

## 遊学館利用者満足度調査

### I 目 的

令和2年2月の図書館リニューアルオープン直後、コロナ禍により遊学館は休館するなど環境は一変し、利用者数は激減した。この間、館内ではコロナ感染防止拡大策を講じながら、利用者数の減少を食い止めるために丁寧な貸館利用サービスに努めてきたためか、最近になってようやくかつてのにぎわいを取り戻しつつある。

当財団が指定管理を行ってきた5年間の総括として、今までのサービスが適切だったかどうかを確認し、様々な改善事項やニーズを把握したうえで今後の指定管理に活かしていく必要がある。

以上のことから、施設利用者を対象にアンケート調査を実施する。

### II 対 象

貸館利用者(1回の利用につき、1団体/個人) 105団体・個人

### III 期 間

令和6年1月9日(火)～3月20日(水)

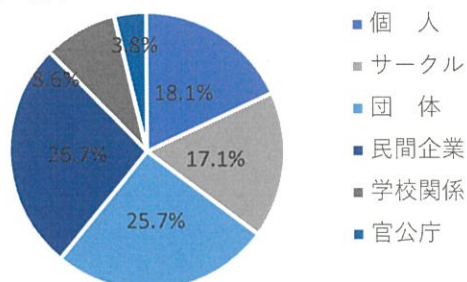
### IV 結果概要

#### ◇ 利用者の内訳

|         | 個人    | サークル  | 団体    | 民間企業  | 学校関係 | 官公庁  | 計      |
|---------|-------|-------|-------|-------|------|------|--------|
| 件数      | 19    | 18    | 27    | 28    | 9    | 4    | 105    |
| 割合      | 18.1% | 17.1% | 25.7% | 26.7% | 8.6% | 3.8% | 100.0% |
| 前回調査の割合 | 10.0% | 47.5% |       | 36.3% | 2.5% | 2.5% | —      |

注) 前回調査(R元年)の「団体」を細分化して、新たにサークル・団体に区分した。

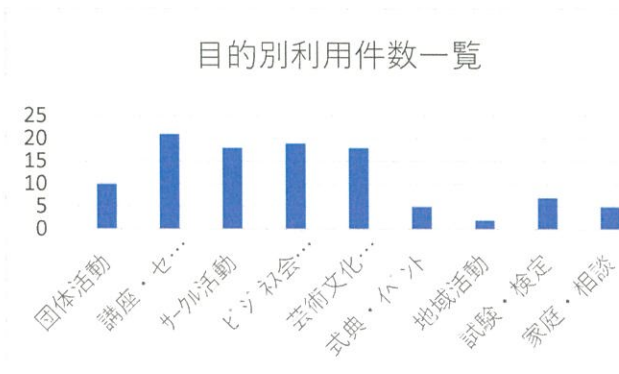
#### 利用者の内訳



- ・ 個人・サークルによる学習文化活動は依然として利用頻度が高い。
- ・ 前回調査同様、民間企業による会議・打合せなどの利用は依然として多い。
- ・ 団体(任意団体・NPO・公益法人など)は、役員会・総会・研修会など規模に応じた様々な場面で利用している。
- ・ 高校長会が新たに開催されるなど様々な業種に利用されるようになっている。

## ◇ 利用目的

|    | 団体活動 | 講座・セミナー | サークル活動 | ビジネス会議等 | 芸術文化活動 | 式典・イベント | 地域活動 | 試験・検定 | 家庭・相談 | 計      |
|----|------|---------|--------|---------|--------|---------|------|-------|-------|--------|
| 件数 | 10   | 21      | 18     | 19      | 18     | 5       | 2    | 7     | 5     | 105    |
| 割合 | 9.5% | 20.0%   | 17.1%  | 18.1%   | 17.1%  | 4.8%    | 1.9% | 6.7%  | 4.8%  | 100.0% |

