

A 体育館における利用者の満足度に関する研究

A study of users' satisfaction in A gymnasium

1K04B004-7

浅田 剛

指導教員

主査 間野義之先生

副査 中村好男先生

目的

本研究では、東京都内にある A 体育館を事例として、利用者の満足度研究を行う。これにより、利用者の満足度という観点から、指定管理者制度導入によるサービス評価を行おうと考えた。

具体的には、①サービス満足度と人口統計学的特性・施設利用状況の関連を明らかにする。②利用者の満足度について、制度導入の前後比較をすることによって、満足度がどのように変化しているのかを明らかにする。そして、今後、満足度が上昇していくための課題についても考察する。

方法

1. 調査概要

本研究では、東京都内にある A 体育館の利用者を対象に、質問紙調査を実施した。

2. 調査対象

本研究では、東京都内の A 体育館のプール、トレーニングルーム、陸上競技場、スタジオ、多目的コート(スタジオと多目的コートは 2007 年の調査のみ)の個人利用者を対象とした。

3. 調査時期

2006 年の調査は、2006 年 2 月 15 日(水)と 19 日(日)に実施した。2007 年の調査は、2007 年 2 月 8 日(木)と 2 月 11 日(日)に実施した。

4. サンプルング方法

配票自記式質問紙法により、各施設の退場者に 1 人おきに、協力を依頼し、その場で質問紙に記入してもらい、その場で回収した。

5. 調査項目

「普段の利用頻度」、「満足度」、「重要度」、「総合的な満足度」、「昨年度との満足度比較」、「昨年度との便利度比較」、「今後の利用希望」、「民間スポーツ施設利用の有無」、「年齢」である。

結果

① プールとトレーニングルーム利用者の満足度と重要度の前後比較

「開館時間の適切さ」が満足度の平均値の差が最も大きい。「ロッカーの数」が重要度の平均値の差が最も大きい。

② 設備・サービスに対する総合的な満足度の前後比較

2006 年の平均値は 5.25 で、2007 年は 5.12 であ

った。

③ 年齢と満足度の関係

2006 年は、「満足」と「非常に満足」を合わせた割合は、10 代 34.3%、20 代 36.2%、30 代 44.5%、40 代 50.0%、50 代 49.4%、60 代以上 54.3%であった。2007 年は 10 代 29.6%、20 代 54.7%、30 代は 54.1%、40 代は 47.8%、50 代は 40.4%、60 代以上 39.3%であった。

④ 利用頻度の差での満足度の前後比較

週 3 回以上の利用者の平均値は 2006 年 5.29、2007 年 4.92 であった。週 3 回未満の利用者は 2006 年 5.24、2007 年 5.17 であった。

⑤ 民間スポーツ施設非利用者と利用者の満足度比較

非利用者の平均値は 2006 年 5.28、2007 年 5.18 であった。利用者の平均値は 2006 年 5.21、2007 年 5.01 であった。

⑥ 継続利用者の満足度と便利の実感度

52.5%の人が昨年度よりも今年度の方が満足している一方、27.9%の人は不満に感じている。また、68.5%の人が昨年度よりも便利になったと感じている。

⑦ 今後の利用希望

「非常に思う」、「思う」、「少し思う」を合わせると 81.3%であった。

考察

① 満足度について

指定管理者制度導入後のサービスの変更によって、満足度は上昇した。

② 重要度について

利用者数が増加したため、「ロッカーの数」や「プール内の快適さ」が上昇した。

③ 民間スポーツ施設の利用の有無による満足度の差

2007 年のほうが満足度が低い。また、民間施設利用者の方が、両年の差が大きい傾向にあった。

④ 継続利用者

便利になったと感じつつも、満足度に関しては、低下している利用者が存在する。

⑤ 今後の利用希望

A 体育館の今後に期待している利用者が多い。