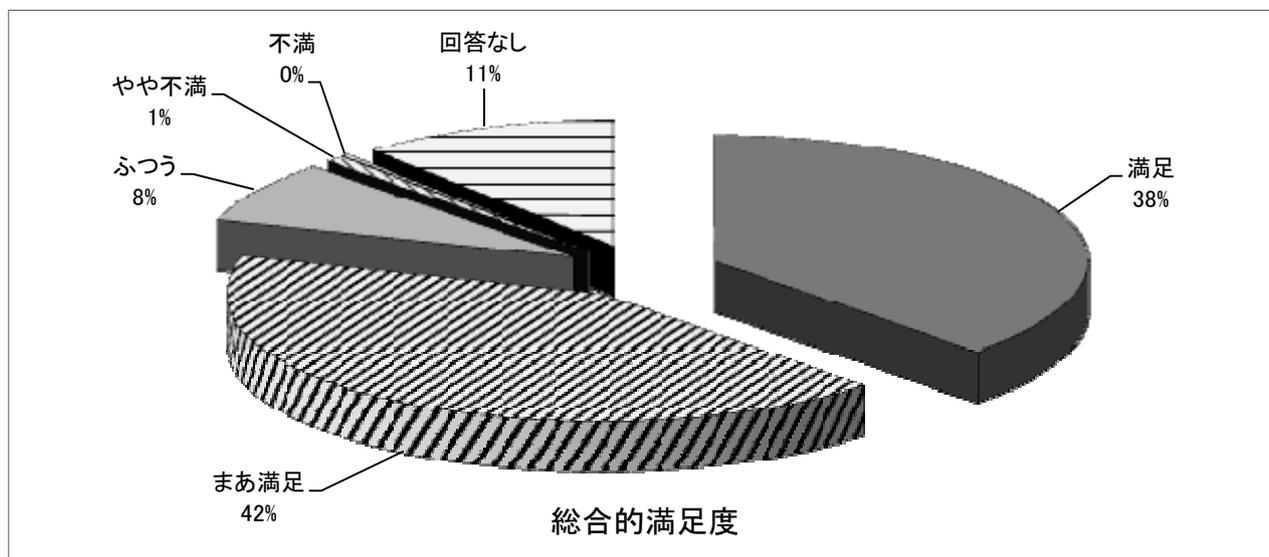


「ミューザ川崎シンフォニーホール友の会」
平成 22 年度会員アンケート調査結果概要

◆総合的満足度については、満足が38%、まあ満足が42%と非常に高い評価



《 調査内容 》

「ミューザ川崎シンフォニーホール友の会」会員のホールに対する満足度を調査するために、アンケートを実施した。

調査対象	「友の会」全会員 4,161 人（平成 23 年 1 月 1 日現在）	
調査期間	平成 23 年 1 月 5 日～平成 23 年 1 月 28 日	
調査方法	郵送法	
回答数	1,208（回収率 29%）	男：602 女：606
調査項目	①アンケート回答者の基本情報 ②友の会について ③会報誌等について ④チケット購入について ⑤ミューザへのご来場について ⑥ミューザ主催事業について ⑦サービス向上の取組について ⑧ミューザについて ⑨友の会会員継続について ⑩ミューザの総合的満足度 ⑪ミューザ全般に関する自由意見	

調査結果概要

《ホールへの期待》

○会員のホールへの思いは、これまでの調査と同様に、自由意見でのミュージアへの激励の声や、ミュージアや文化事業への支援が友の会の継続理由にあげられていることなどを踏まえると、次のように集約される。

- ①一流の音楽に気軽に触れられる場として
- ②クオリティが高い音楽を聴ける場として
- ③市民として施設を誇りに思いその支援のため

「音楽のまち・かわさき」の浸透とそのシンボルとしてのミュージア川崎シンフォニーホールへの期待が大きいことがわかる。

○また、アンケート回答率が29%と、3回目の調査であるのにも関わらず非常に高く、かつ毎回増加していることから、ホールへの期待の大きさが伺える。

《会員の満足度》

○ミュージア川崎シンフォニーホールの総合的満足度については、満足が38%、まあ満足が42%と、これまでの調査に比べるとやや少なくなっているものの、引き続き非常に高い評価がなされており、総合的満足は十分に得られている。

○前回と同様に、85%の会員が「友の会」の継続意思を示されており、その理由としては、情報提供や優先予約などの友の会そのものの魅力、アクセスや音響の良さなどのホールの魅力が多く、さらにプログラムが良い、ミュージアや文化事業を応援したいなどの理由もあげられている。

○利用の感想をみるとアクセスの良さをトップに、音響の良さ、雰囲気の良さ、施設の清潔感の評価が高く、運営に対する満足度は高い。今後も引き続きサービス内容の質を高めていくより一層の努力が必要である。