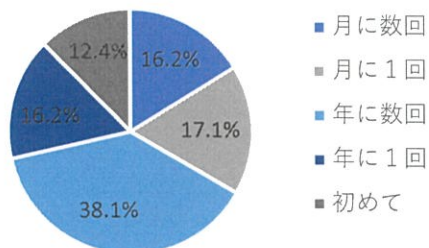


- ・ 遊学館の貸館利用目的はバラエティーに富み、県民の生涯学習活動のみならず、地域活動や芸術文化、種々のセミナー・講演・勉強会など県の各界各層に利用されている。
- ・ 季節の風物詩である入学式・卒業式や歓送迎会など多彩な催事が開催されるのも遊学館の特色である。
- ・ 落ち着いた施設環境からか、様々な相談事業が行われることが多い。

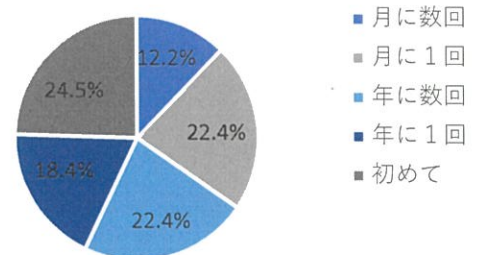
## ◇ 利用頻度

|         | 月に数回  | 月に1回  | 年に数回  | 年に1回  | 初めて   | 計      |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 件数      | 17    | 18    | 40    | 17    | 13    | 105    |
| 割合      | 16.2% | 17.1% | 38.1% | 16.2% | 12.4% | 100.0% |
| 前回調査の割合 | 12.2% | 22.4% | 22.4% | 18.4% | 24.5% | 100.0% |

R6調査  
利用頻度

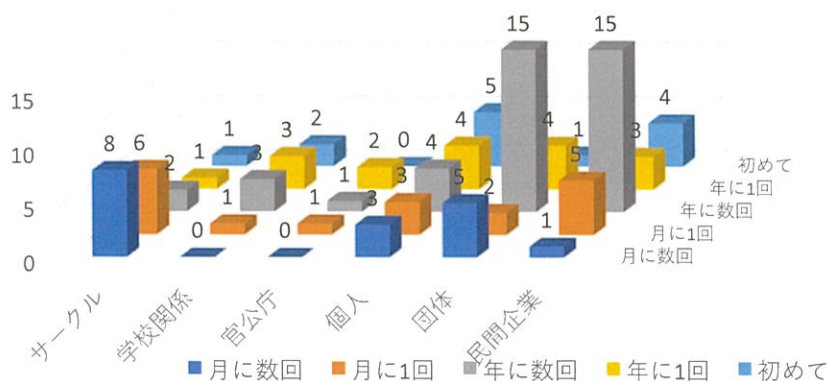


R2調査  
利用頻度



- ・ 遊学館の貸館利用者は月1回以上のヘビーユーザーが1/3以上を占めている。これは前回調査からもその傾向は変わっていない。
- ・ 使用頻度の高いユーザー(年に数回以上の利用者)は50%を超えている。前回調査時から10ポイント以上増加しているが、近年、遊学館を利用し始めた方々がユーザーとして定着してきたからと思われる。
- ・ 初めて遊学館を利用した方は前回調査から減っており、新たなユーザーの掘り起こしの余地はある。

