

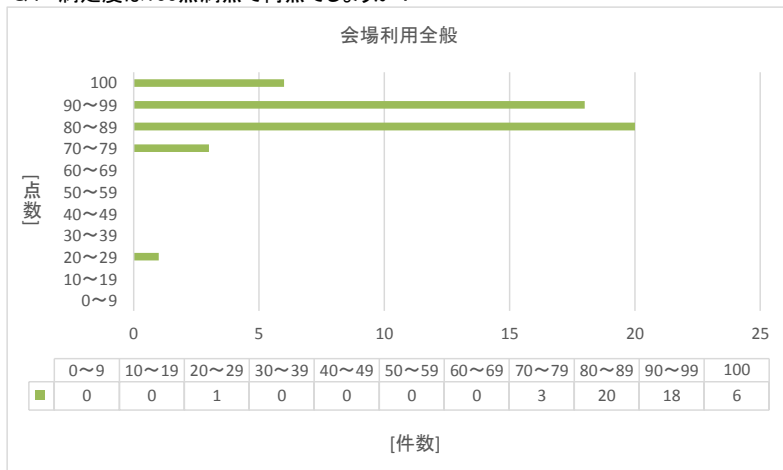
平成26年度利用者アンケート調査結果

新潟市産業振興センター

1. 顧客満足度について（点数記入方式）

<会場利用全般について>

Q1 満足度は100点満点で何点でしょうか？

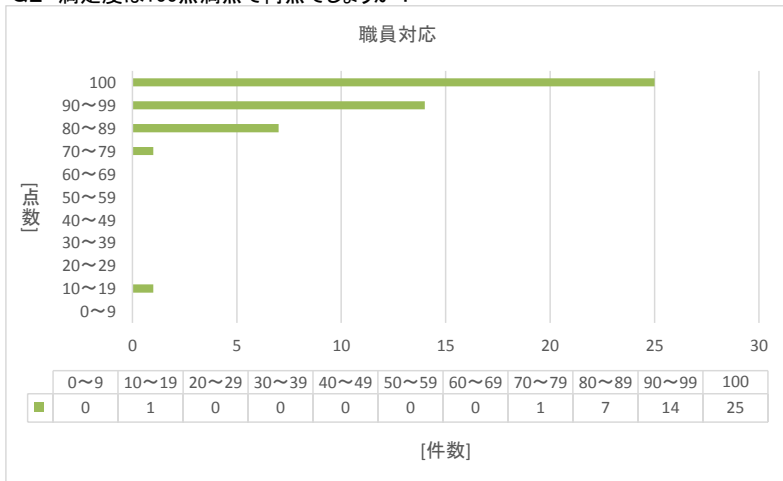


※満足度平均 87.7点

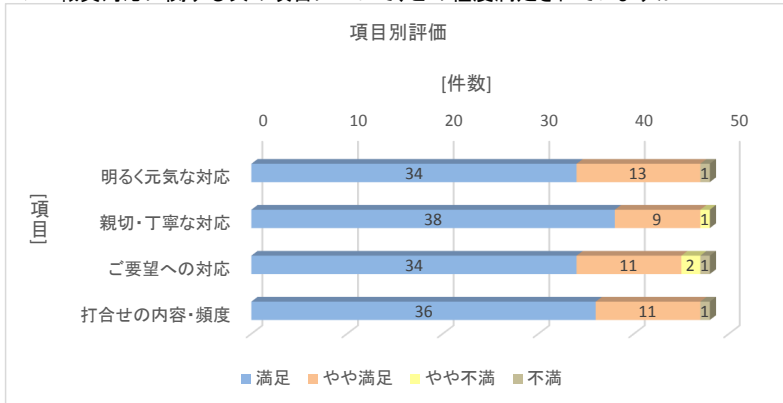
◆新潟市産業振興センターの利用全般に対する満足度としては、90%以上のご利用者から80点以上の評価をいただきました。

