年代ではすべて自転車の方が比率が高い。

教室や施設に関する情報は、多様な手段で入手

教室や施設に関する情報は、ホームページ(18%)、フィットこうとう(18%)、江東区報(20%)、友人・知人・家族(17%)、教室案内(13%)、館内掲示物・チラシ(10%)、ツイッター(7%)等多様な手段で手に入れている。情報入手手段は、年代によって異なり、20代～50代はホームページの比率が高い。60歳以上は、フィットこうとう、江東区報など紙媒体の比率が高い。

「自販機の種類」、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」に課題

顧客満足度調査の結果、総じて満足度が高い中で、「自販機の種類の充実」については不満足とやや不満足合計が17%、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」については、不満足とやや不満足合計が19%で、不満足の比率が他の質問項目に比べ高かった。いずれもハード面の制約はあるが、運用面での改善は可能である。顧客のニーズを調査し、少しでも高い満足度が得られるよう、試行錯誤しながら改善に取り組む必要がある。

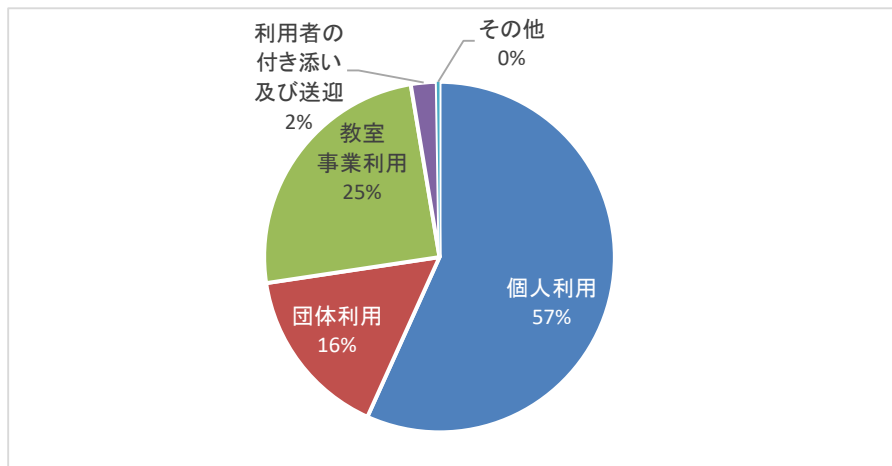
利用者の総合満足度に影響を及ぼすのは、「運動施設・設備の管理」、「運動用具・器具の種類」、「苦情・意見への対応」、「運動プログラムの内容」

顧客満足度21項目と総合的な満足度の相関関係を見たところ、全ての項目で有意な正の相関がみられた。特に「運動施設・設備の管理は行き届いている」、「運動用具・器具の種類は適当である」、「苦情・意見への対応は迅速である」、「運動プログラムの内容は充実している」は他の項目に比べやや強い相関関係がみられた。運動施設・設備、運動用具・器具等ハード面とともに、施設職員の対応や運動プログラムなどソフト面についても、質の向上を図っていく必要がある。

調査結果の分析

(1) 主な利用形態

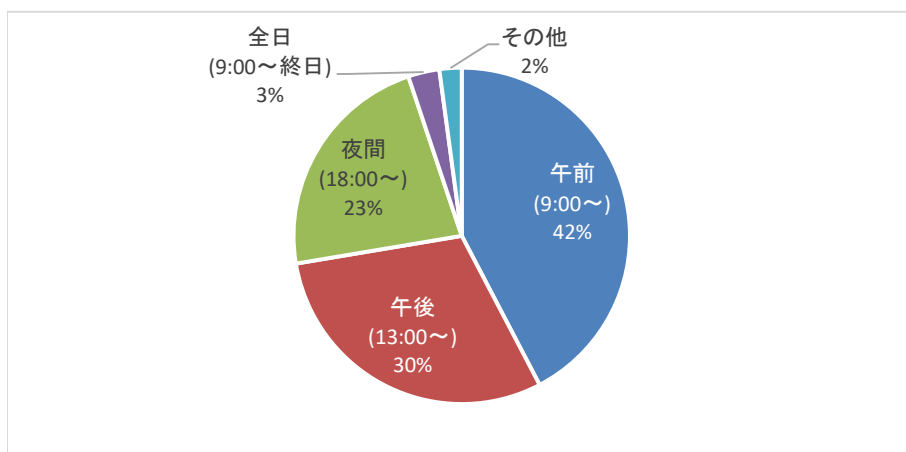
個人利用が57%と半数以上を占める。次いで教室・事業利用が多い。



個人利用	団体利用	教室事業利用	利用者の付き添い及び送迎	その他	合計
1619人	453人	706人	68人	7人	2853人

(2) 利用区分(時間帯)

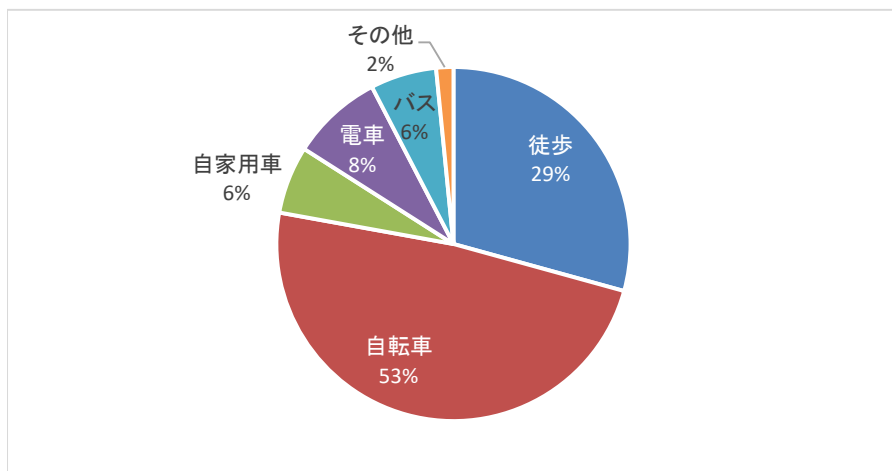
午前が最も多く、42%を占めるが、午後、夜間もそれぞれ30%、23%を占めており、一日を通してバランスよく利用されている。



午前 (9:00~)	午後 (13:00~)	夜間 (18:00~)	全日 (9:00~終日)	その他	合計
1210人	858人	643人	86人	61人	2858人