### 〔 利用者の属性 と 利用頻度 のクロス表 〕



月1回以上利用するヘビーユーザーは、サークル・個人・団体に多いことが分かった。

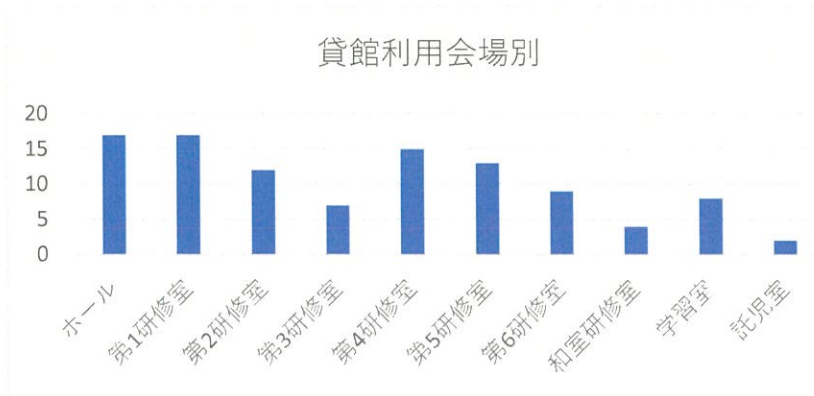
年1回以上利用する優良顧客は、団体・民間企業に多いことが分かった。

### ◇ 利用のあったホール・研修室の別

|         | ホール   | 第1研修室 | 第2研修室 | 第3研修室 | 第4研修室 | 第5研修室 | 第6研修室 | 和室研修室 | 学習室  | 託児室  | 計      |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|--------|
| 件数      | 17    | 17    | 12    | 7     | 15    | 13    | 9     | 4     | 8    | 2    | 104    |
| 割合      | 16.3% | 16.3% | 11.5% | 6.7%  | 14.4% | 12.5% | 8.7%  | 3.8%  | 7.7% | 1.9% | 100.0% |
| 前回調査の割合 | 11.3% | 13.8% | 16.3% | 5.0%  | 11.3% | 8.8%  | 12.5% | 7.5%  | 5.0% | 0.0% | 91.2%  |

注1) 今回調査の回答件数は105件だが、ギャラリー展示の会場使用ケースの1件を除いている。

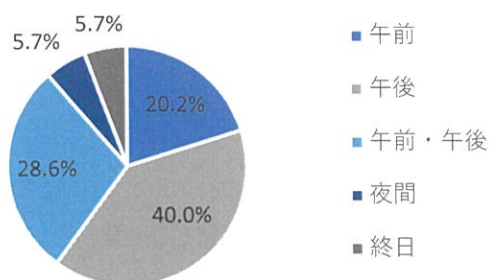
注2) 前回調査では会場の複数利用を調査項目に上げていたので、合計の%はその分を除いている。



- 冬季限定の調査期間ではあるが、ホール・各研修室の利用状況に大きな偏りは見られない。
- 前回調査と今回の結果を比べると、ホール・第1・第2研修室には手堅いニーズがあり、図書館リニューアルに伴って再生した第4・第5・第6研修室は人気が高い。
- 今回の調査項目にはない複数会場使用は前回は7件、今回調査では16件あった。

### ◇ 利用時間帯の別

|    | 午前    | 午後    | 午前・午後 | 夜間   | 終日   | 計      |
|----|-------|-------|-------|------|------|--------|
| 件数 | 21    | 42    | 30    | 6    | 6    | 105    |
| 割合 | 20.0% | 40.0% | 28.6% | 5.7% | 5.7% | 100.0% |



- 最も利用頻度の高いのは午後の時間帯であり、午前・午後の通しの利用形態を含めると全体の7割に及ぶ。
- ビジネス関連で夜間の時間帯に会議などが設営される例が少なくない。
- ホールを使用する演劇・合唱などはリハーサルを含めて丸一日かけて行われる場合がある。

## ◇ 遊学館の施設・設備等に係るアンケート調査回答の整理・分析

### ○遊学館の施設・設備・貸出備品について

#### ①館内の案内表示はわかりやすかったですか？

|         | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数      | 0     | 1      | 15    | 26     | 63    | 105    |
| 割合      | 0.0%  | 1.0%   | 14.3% | 24.8%  | 60.0% | 100.0% |
| 前回調査の割合 | 0.0%  | 10.3%  | 16.7% | 17.9%  | 55.1% | 100.0% |

#### ②必要な備品は揃っていましたか？

|         | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数      | 0     | 0      | 11    | 21     | 73    | 105    |
| 割合      | 0.0%  | 0.0%   | 10.5% | 20.0%  | 69.5% | 100.0% |
| 前回調査の割合 | 0.0%  | 1.3%   | 16.5% | 7.6%   | 74.7% | 100.0% |

#### ③館内の空調は快適でしたか？

|         | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数      | 0     | 0      | 8     | 29     | 68    | 105    |
| 割合      | 0.0%  | 0.0%   | 7.6%  | 27.6%  | 64.8% | 100.0% |
| 前回調査の割合 | 1.3%  | 2.5%   | 17.7% | 5.1%   | 73.4% | 100.0% |