<職員対応について>

Q2 満足度は100点満点で何点でしょうか？



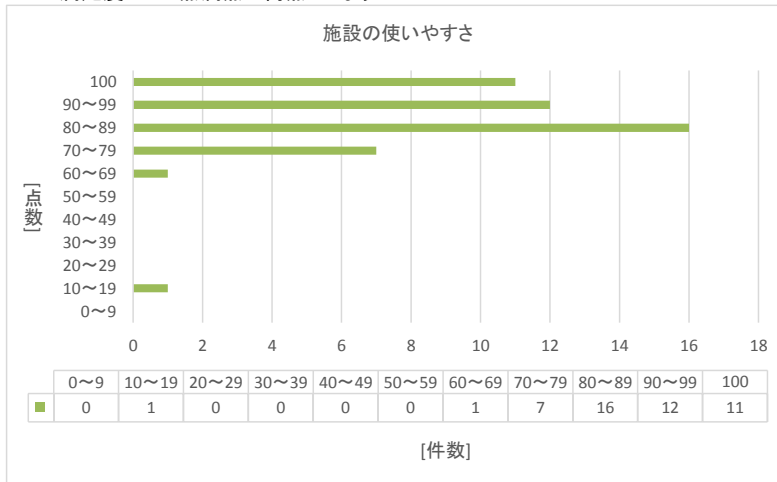
Q3 職員対応に関する次の項目について、どの程度満足されていますか？



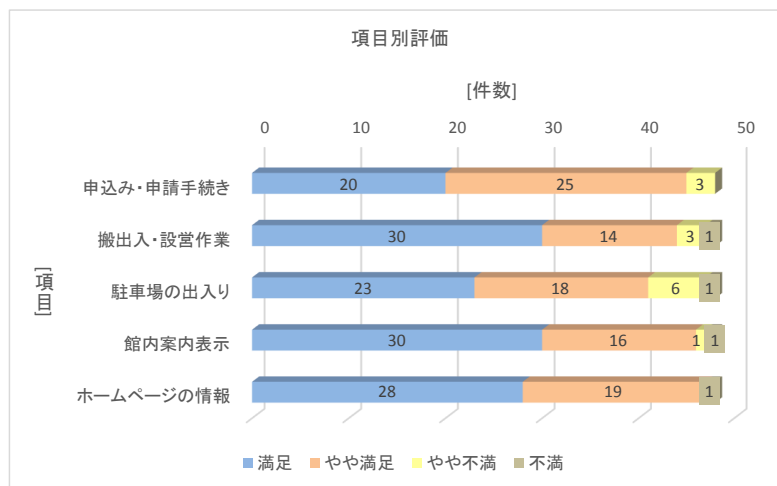
◆職員対応については、各項目とも90%以上のご利用者から満足をいただいております。
 ◆一方、ご要望への対応にご不満のお声があります。ご要望のすべてを充足させることは困難ですが、代替案のご提案等により満足度向上に努めて参ります。