(3) 主な交通手段

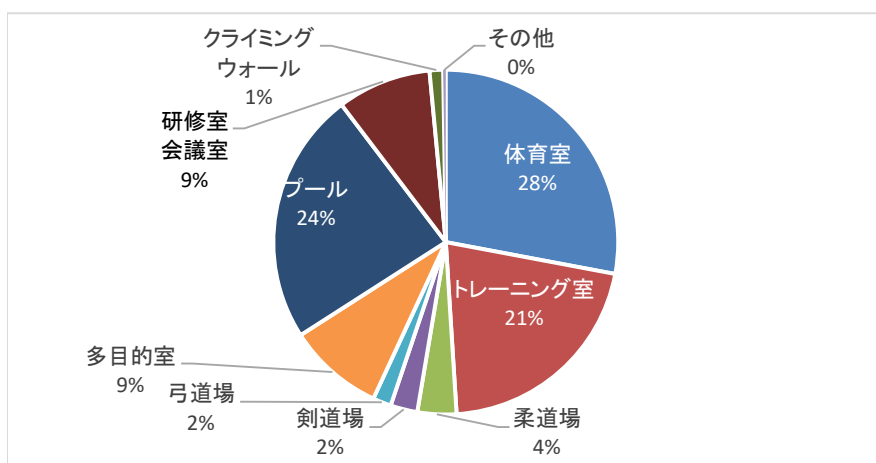
自転車が53%と半数以上を占め、次いで徒歩が29%が多い。近隣住民の利用が多いことが推察される。



徒歩	自転車	自家用車	電車	バス	その他	合計
838人	1390人	177人	239人	173人	45人	2862人

(4) 主に利用される室場

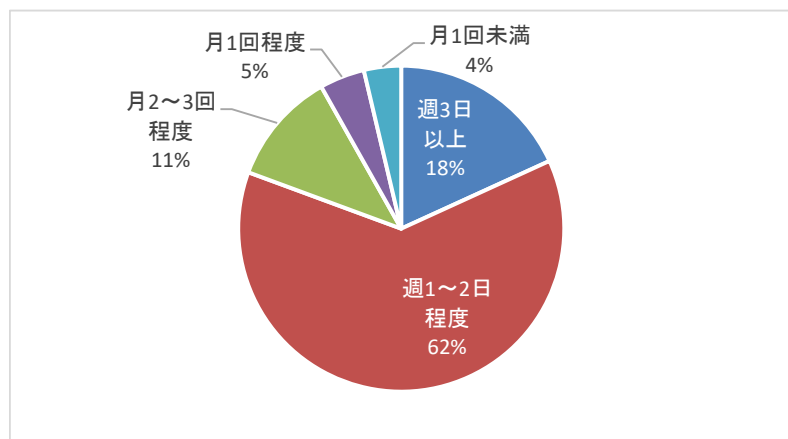
体育室、プール、トレーニング室がよく利用されている。次いで多目的室、研修室・会議室の利用が多い。



体育室	トレーニング室	柔道場	剣道場	弓道場	多目的室	プール	研修室・会議室	クライミングウォール	その他	合計
796人	599人	104人	72人	49人	257人	676人	251人	36人	7人	2847人

(5)本施設の利用頻度

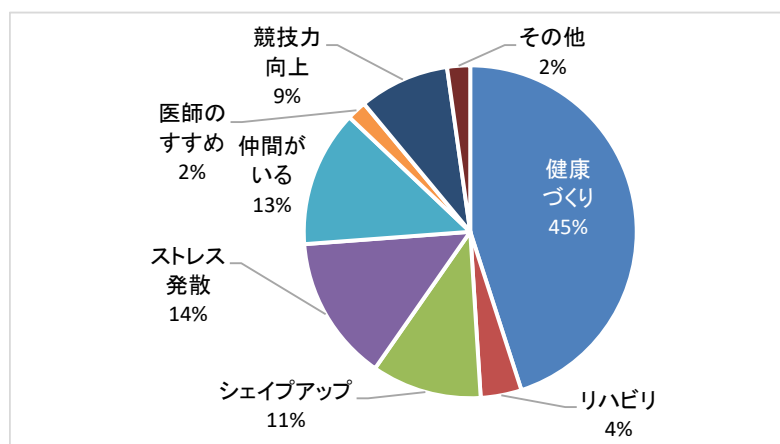
週1～2日程度が圧倒的に多く全体の62%を占める。次いで週3日以上が多い。定期的な利用者が多いと推察される。



週3日以上	週1～2日程度	月2～3回程度	月1回程度	月1回未満	合計
517人	1776人	319人	127人	105人	2844人

(6)運動する目的・きっかけ(複数可)

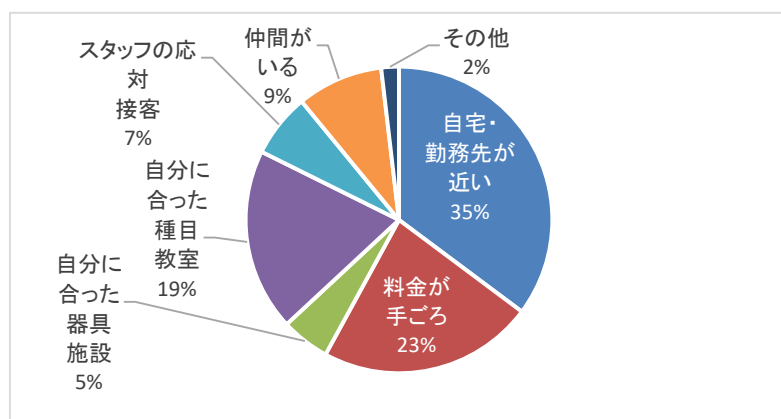
健康づくりが圧倒的に多く45%を占める。ついで、ストレス発散と仲間がいるが多い。



健康づくり	リハビリ	シェイプアップ	ストレス発散	仲間がいる	医師のすすめ	競技力向上	その他	合計
2177人	192人	517人	683人	641人	92人	425人	108人	4835人

(7)運動をする際に本施設を選んだ理由(複数可)

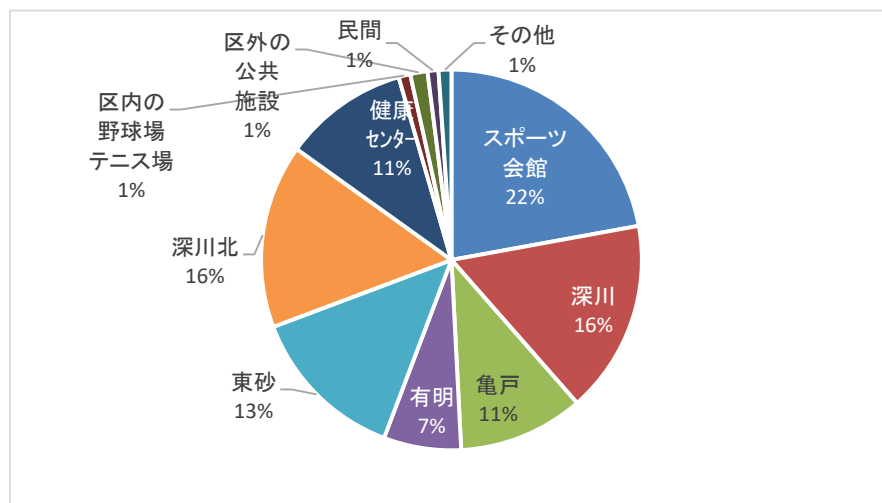
「自宅・勤務先が近い」が最も多く35%を占める。次いで「料金が手ごろ」、「自分に合った種目・教室がある」がそれぞれ20%前後を占める。