○個別サービスについては総体的に満足度が高く、特にチケットの直接購入・受取やクロックの対応では前回よりも満足度が高まっている。スタッフの対応については前回と同様に評価が高い。不満足的项目としては、これまでと同様にチケットセンターの電話がつながりにくいとの意見が多いが、物理的対応は限界があるので、電話対応及びホールチケットセンター以外の購入方法の周知など、ソフト面でのサービス向上が必要である。また、待ち時間が長い、椅子が少ないという理由でドリンクコーナーへの不満も多く、引き続き公演によってのコーナーの増設等の努力が必要である。

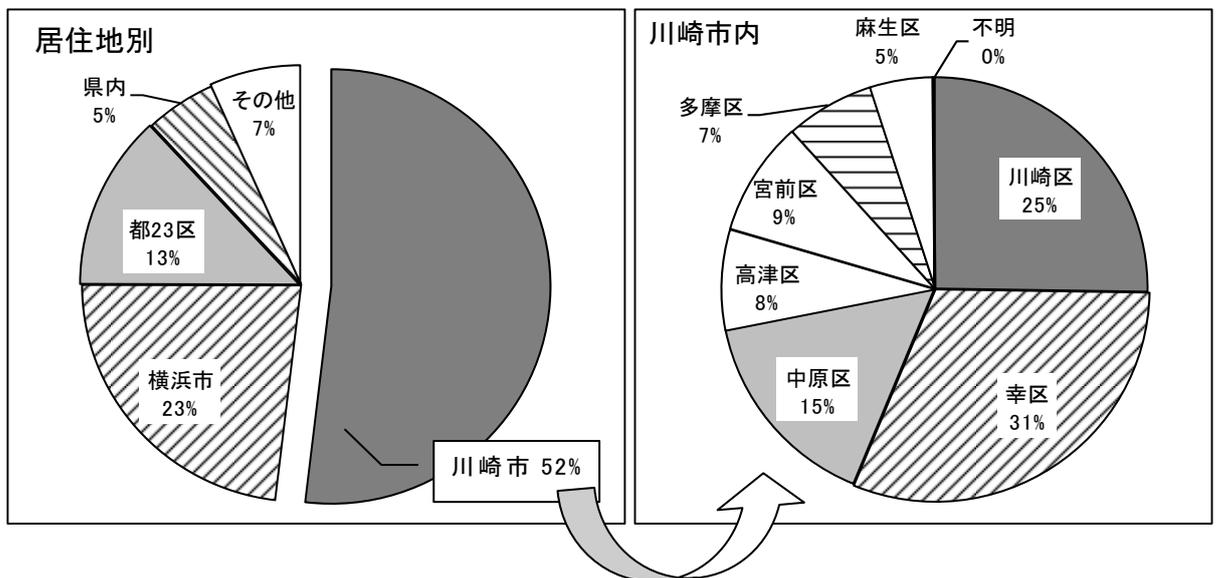
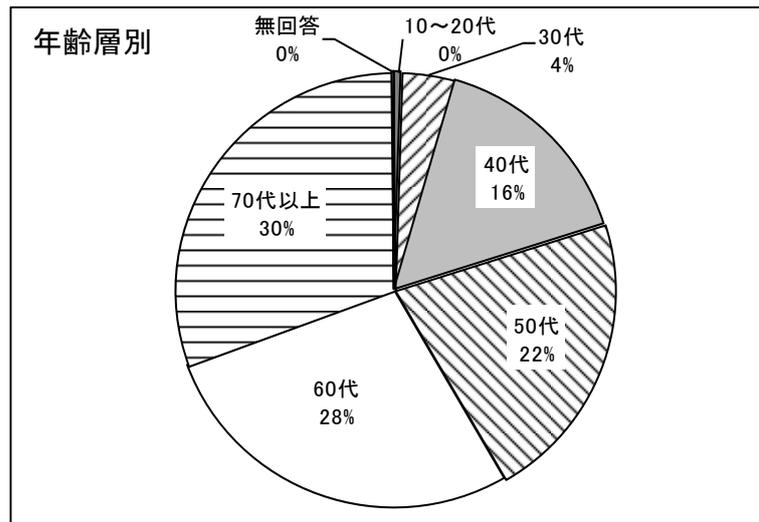
○主催事業については、新規のモーツァルト・マチネも含めて、聴いたことのある方の

満足度は全体的傾向として高まっている。また既存 3 事業では**聴いたことのある人が着実に増加している。**不満足はいずれの事業も 3%未満と少ない。名曲全集はホールの看板事業、フェスタサマーミュージアはホールのシンボル事業、ランチ&ナイトはホールファンのすそ野の拡大、というそれぞれの役割を十分に果たしているといえ、モーツァルト・マチネもさらなる定着が期待される。