<施設の使いやすさについて>

Q4 満足度は100点満点で何点でしょうか？



Q5 施設の使いやすさに関する次の項目について、どの程度満足されていますか？



主なご意見です

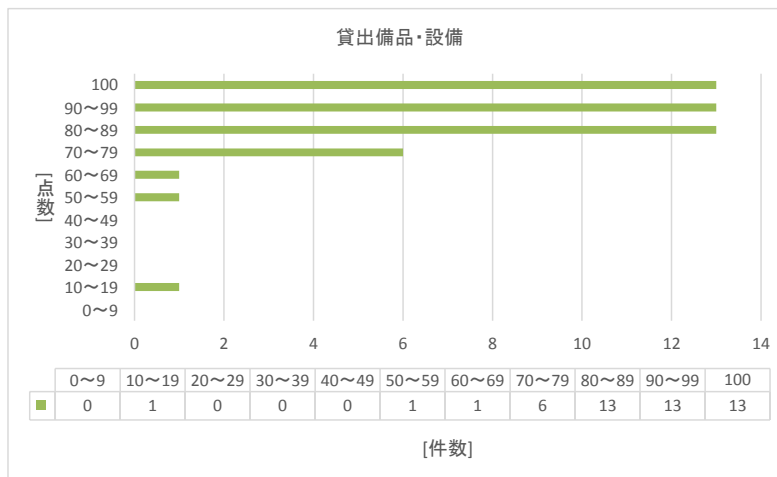
◆2年前からの予約ができるようにして欲しい。

◆申込から利用決定までの処理期間を短縮して欲しい(1年前予約の場合)。

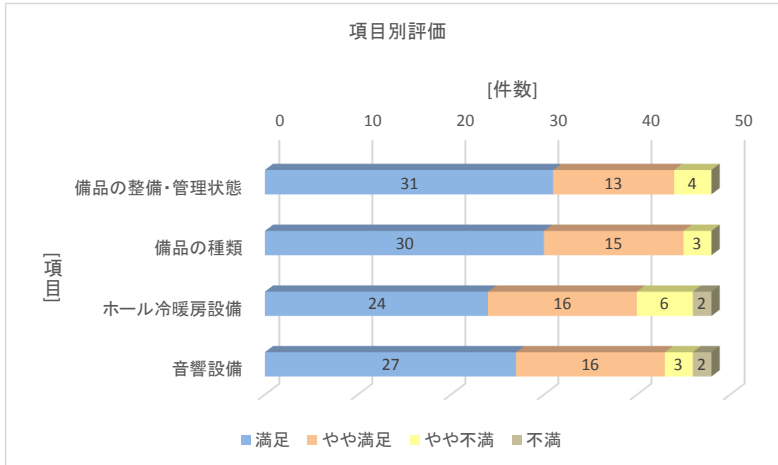
◆駐車場の出入りの不満は臨時駐車場に対するものが殆どでした。別途「臨時駐車場の全面運用開始」をご参照ください。

<貸出備品・設備について>

Q6 満足度は100点満点で何点でしょうか？



Q7 貸出備品・設備に関する次の項目について、どの程度満足されていますか？

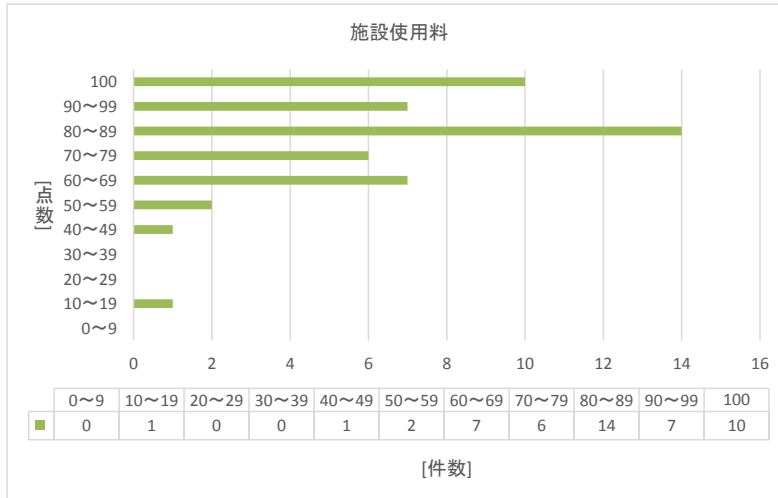


主なご意見です

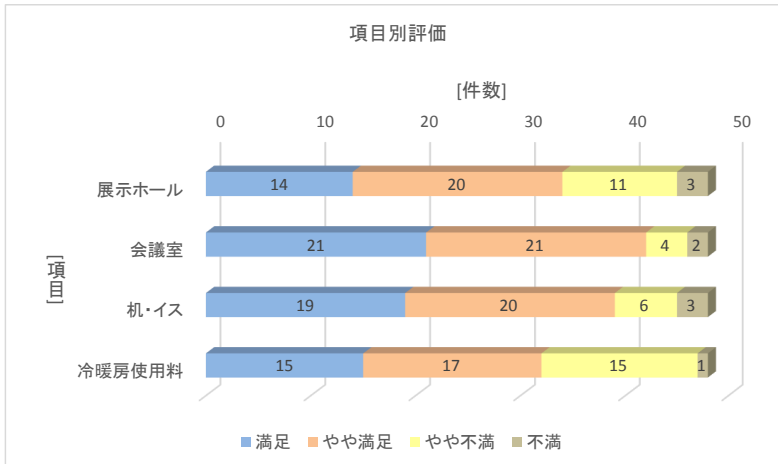
- ◆展示ホールの音響が聞こえにくい場合がある
- ◆暖房の効きが悪い
- ◆老朽化している備品を、新しくするか施設使用料を下げてください
- ◆無線LAN環境が欲しい
- ◆会場の照明が暗い
- ◆机の数を増やして欲しい