自宅・勤務先が近い	料金が手ごろ	自分に合った器具施設	自分に合った種目・教室	スタッフの対応接客	仲間がいる	その他	合計
1873人	1210人	273人	1024人	358人	483人	99人	5320人

(8)利用されるスポーツ施設(複数可)

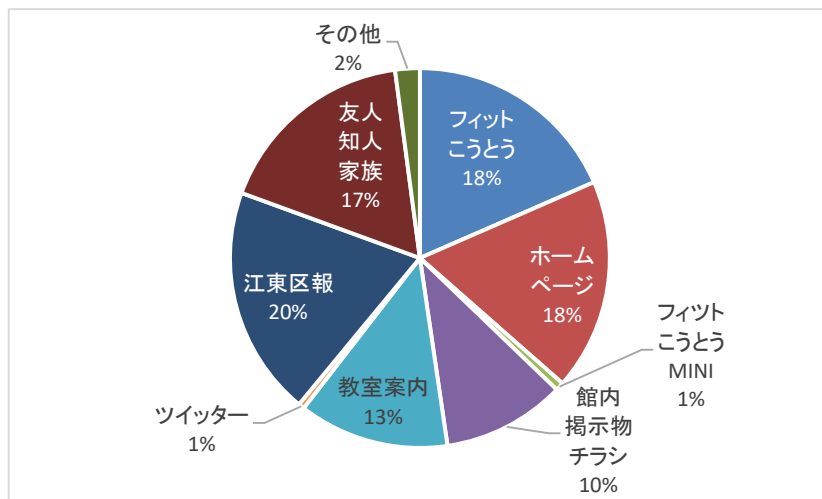
スポーツ会館、深川、深川北、東砂、健康センター、亀戸、有明の順となっている。



スポーツ会館	深川	亀戸	有明	東砂	深川北	健康センター	区内の野球場テニス場	区外の公共施設	民間	その他	合計
935人	693人	450人	278人	571人	660人	449人	42人	62人	39人	46人	4225人

(9)教室や施設についての情報(複数可)

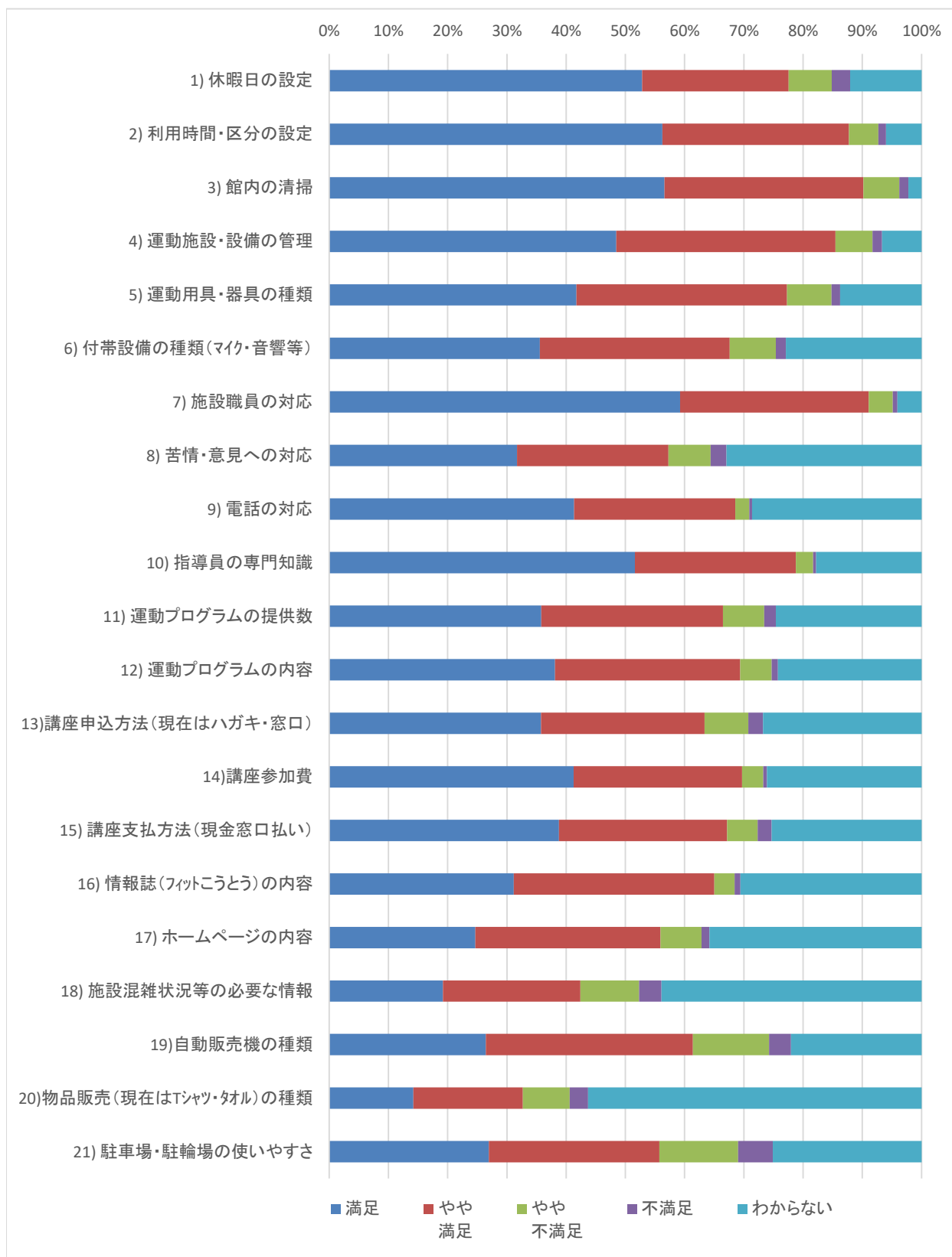
江東区報、フィットこうとう、ホームページ、友人知人、教室案内の順に多く、それぞれ20%~13%を占める。5つの媒体で情報を得る人が全体の90%弱を占める。



フィット こうとう	ホーム ページ	フィット こうとう MINI	館内 掲示物 チラシ	教室案内	ツイッター	江東区報	友人 知人 家族	その他	合計
722人	705人	28人	410人	501人	20人	766人	678人	82人	3912人

(10)満足度項目別集計

利用時間・区分」、「館内の清掃」、「職員の対応」は満足とやや満足を合わせて90%前後あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「物品販売の充実」、については、満足とやや満足を合わせて50%以下しかなく、「わからない」が多い。「駐車場・駐輪場の使いやすさ」、「自販機の種類」については不満足とやや不満足を足した合計が20%近くあり、今後の課題である。