- これまでの**サービス向上の取組**については、「向上した」という評価は 22%であったが、「向上なし」という評価は 2%である。また、サービスには満足しているということから「ふつう」、「わからない」と回答した方がかなりいることから、これまでの取組は**一定の評価を得ている**といえよう。また、前回アンケートでの主な意見に対する回答に関しては、55%の方が「丁寧に対応している」と回答しており、好印象で受け止められている。

1. アンケート回答者の基本情報

- ・年齢層別にみると、60代以上の年齢層が58%を占めており、利用者の年齢層は前回調査（H20年度）よりも高くなってきている。
- ・居住地別にみると川崎市が52%、横浜市が23%、東京23区が13%、神奈川県内（川崎市・横浜市を除く）が5%である。これまでの調査に比べて施設近隣地区地域が着実に増加しており、地域に根ざした施設であることがより定着してきたといえる。川崎市内での割合はこれまでと同様で、川崎区、幸区で5割を超える。



- ・ミュージアに会場する際の同行者としては、各年齢ともに「一人で」が最も多い。それ以外では、50代以上の層では「夫婦」、「友人」が多く、40代では「家族」、「夫婦」が多くなっている。
- ・ミュージアコンサート前後の行動では、女性は「買い物」が最も多く、これに次いで「ランチ」、「喫茶」で、いずれも男性より高い割合となっている。一方、男性では「ディナー」が女性よりも高い割合となっている。
- ・購読している新聞は、朝日、毎日、読売の全国紙で約6割を占め、この他日経

が約 2 割、神奈川、東京の地方新聞計で約 1 割となっている。

- ・読んでいる雑誌では音楽関係雑誌が約 1/4 を占め、この他では「市政だより」が約 2 割と大きなウェイトを占めている。タウン誌、ミニコミ誌も約 1 割の方が読んでいる。
- ・インターネットの利用に関しては、パソコンでは約 7 割の方が利用しており、40 代までの年齢層では 9 割以上の方が利用している。

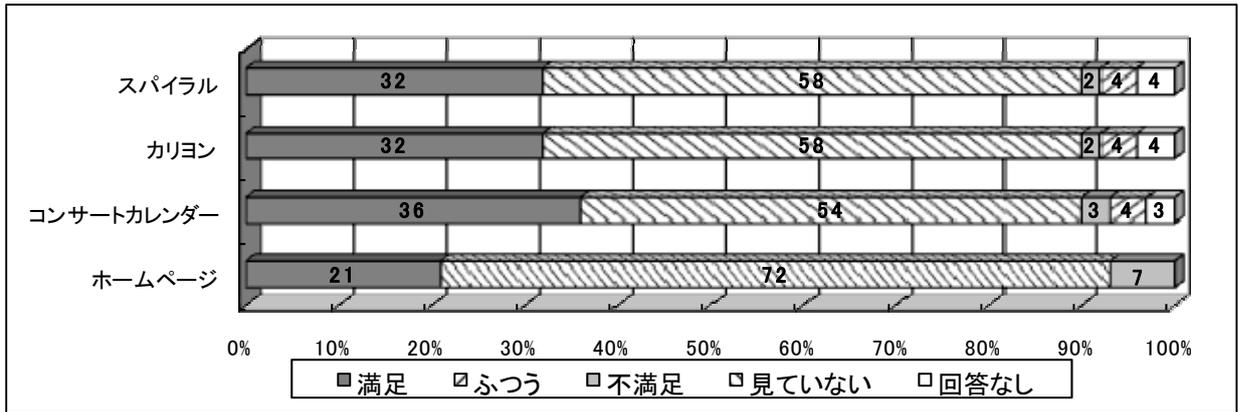
2. 友の会について

- ・友の会の入会の決め手は、「アクセスの良さ」を 6 割以上の方があげており、次いで「チケットの先行予約」、「チケットの割引予約」が 5 割以上の方に評価されている。この傾向は初回調査（H19 年度）の時とほぼ同じであるが、「チケットの先行予約」、「ホールの音が良い」を決め手としてあげた方が増加している。
- ・ミュージア周辺での割引特典に関しては、初回調査と同様に特典を利用したことのある方の割合は依然低い水準であるが、特典の存在を知っている方の中での利用率は 30% となり、初回調査（25%）に比べて着実に増加している。

3. 会報誌等について

- ・会報誌で「満足」と回答された方は、スパイラルが 32%（前回 38%）、カリヨンが 32%（前回 34%）、コンサートカレンダーが 36%（前回 44%）である。また、「ふつう」とあわせるとすべて 80% を超えており、概ね満足されている。
- ・ホームページに関しては利用者が着実に増加しており、全回答者に占める利用率は 45%（利用者 545 人）となり、前回の 42%（利用者 498 人）よりかなり上昇している。利用者の評価をみると、「満足」が 22%（前回 33%）、「不満足」が 7%（前回 6%）となっている。
- ・「満足」とした方の理由としては、スパイラルでは「見やすさ」が 50%（前回は 44%）、カリヨンでは「見やすさ」が 37%（前回は 46%）、コンサートカレンダーでは「見やすさ」が 63%（前回は 60%）、ホームページでは「見やすさ」が 53%（前回は 48%）の方に評価されており、スパイラル、コンサートカレンダー、ホームページで昨年度よりかなり支持が増加しているのが特徴的である。