<施設使用料について>

Q8 満足度は100点満点で何点でしょうか？



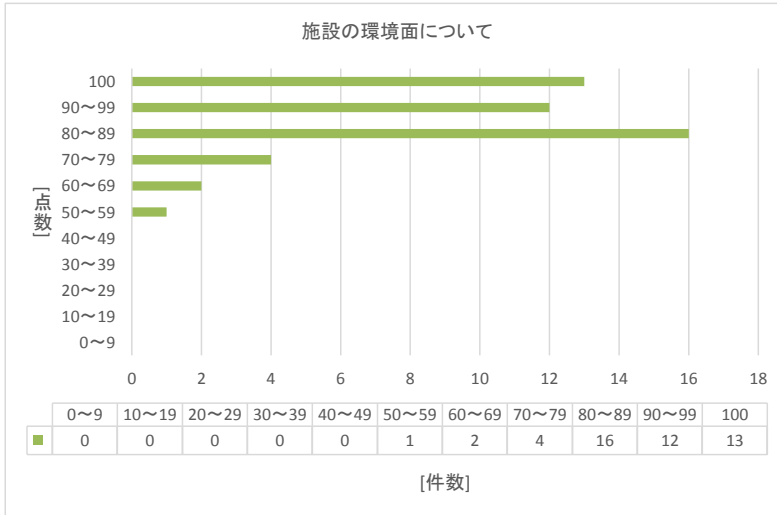
Q9 施設使用料に関する次の項目について、どの程度満足されていますか？



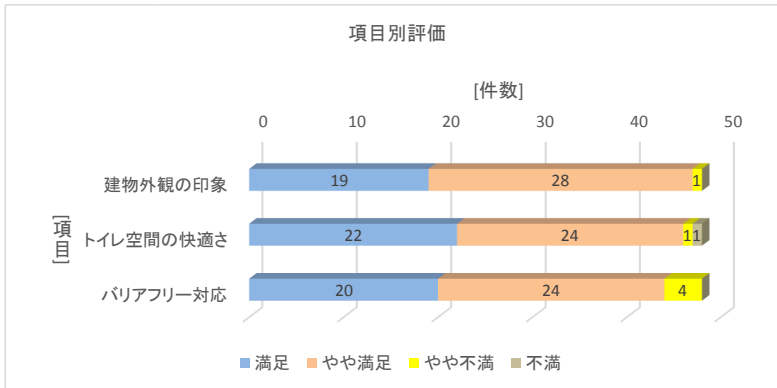
- ◆施設使用料については、展示ホールおよび展示ホール冷暖房を安くして欲しいとの声が多く挙がっております。
- ◆机・イスについてのご不満は、机・イスは会場使用料に含んで欲しいというものでした。

<施設的环境面について>

Q10 満足度は100点満点で何点でしょうか？

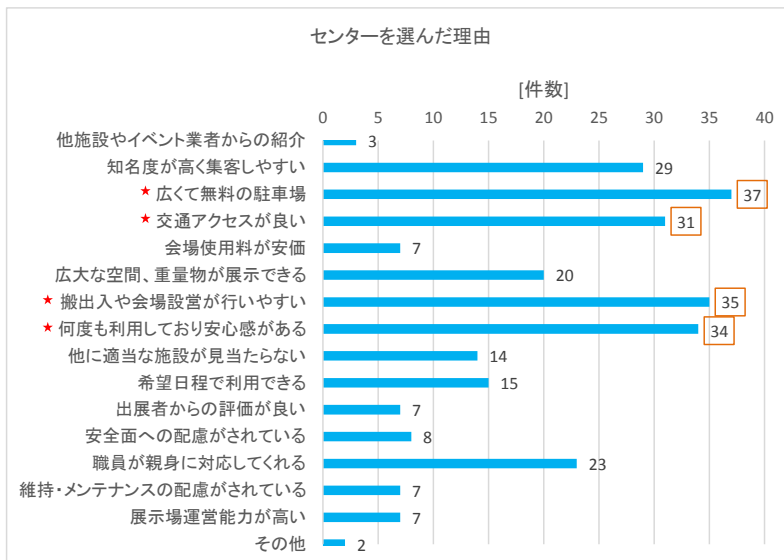


Q11 施設的环境面に関する次の項目について、どの程度満足されていますか？



◆施設的环境面については、バリアフリー対応にご不満との声がありました。新しい施設と比較した場合、対応に不備がある点は否めません。最近のバリアフリー事情に配慮し、今後の検討課題とさせていただきます。