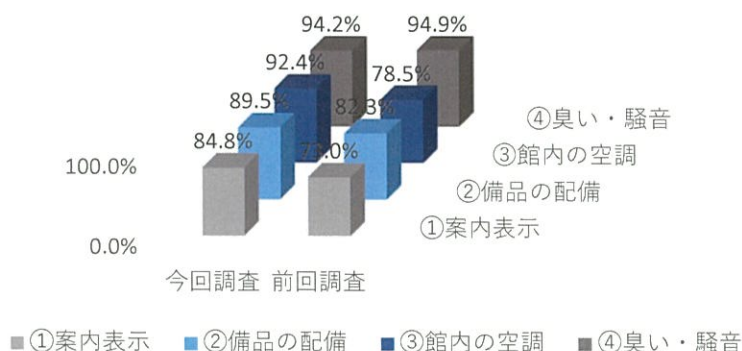
#### ④館内の雰囲気はいかがでしたか？(におい、騒音、衛生面など)

|         | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|---------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数      | 0     | 0      | 6     | 20     | 79    | 105    |
| 割合      | 0.0%  | 0.0%   | 5.7%  | 19.0%  | 75.2% | 100.0% |
| 前回調査の割合 | 0.0%  | 0.0%   | 5.1%  | 11.4%  | 83.5% | 100.0% |

#### ⑤会場運営はスムーズに行えましたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 5     | 23     | 77    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 4.8%  | 21.9%  | 73.3% | 100.0% |

満足度指数の比較



注) 満足度指数とは「4 やや満足」「5 満足」の回答数の全体に占める割合をいう。

- ①から④までの質問は前回調査でも尋ねており、今回の調査結果と比べることで利用者の意識変化の有無のリサーチを試みたが、何れの調査項目でも満足度が高いことが分かった。
- ①の質問では、今回の満足度指数(84.8)は前回調査から10ポイント以上増えているが、受付の位置変更など館内の案内表示に注意を凝らしていることが評価されたと思われる。

- ②の質問にあたり、下記のとおり意見・要望の自由記載欄に様々な意見が寄せられたので、ハード面の大改修を除けば早急に改善を図りたい。
- ③の質問では、②と同様に様々な意見が寄せられたが、自由な温度調整が効かない旧態の空調設備に対する不満が感じ取れた。
- ④の質問では、前回調査と今回とで殆ど違いはなく、館内の環境保全是高く評価されていることが分かった。
- ⑤の質問は前回調査になかったものだが、「4 やや満足」「5 満足」の回答数の全体に占める割合(満足度指数)が 95.2 と高く、利用者は催事運営に手ごたえを感じていることが分かった。
- なお、意見・要望の自由記載欄にあった意見・指摘は次のとおり。

- 空調が暑かった。
- 空調が暑いうえ、CO<sub>2</sub>濃度が高くなった。
- 空調の温度設定が自由にできるようにしてほしい。
- カーテンの開閉が自由にできるようにしてほしい。
- ホワイトボードのペンが薄かった。
- 飲食コーナーのエリアが狭い。
- 貸館利用の当日、事務室から鍵を借りていくが、研修室によっては鍵が2つついている。ドアが2つあるからだが、2つの鍵はどちらの鍵なのか分からない。
- 研修室の鍵の開け閉めがスムーズにできなかった。
- 第2研修室のプロジェクター用のスクリーンは端の方にあって近くの利用者には見えづらい。また、第3研修室のプロジェクター用のスクリーンは引っ込んで奥まった位置にあるので、両端の利用者だけでなく講師にも見えづらい構造になっていて改善が必要である。