※満足・不満足の原因は複数回答。以下同じ

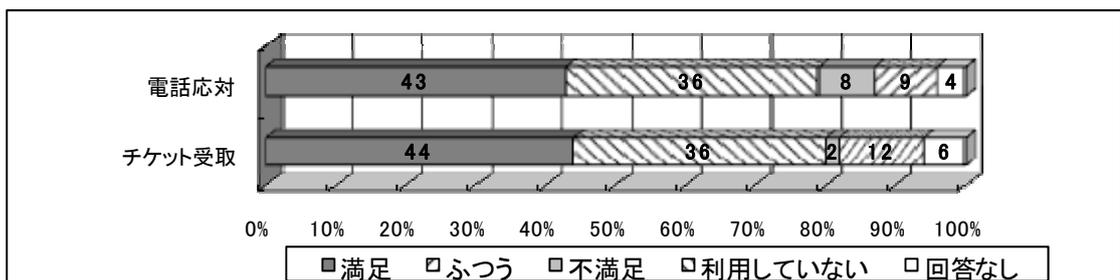


注) ホームページは見たことのある回答者 (545 人) に対する比率

- ・自由意見では、「東響メンバーの紹介」、「楽団員のエッセイ」、「ホームページでの当日券情報」など内容面での新たな取り組みが評価されているが、内容に関しては様々な要望があるため、引き続き可能なものから取り組んでいくことが望まれる。

4. チケット購入について

- ・チケット購入に際してみる情報としては、初回調査と同様に友の会から送られている会報誌等が活用されており、コンサートカレンダーやチラシは半数以上の方が参考にしている。
- ・チケット購入に際しては、ほとんどの方が「公演内容（オーケストラ、ピアノ等）」を購入の決め手としており、主催公演で工夫をしている「公演タイトル」や「会報誌等の情報」は、今のところ決め手になるには至っていない。
- ・ミュージアチケットセンターの電話対応について、「満足」と回答された方が 43% で前回より減少し、「ふつう」が増加している。満足の主な理由は、対応が「丁寧」: 52%、「てきぱきしている」: 26%、「説明がわかりやすい」: 22%、となっている。
- ・不満足は 8% で前回 (8%) とほぼ同様。不満足の理由は電話が「つながりにくい」が 26% と集中しており、満足と評価した方でもかなりの割合で「つながりにくさ」を不満足としている。
- ・ミュージア 4 階総合受付でのチケットの受取り対応について、「満足」と回答された方は 44% で前回より増加しており、その主な理由は、対応が「丁寧」: 48%、「てきぱきしている」: 23%、「説明がわかりやすい」: 14%、となっている。



- ・チケット購入に関する自由意見では、前述のとおり「電話がつながりにくい」という意見が非常に多く、これとの関連で「インターネット予約の早期実現」や「FAXでの申込み受付の併用」を要望する声強い。

5. ミューザへのご来場について

(1) 公演プログラム

- ・公演プログラムは初回調査と同様に「満足」が45%、「ふつう」が50%で、「不満足」はほとんどいない。満足の理由としては「参考になる」:30%、「見やすい」:29%となっている。

(2) 公演チラシ

- ・公演チラシに関しては、「満足」は2割強で、ほとんどの方が「ふつう」と回答している。満足の理由としては公演プログラムと同様に「参考になる」、「見やすい」が多く、不満足の理由では「量が多すぎる」がほとんどである。

(3) 会場案内の対応

- ・会場案内の対応については、「満足」と回答された方が50%でこれまでの調査とほぼ同様であるが、「不満足」が着実に減少している。満足な理由は、対応が「丁寧」:49%、「気持ちよい」:25%、「てきぱきしている」:22%、となっている。

(4) クロークの対応

- ・半数以上の方がクロークを利用していないが、利用している方(578人)で「満足」と回答された方は42%(前回41%)で、その主な理由は、対応が「丁寧」:利用者の42%、「てきぱきしている」:同30%、となっている。

(5) ドリンクコーナーの対応

- ・ドリンクコーナーを利用したことのある方(1,031人)で「満足」とした方は13%にとどまり、初回調査(16%)よりも減少している。「不満足」とした方は初回調査(16%)よりも増加して20%となり、その理由は、「待ち時間が長い」(利用者の23%)が最も多く、この他には「椅子が少ない」、「コーナーが狭い」といった物理的な制約を伴うものがあげられている。