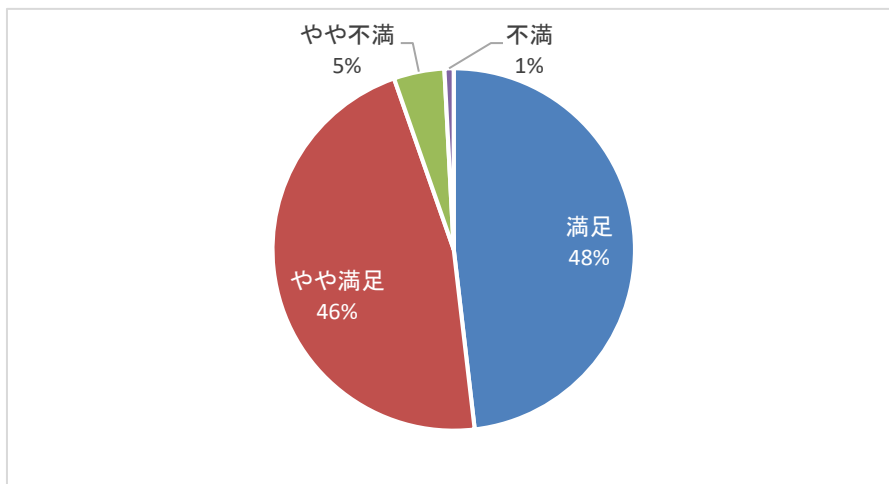


(10)満足度項目別集計

No.	設 問	評 点					合計
		満足	やや満足	やや不満足	不満足	わからない	
1	休曜日（第2・4月曜日）の設定は適切である	1449	679	200	85	331	2744
		53%	25%	7%	3%	12%	100%
2	利用時間・区分が適切である	1561	874	137	36	167	2775
		56%	31%	5%	1%	6%	100%
3	館内の清掃が行き届いている	1585	940	170	43	62	2800
		57%	34%	6%	2%	2%	100%
4	運動施設・設備の管理は行き届いている	1345	1027	174	45	185	2776
		48%	37%	6%	2%	7%	100%
5	運動用具・器具の種類は適当である	1125	958	202	39	371	2695
		42%	36%	7%	1%	14%	100%
6	付帯設備の種類（マイク・音響等）は充実している	949	855	208	45	612	2669
		36%	32%	8%	2%	23%	100%
7	施設職員の対応は丁寧で親切である	1651	887	113	22	114	2787
		59%	32%	4%	1%	4%	100%
8	苦情・意見への対応は迅速である	839	676	189	70	872	2646
		32%	26%	7%	3%	33%	100%
9	電話の対応は丁寧である	1093	720	63	12	757	2645
		41%	27%	2%	0%	29%	100%
10	指導員の専門知識は十分である	1386	729	78	14	478	2685
		52%	27%	3%	1%	18%	100%
11	運動プログラムの提供数は適切である	949	813	185	52	652	2651
		36%	31%	7%	2%	25%	100%
12	運動プログラムの内容は充実している	999	820	139	28	636	2622
		38%	31%	5%	1%	24%	100%
13	講座申込方法（現在はハガキ・窓口）は適切である	946	731	196	65	709	2647
		36%	28%	7%	2%	27%	100%
14	講座参加費は適性である	1085	747	94	17	686	2629
		41%	28%	4%	1%	26%	100%
15	講座支払方法（現金窓口払い）は適当である	1023	749	136	62	668	2638
		39%	28%	5%	2%	25%	100%
16	情報誌（フィットこうとう）の内容は充実している	819	891	90	26	804	2630
		31%	34%	3%	1%	31%	100%
17	ホームページの内容は充実している	635	804	178	35	921	2573
		25%	31%	7%	1%	36%	100%
18	施設混雑状況等の必要な情報がタイムリーに取得できる	485	587	250	96	1110	2528
		19%	23%	10%	4%	44%	100%
19	自動販売機の種類は充実している	704	930	342	98	587	2661
		26%	35%	13%	4%	22%	100%
20	物品販売（現在はTシャツ・タオル）の種類は充実している	355	462	197	78	1406	2498
		14%	18%	8%	3%	56%	100%
21	駐車場・駐輪場は使いやすい	717	765	353	156	668	2659
		27%	29%	13%	6%	25%	100%
		評 点					
	設 問	満足	やや満足	やや不満足	不満足		合計
	総合的な満足度	1342	1296	126	23		2787
		48%	47%	5%	1%		100%