2. 産業振興センターを選んだ理由について（項目選択方式・複数回答）



◆その他の理由として、「催事の主催団体が管理している施設であること」・「会社から近い」がありました。

3. 当センターの新たな取組みについて（自由記入欄）

◀ 軽食喫茶室閉店と飲食自販機コーナーのOPEN（平成26年4月1日～） ▶ （ご意見等）

飲食自販機コーナーについて・・・

- ・まだ使用していない
- ・場所が分かりにくい
- ・入口の自動扉が無い方が入りやすいのでは？
- ・利用できる時間帯を教えてください
- ・飲食自販機コーナーの利用は有料か？
- ・室内の空調管理を徹底してほしい
- ・テーブル・イスがあり、座って飲食できるのが良い

その他・・・

- ・自販機は充実しているので他のサービスを検討してほしい
- ・有名レストラン等を誘致してほしい
- ・食品イベントのため軽食喫茶室や飲食自販機コーナーは必要と感しない

自販機コーナーについてお答えします。

- ◆室内にテーブル・イスを設置し、誰でも気軽にご利用いただけるフリースペースの形態を採用しております。
- ◆利用できる時間帯は、基本9:00～17:00です。ただし施設貸出利用がある場合は、貸出時間に合わせて延長しております。
- ◆飲食のお持込OKです。ちょっとした休憩等にもご利用ください。

◀ 臨時駐車場の全面運用開始（平成26年3月～） ▶

（ご意見等）

臨時Pへの誘導方法に対する不安について・・・

- ・臨時Pの看板は出入口のみではなく、多方面から分かるように設置してほしい
- ・臨時Pへスムーズに誘導できるような案内表示を設置してほしい
- ・専用Pが満車になったことがわかる表示があるとよい

駐車場施設に対する改善について・・・

- ・大型車両専用の駐車区画が欲しい
- ・雨天時の「水溜り」や「水はけの悪さ」を改善してほしい
- ・駐車場の出入口が分かりにくいので、大きな看板で「出入口」と表示してほしい
- ・出入口の開閉はセンター側で管理してほしい

経費負担増について・・・

- ・専用Pの警備員のほかに、臨時Pの警備員が必要となるため経費負担が増えた
- ・誘導員はセンター側で配置してほしい

来場者の歩行の安全について・・・

- ・幹線道路の横断歩道を渡るようになるが、青信号が短いため危険
- ・臨時P内での事故が心配

その他・・・

- ・専用Pを別に作ってほしい
- ・収容台数が多くなって良い
- ◆道路を挟んで2つの駐車場があることから、使いにくいと感られています。特に、臨時Pへのスムーズな誘導ができない点を挙げられています（警備員と簡易看板対応だけでは限界があるため）。

4. ご意見・ご要望について（自由記入欄）

- ・冷暖房の時間単価を30分単位にして欲しい。
- ・鍵の借用時間について、制限時間内に一齐に閉めて回るのは困難
- ・貸出備品で老朽化しているものがある。新しいものにするか施設使用料を下げしてほしい
- ・施設使用料の割引制度があればよい（年間利用回数に応じたものや施設閑散期間など）
- ・催事自体が無くなりましたが、機会がありましたらよろしく願います
- ・支払いを後払いにしてほしい
- ・会場費用にイス使用料が含まれると助かる

○アンケート実施団体	新潟市産業振興センター指定管理者 新潟市開発公社・愛宕共同事業体		
○調査対象	平成25年10月～平成26年9月までに展示ホールを利用した会社・団体等		
○実施期間	平成26年11月から1か月間		
○調査件数	65件（うち回答数48件）	回答率	73.8%
○調査方法	アンケート用紙を郵送し担当者に記入してもらう		