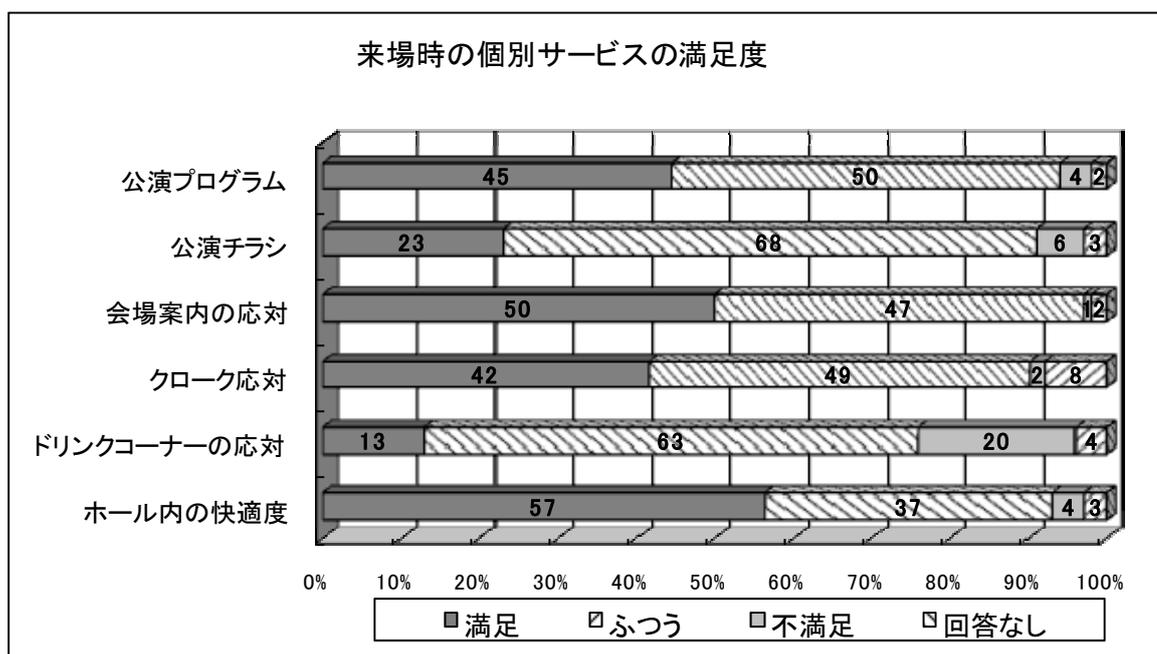
(6) ホール内の快適度

- ・快適度について「満足」と回答された方が57%(前回よりは微減)と評価が高く、その主な理由は、「清掃が行き届いている」:60%、「トイレがきれい」:51%、「空調が適度」:37%と続き、清潔感が高いホールとして認識されている。
- ・不満足は4%(昨年度5%)であるが、その理由で多いのは、「ホール内の表示

が分かりにくい」：10%、「空調が適当でない」：6%であり、そのほかには、座席への不満（狭い、出入りしにくい、分かりにくい等）、傾斜や段差等についても指摘があった。

(7) ホールでの対応全般

- ・ホールでの対応に関する自由意見では、スタッフの対応については全体的に「満足」の意見が多かったが、「マナーの良くない観客への指導の徹底」を望む声も多く聞かれた。「不満足」の意見としては構造的な問題に関するものが多く、難しいことは分かっているものの何とかして欲しいという願望の表れと思われる。