(11)総合的な満足度

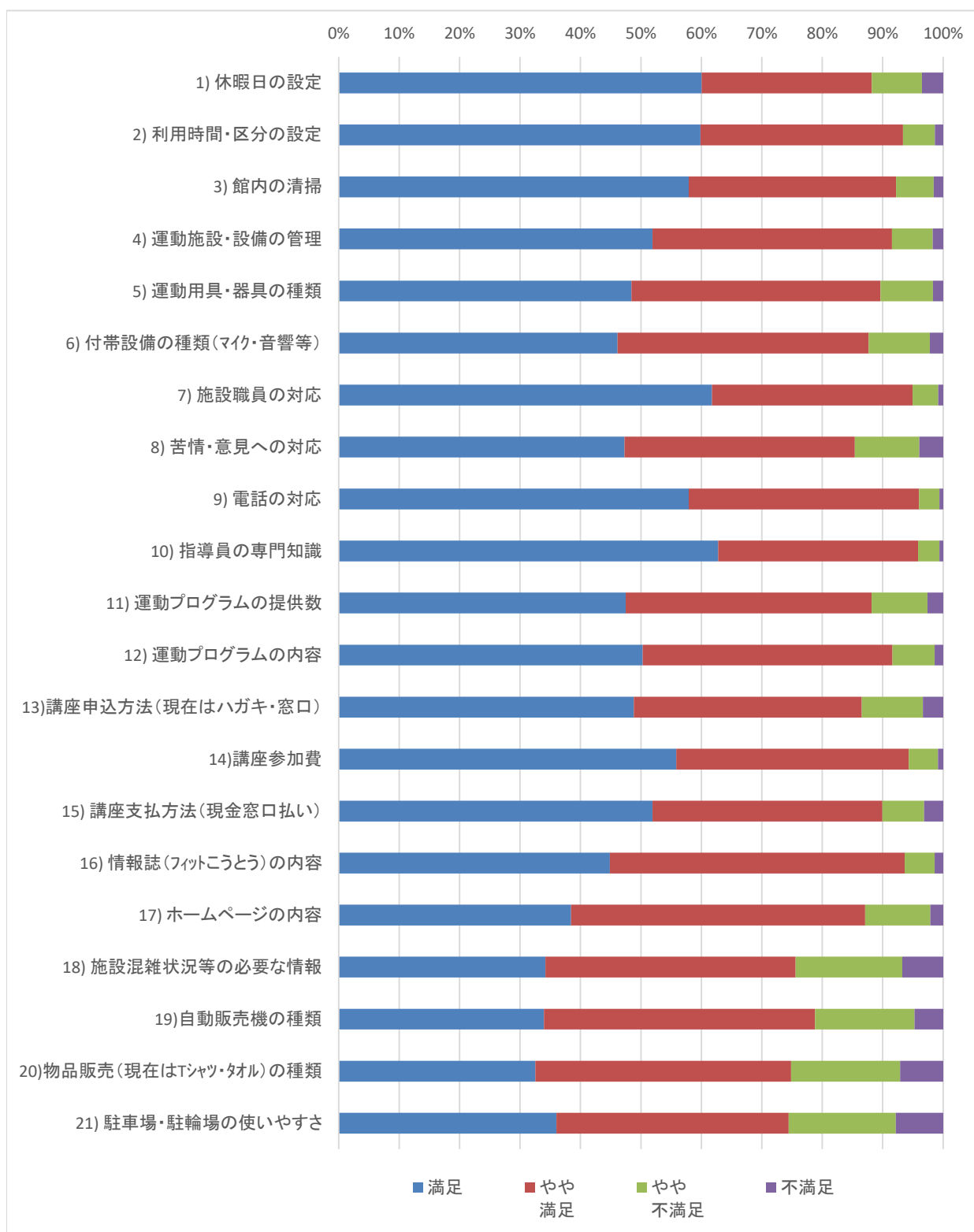
満足とやや満足を合計すると94%を占める。利用者の満足度は高いと言える。



満足	やや満足	やや不満	不満	合計
1342人	1296人	126人	23人	2787人

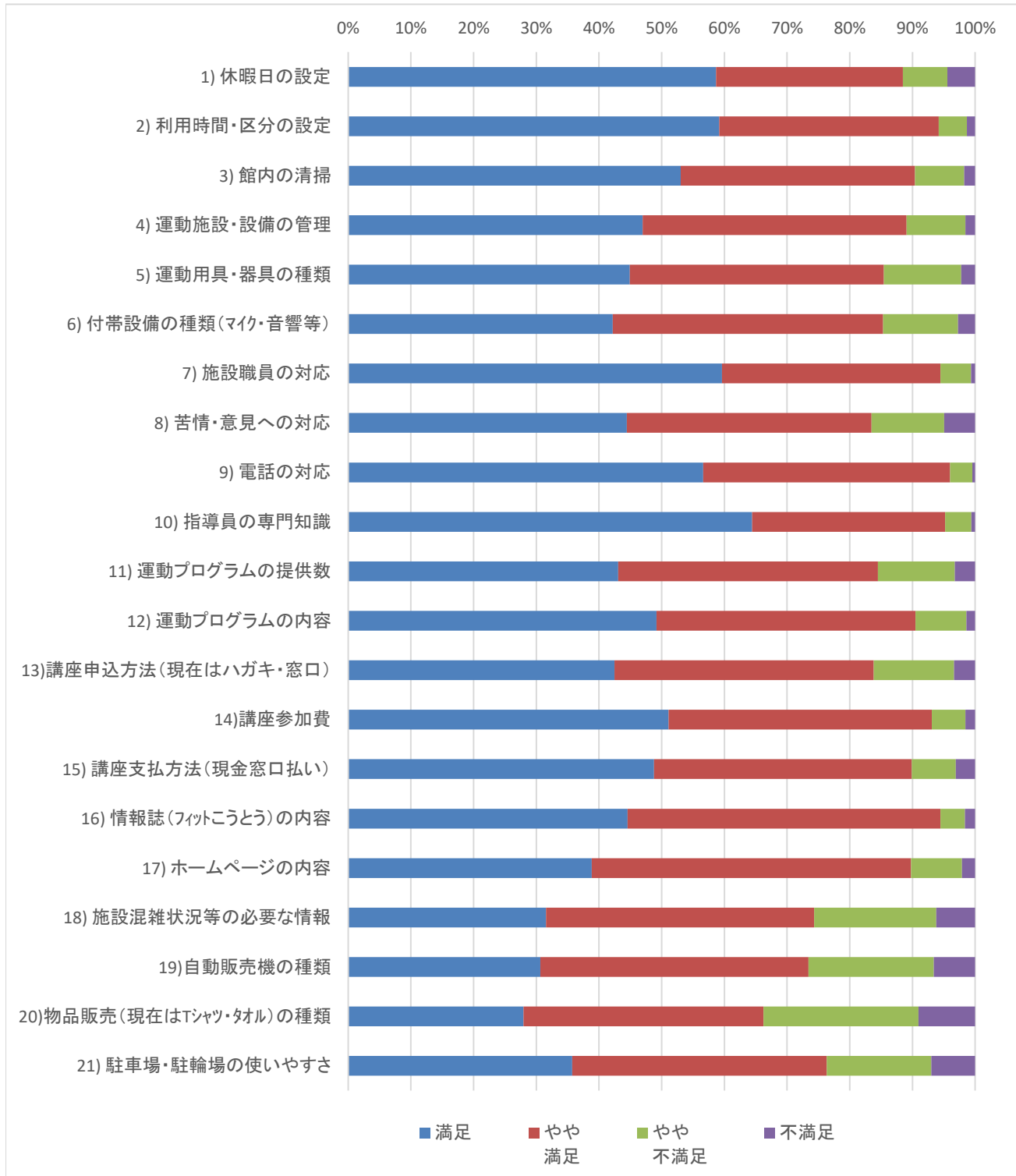
(10) 満足度項目別集計(わからないを除く)

全体と市と見れば満足度は高いが、個々に見ればばらつきがある。「利用時間・区分の設定」、「館内の清掃」、「運動施設・設備の管理」、「施設職員の対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「講座参加費」、「情報誌(フィットこうとう)の内容」は満足とやや満足合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「物品販売の充実」、「自販機の種類」、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」については、不満足とやや不満足を合わせると20%以上あり、対応が必要である。



