

指定管理者制度を導入した公共スポーツ施設の設備やサービスに関する満足度の研究

A Study of Satisfaction of Equipment and Service in Public Sports Facility introduced CCT

1K04B016-9

石崎 恵奈

指導教員

主査 間野義之先生

副査 澤井和彦先生

1. 緒言

わが国の公共スポーツ施設数は 48,055 箇所であり、昭和 30 年と比較すると約 30 倍に増加している。一方、民間スポーツ施設数は 16,780 箇所であり、公共スポーツ施設の 3 分の 1 程度にすぎない。しかしながら、公共スポーツ施設を利用したことがある割合は、同程度である。

文部科学省は、2000 年に定めたスポーツ振興基本計画において、「生涯スポーツ社会の実現」「成人の週 1 回以上のスポーツ実施率を 50%に」という政策目標を掲げている。

一方で、近年、公共事業への NPM の導入が進められており、指定管理者制度だけで 61,565 の施設が導入している。

サービスの質を反映する評価指標として、利用者の満足度は、スポーツの分野でも多くの研究がなされている。富山らは利用頻度と心理的評価の側面から、既存会員のセグメンテーションの応用可能性に言及している。坂口らは、関与度に着目し、満足度が高いだけでは利用頻度、1 回あたりの利用時間、再購買率が高いなどの行為には結びつかず、むしろ関与度の影響の大きさを示唆している。市野らは、従業員の職務満足が、従業員と顧客の評価するサービス・クオリティを媒介として顧客満足に影響を与えていることを明らかにした。また、中路らは、サービスの量や質だけでなく、ロイヤルティやホスピタリティなどの満足度を改善することができるようになる」と述べた。

しかしながら、交響スポーツ施設における満足度の決定に影響を及ぼす属性や行動要因に関する研究はまだ少ない。その中でも本研究では、人材に注目する。サービスの向上と経費の削減という矛盾する目的を突きつけられた場合、実際に現場で働くスタッフの質の高さは、効率的な運営において重要な資源のひとつだと考えられる。

そこで本研究では、人材の満足度に影響を及ぼす要因が何であるのかを明らかにすることを目的とする。

2. 研究方法

- ・ 調査対象 A 体育館における中学生以上の個人利用者
- ・ 調査方法 退場者 2 人おきに調査協力を依頼する、配票留置法によるアンケート調査
- ・ 調査期間 2007 年 2 月 8 日(木)、2007 年 2 月 11

日(日)

- ・ 回収数 有効回収数 675

3. 結果と考察

デモグラフィックス特性で特筆すべき点は、全体の約 70%が男性であること、男女ともに 30 代が多く、ともに 30%以上を占めていること、A 体育館の利用歴 10 年以上が約 3 割と比較的多いこと、週 2 回以上運動・スポーツを行っている回答者が 45.2%と全国の指標と比較しても多いことが挙げられる。

項目別満足度で最も高い平均値を示したものは「開館時間の適切さ」で 4.37、最も低い項目は「トレーニングルームの快適さ」で 2.85 であった。更衣室の快適さも 2.99 と 2 番目に低い平均値を示しており、利用者が増えたことによる混雑が、「快適さ」を尋ねた上記 2 項目に影響を与えたものと考えられる。

スタッフに関する項目では、「受付スタッフの接客態度」が 4.19、「受付スタッフの対応の適切さ」が 4.10 と受付スタッフに関する 2 項目が高い平均値を示した一方で、「トレーニングルームのトレーナーの対応や指導力」「スタジオのインストラクターの対応や指導力」がそれぞれ 3.36、3.49 であり、高い平均値は示されなかった。

項目別の満足度を年代別に分散分析を行ったところ、入口ホールの清潔さ、更衣室の清潔さ、トレーニングルームの器具の質に有意差が認められ、具体的には入口ホールの清潔さは 20 代が 40、50 代よりも高く、他の 2 項目に関しては 20 代が 50 代よりも高いという結果になった。

4. 結論

結論として、スタッフに対する満足度は、年代や利用期間によって分類すると、一部で統計的に有意な差が見られた。性別では男性より女性が満足度が高く、利用期間では利用歴の長い利用者より短い利用者のほうが高い値を示した。

5. 今後の課題

スタッフのサービスに関する満足度は一様に捉えることはできないことが、本研究によってわかった。利用歴の長い回答者が指定管理者導入以前の仕組みに慣れており、新しい制度や設備の導入に抵抗を感じてしまう利用者も少なくないのではないかと。