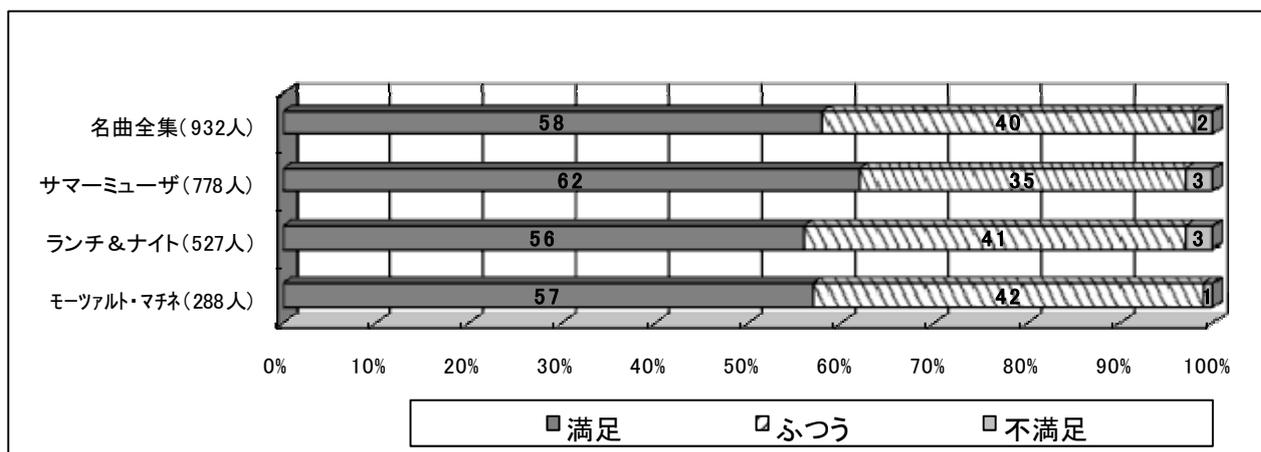


注) クロークの対応、ドリンクコーナーの対応は「利用なし」を除く総数に対する比率

6. ミューザの主催事業について

(1) 主催事業

- ・主催事業のうち実績のある「名曲全集」（東京交響楽団と共催）、「フェスタサマーミュージア」、「ランチ&ナイトコンサート」の3事業に関しては、聴いたことのある方（「聴いたことなし」と「無回答」を除いた）で、「満足」と回答された方が過半数に達し、特に「フェスタサマーミュージア」と「ランチ&ナイトコンサート」は前回と比較して「満足」が大きく増加している。
- ・新しい企画である「モーツァルト・マチネ」は聴いたことのある方は3割程度であるが、聴いた方（288人）の評価は高く、「不満足」としたのは2名のみである。このことから、今後のさらなる定着が期待される。



注) それぞれの主催事業を聴いたことのある回答者に対する比率

(2) コンサートに出かけやすい曜日、時間帯

- ・コンサートに出かけやすい曜日、時間帯としては、土曜日及び日曜日の昼間をあげた方が多く、いずれも5割以上となっている。夜間では土曜日及び平日が約4割と多く、日曜日の夜間は15%と少ない。
- ・平日の曜日では、「金曜日」: 32%、「水曜日」: 27%、「木曜日」: 24%と週後半が多く、ランチタイム・ナイトコンサートの実施曜日及び時間帯設定の参考となる。

(3) 聴きたいジャンル

- ・聴きたいジャンルとしては、ほとんどの方が「オーケストラ」をあげ、「ピアノ」、「室内楽」も半数近くの方が希望している。また、その他では「ジャズ」、「オペラ」の希望が多かった。

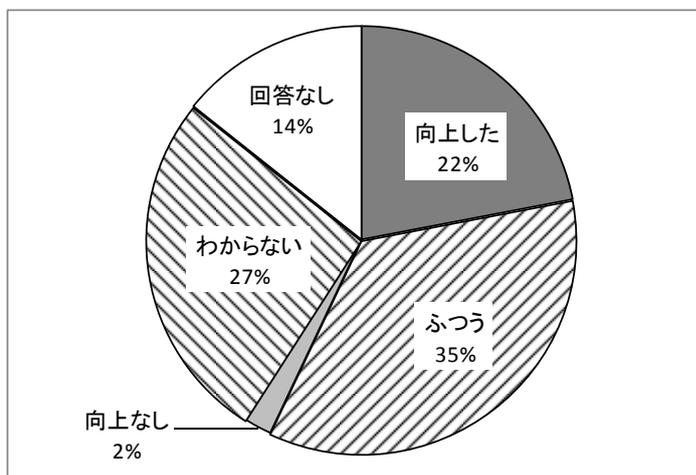
(4) 主催事業全般

- ・主催事業に関する自由意見では、「企画内容が素晴らしい」と支持する声が多く、さらなる希望としては「海外一流オーケストラの招聘」や「東響以外にも国内外の幅広いオーケストラ」を望む声が多かった。
- ・演目としては、クラシックに限定するのではなく、ジャズ、ポピュラーなど幅広いジャンルの演奏を望む声が多い。

7. サービス向上への取組について

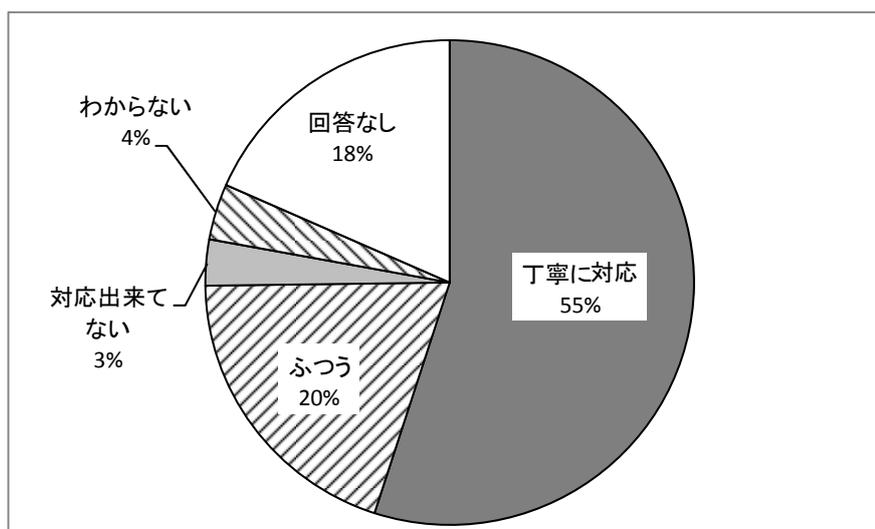
(1) 向上努力の印象

- ・ ミューザのサービス向上への取組に関しては、「満足」と感じている方は 22% に留まっているが、「ふつう」及び「分からない」とした方の中で、その理由を「今までのサービスに満足していて不満を感じていないため」とする方が多く、総体的には好意的な評価が多い。