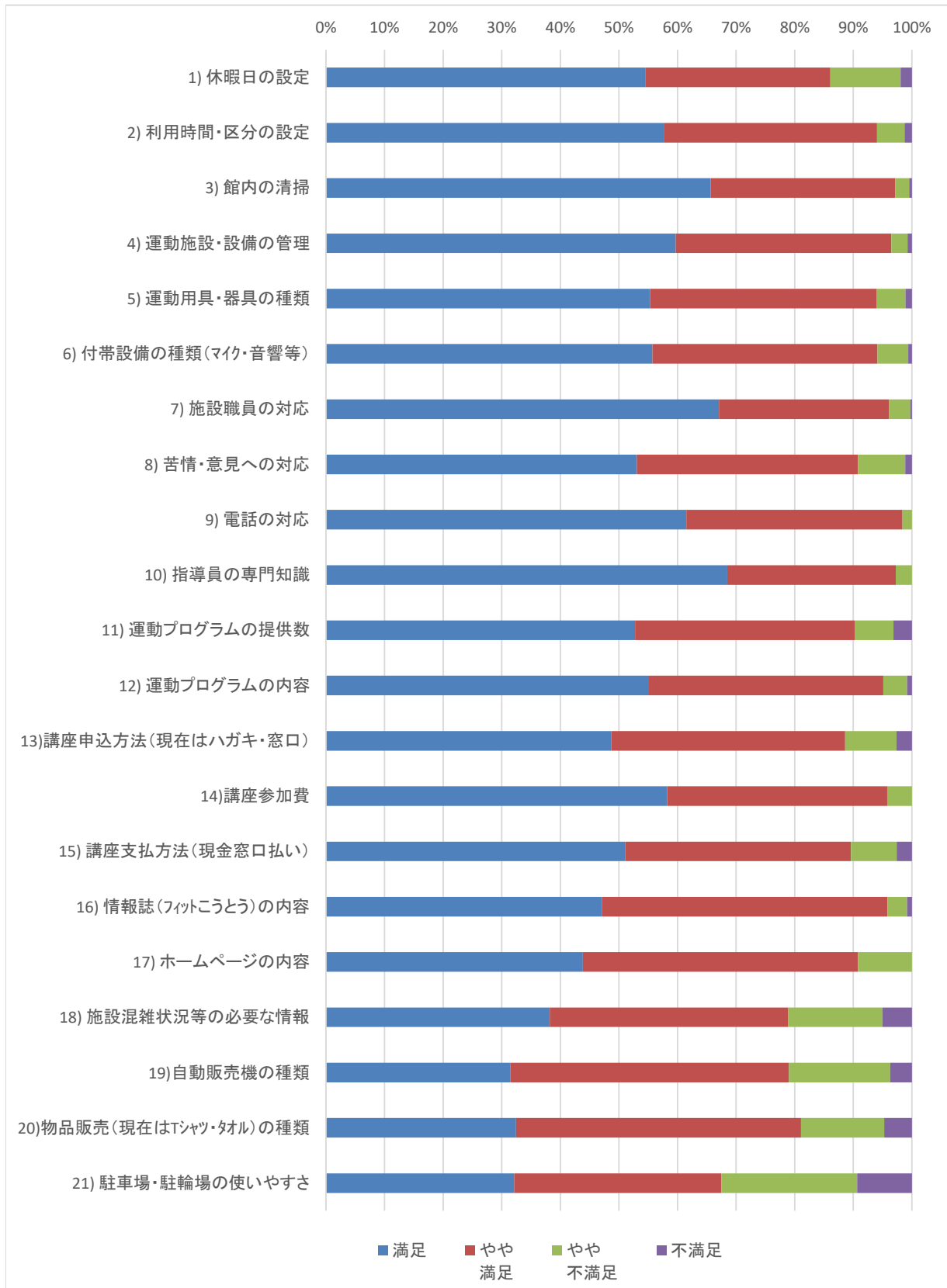
(10) 満足度項目別集計(わからないを除く)

「利用時間・区分」、「館内の清掃」、「職員の対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「講座参加費」、「情報誌(フィットこうとう)の内容」は満足とやや満足を合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「自販機の種類」、「物品販売の充実」、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」については、不満足とやや不満足を合わせると20%以上あり、対応が必要である。



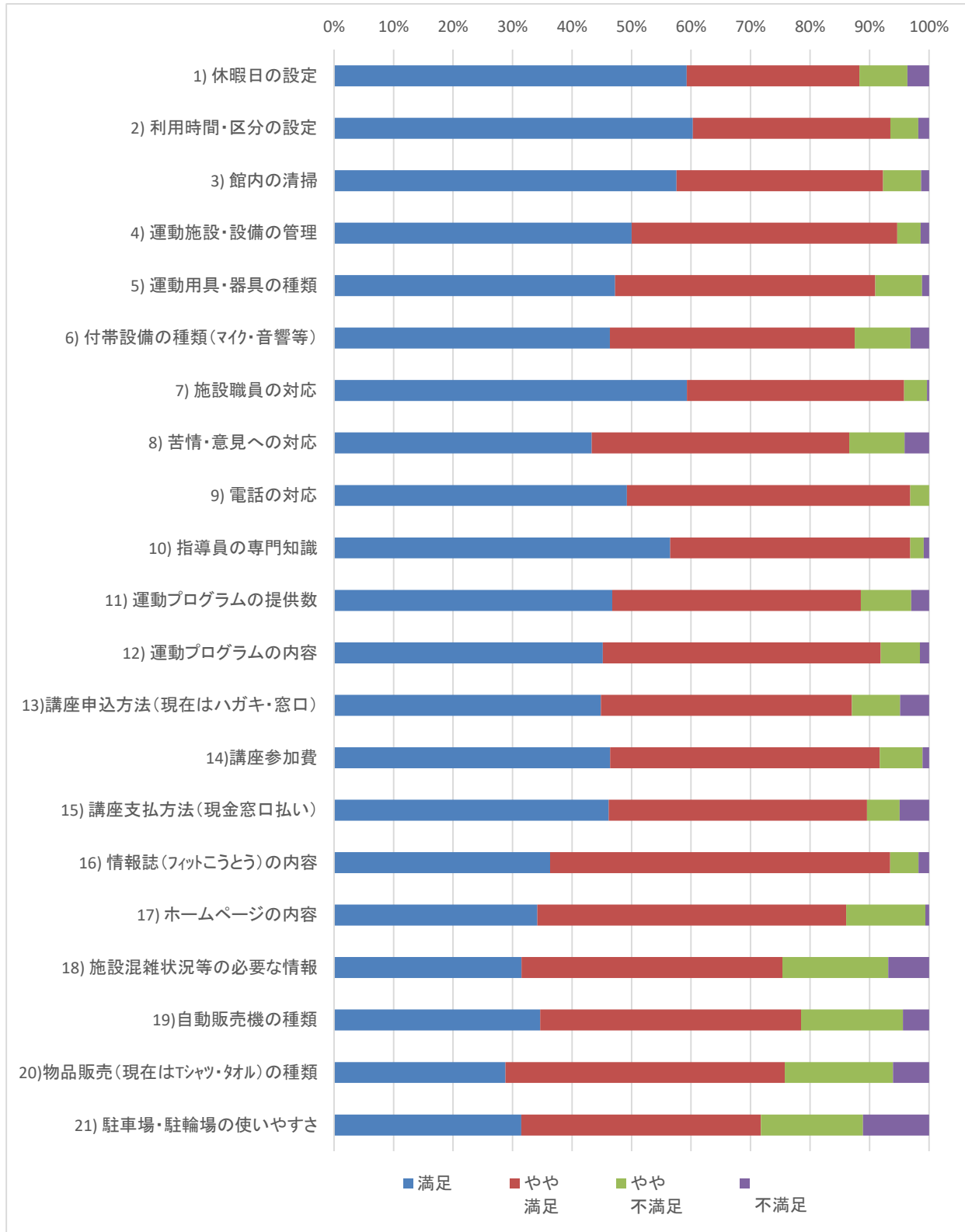
満足度項目別集計(わからないを除く)