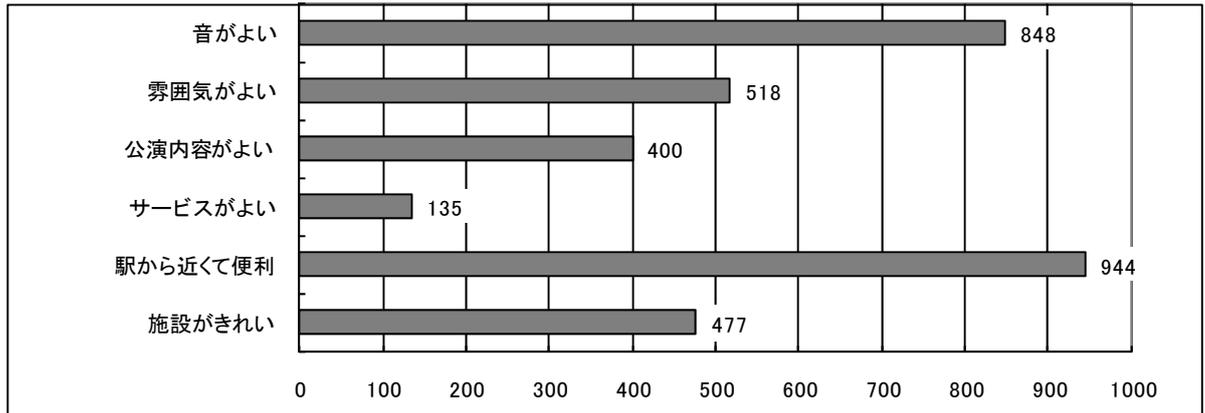
(2) H20 アンケート自由意見への回答に対する印象

- ・ H20 年度アンケート調査での自由意見に対する回答に関しては、「丁寧に対応している」と感じている方が過半数を占め、その理由としては「様々な意見に対してきちんと回答している」、「アンケートを実施して、その結果をフィードバックしている」ことが、好印象で受け止められている。
- ・ 「対応出来ていない」とした方は 3% であるが、この理由では「回答はしているが、いつまでに実施するか等、具体的な記述がない」という意見があった。



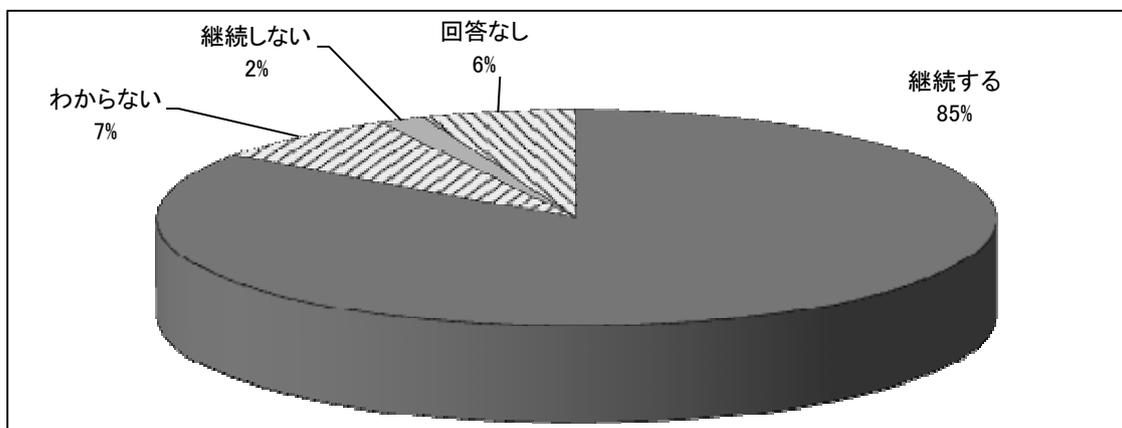
8. ミューザ利用の感想について

- ・利用の感想（回答者数 1,196 人）では、「駅から近くて便利」：944 人（79%）、をトップに、「音がよい」：848 人（71%）、「雰囲気がよい」：518 人（43%）、「施設がきれい」：477 人（40%）、「公演内容がよい」：400 人（33%）が高く続いており、運営に対する満足度は高い。
- ・ハード面が全体的に高い評価になっているのに対し、ソフト面の「サービスがよい」は 135 人（11%）で、前回（148 人、14%）とほぼ同様ではあるが、今後も引き続きサービス内容の質を高める努力をすることが望まれる。