「利用時間・区分」、「館内の清掃」、「運動施設・設備の管理」、「運動用具・器具の種類」、「付帯設備の種類」、「職員の対応」、「苦情・意見への対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「運動プログラムの内容」、「講座参加費」、「情報誌(フィットこうとう)の内容」、「ホームページの内容」は満足とやや満足を合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「自販機の種類」、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」については、不満足とやや不満足を合わせると20%以上あり、対応が必要である。



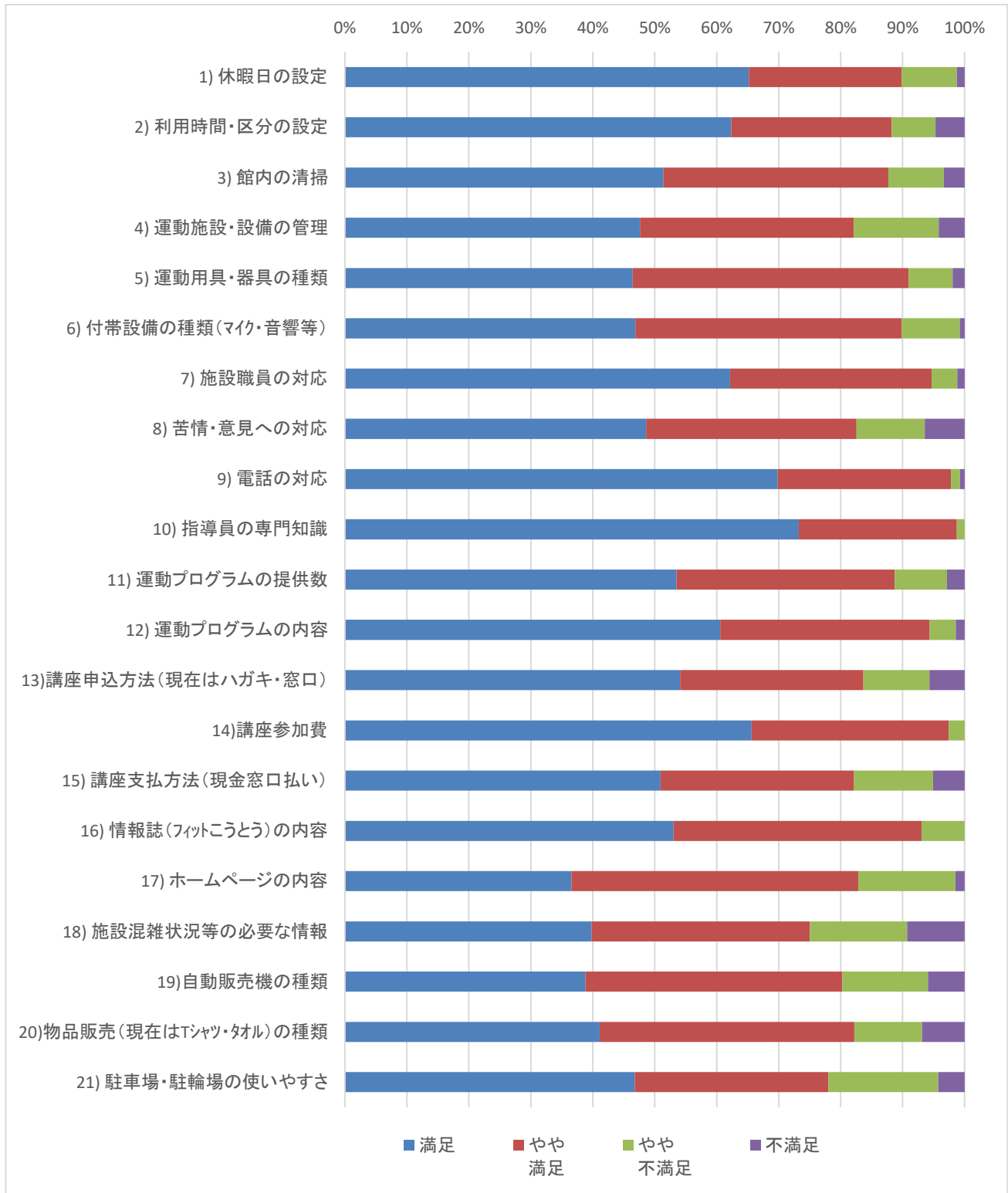
(10)満足度項目別集計(わからないを除く)

「利用時間・区分」、「館内の清掃」、「運動施設・設備の管理」、「運動用具・器具の種類」、「職員の対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「運動プログラムの内容」、「講座参加費」、「情報紙(フィットこうとう)の内容」は満足とやや満足を合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「自販機の種類」、「物品販売の種類」、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」については、不満足とやや不満足を合わせると20%以上あり、対応が必要である。



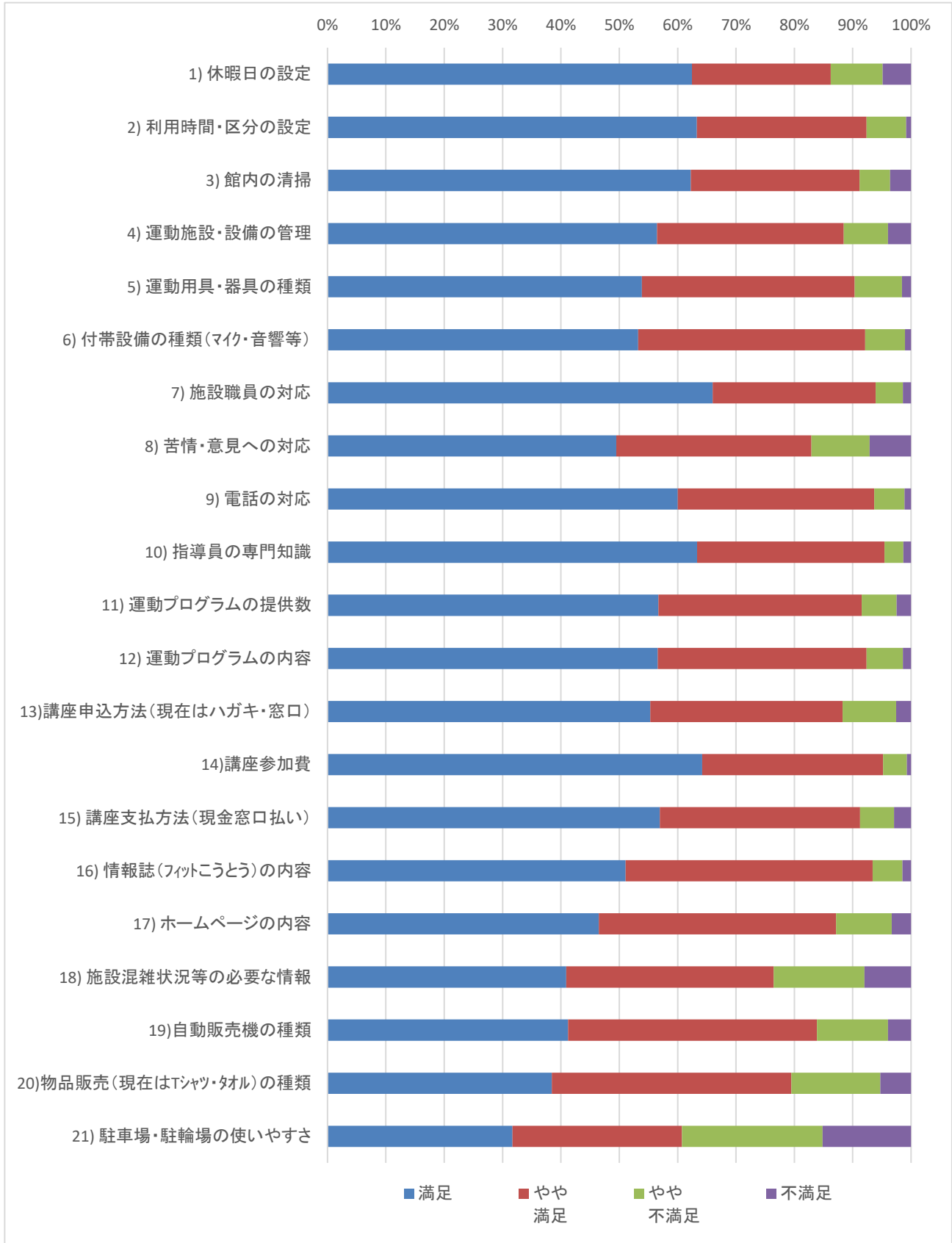
(10) 満足度項目別集計(わからないを除く)

「運動用具・器具の種類」、「職員の対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「運動プログラムの内容」、「講座参加費」、「情報誌(フィットこうとう)の内容」は満足とやや満足を合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「自販機の種類」、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」については、不満とやや不満を合わせると20%以上あり、対応が必要である。



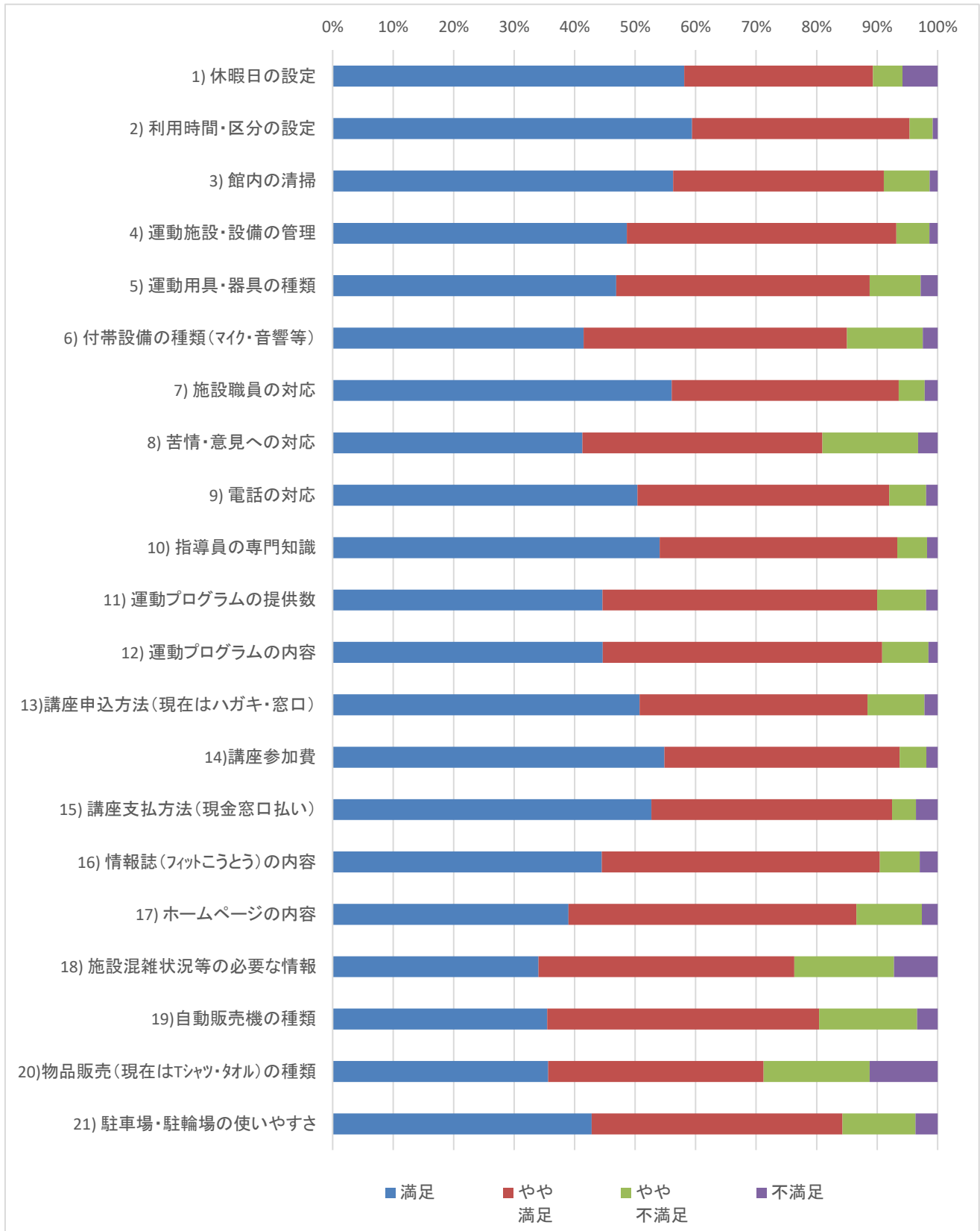
(10) 満足度項目別集計(わからないを除く)

「利用時間・区分」、「館内の清掃」、「職員の対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「運動プログラムの提供数」、「運動プログラムの内容」、「講座参加費」、「講座支払方法」、「情報誌(フィットこうとう)の内容」は満足とやや満足を合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「物品販売の種類」、「駐車場・駐輪場の使いやすさ」については、不満足とやや不満足を合わせると20%以上あり、対応が必要である。



(10) 満足度項目別集計(わからないを除く)

「利用時間・区分」、「館内の清掃」、「運動施設・設備の管理」、「職員の対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「運動プログラムの内容」、「講座参加費」、「講座支払方法」は満足とやや満足を合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「自販機の種類」、「物品販売の種類」については、不満足とやや不満足を合わせると20%以上あり、対応が必要である。



(10)満足度項目別集計(わからないを除く)

「利用時間・区分」、「館内の清掃」、「運動施設・設備の管理」、「職員の対応」、「電話の対応」、「指導員の専門知識」、「講座参加費」、「情報誌(フィットこうとう)の内容」は満足とやや満足を合わせて90%以上あり、満足度が高い。一方、「混雑状況等の情報提供」、「自販機の種類」、「物品販売の種類」については、不満とやや不満を合わせると20%以上あり、対応が必要である。