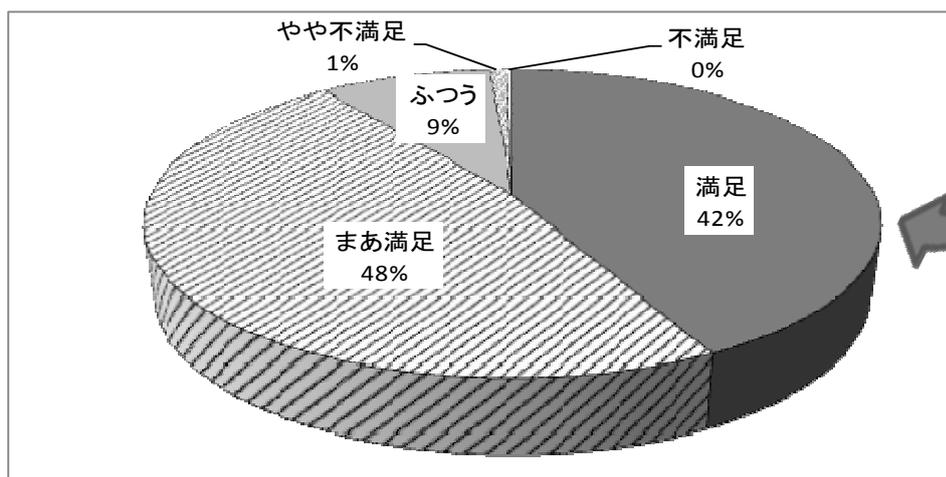
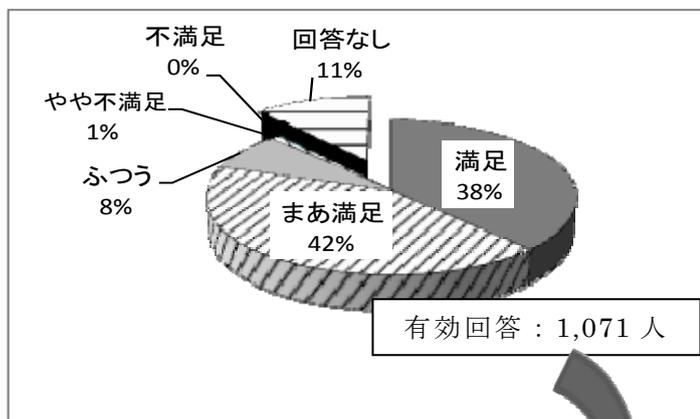
9. 友の会継続のご意思について

- ・友の会継続のご意思について、「継続する」が 85%（前回 85%）と非常に高い。
- ・継続の理由は、情報提供、優先予約などの「友の会の魅力」（554 人中 235 人）、アクセスや音響などの「ホールの魅力」（同 164 人）が多く、さらにミュージアや文化事業を応援したいなどの理由もあげられている。
- ・「わからない」「継続しない」の理由では、「会員特典に魅力がない」が一番多い。
- ・また、友の会全般に関する自由意見では、引き続き継続する意思を示している方からも多くの要望が出されている。主な要望としては、継続会員に対する優遇として特典の拡充や、座席の継続性などがあった。



10. ミューザの総合的満足度について

- ・今次調査では総合的満足度についての空白が多かったため、空白を除いた5段階評価（有効回答 今回：1,071人、前回：1,134人）でみると、「満足」が42%（前回43%）、「まあ満足」が48%（前回45%）とほぼ同傾向で、非常に高い評価がなされており、総合的満足は十分に得られている。



11. ミューザ全般に関する自由意見

- ・多くの意見が寄せられ、内容を以下のジャンル別に整理すると 865 件となる。
- ・特にミューザへの激励が 206 件と非常に多く、「音楽のまち・かわさき」の誇りと認識している方や、「市民として、地元民としてミューザを応援していきたい」と考えている方が多い。
- ・また、スタッフの対応に関しては総体的に高い評価を得ているが、観客のマナー向上に対するより積極的な指導、啓発を期待する声強い。
- ・一方で、座席の狭さ、座席の列の長さに対する不満や、床面の傾斜について指摘する声があった。
- ・クラシックを中心としながらも幅広いジャンルでの企画や、屋外ライブとの時間調整等を望む声は、前回同様に多く聞かれた。

(回答者数：602人)

大分類	件数	備考
友の会	31件	
運営その1 (運営総合、企画)	335件	(ホールへの激励・応援206件)
運営その2 (演奏者、情報提供、PR)	40件	
運営その3 (スタッフ、運営など)	82件	
チケット	110件	
施設 (雰囲気、座席、傾斜・段差など)	129件	
演目	50件	
市関連 (屋外ライブなど)	34件	
その他 (周辺施設など)	54件	

総件数 865件