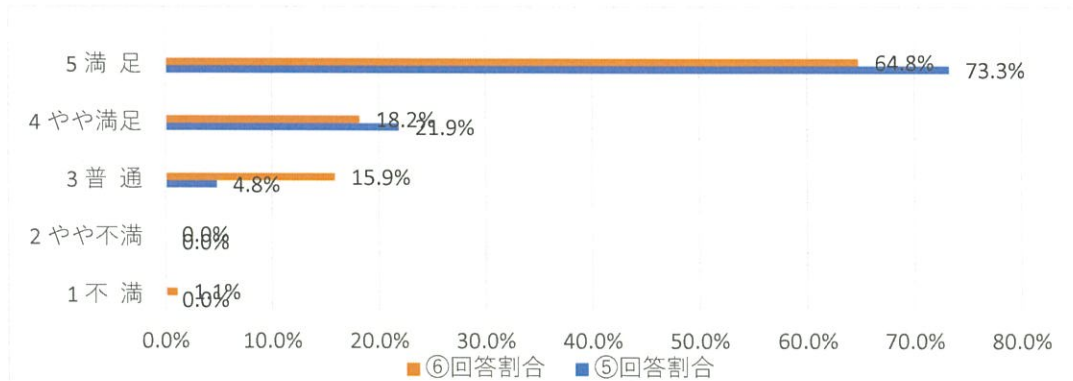
## ○遊学館のオンライン環境について

### ⑥館内の館内のオンライン環境はいかがでしたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 1     | 0      | 14    | 16     | 57    | 88     |
| 割合 | 1.1%  | 0.0%   | 15.9% | 18.2%  | 64.8% | 100.0% |

注) 利用時にオンラインを利用せず未回答だった方が一定数いたため、調査回答の合計数は88人である。

- ⑥については、前述①～⑤とは違ってオンラインに関する意識の高い利用者が多くいることから、①～⑤から⑤を抽出し「⑤の回答割合」と「⑥の回答割合」を対比させることで、オンライン意識の変化が明らかになった。



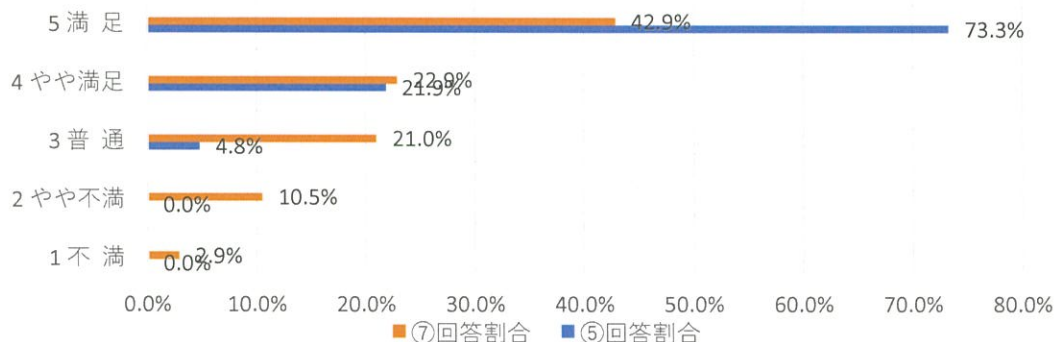
- ⑤の調査回答では「4 やや満足」「5 満足」の回答割合(満足度指数)が90%超だったのに対し、⑥については約80%であった。一方で、「1 不満」が1人、「3 普通」が20%弱の回答であり、当館のオンラインサービスに満足していない方が少なからずいることが分かった。
- 意見・要望の自由記載欄にあった意見・指摘の中で、「Suicaを使えるようにしてほしい」とする斬新な意見があった。

## ○駐車場の利用について

### ⑦駐車場の利用はいかがでしたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 3     | 11     | 22    | 24     | 45    | 105    |
| 割合 | 2.9%  | 10.5%  | 21.0% | 22.9%  | 42.9% | 100.0% |

- ・⑦についても⑥のオンライン同様、駐車場の問題意識が高い利用者が多くいると思われたので、前述同様「⑤の回答割合」と「⑦の回答割合」を対比させることで、駐車場の問題意識の高さが明らかになった。



- ・⑤の調査回答では「4 やや満足」「5 満足」の回答割合（満足度指数）が90%超だったのに対し、⑦については65%に過ぎなかった。一方で、「1 不満」が3人、「2 やや不満」が11人と、駐車場のサービス利用に強い不満を持っている方が多いことも分かった。
- ・意見・要望の自由記載欄にあった意見・指摘は次のとおり。単に駐車場が狭いという不満だけでなく、貸館利用サービスでは駐車料を無料にしてほしいとする要望もあった。
  - 遊学館駐車場が狭い。〈同様の意見は6人からあった。〉
  - 近くにもっと駐車場を設けてほしい。
  - 遊学館駐車場はすぐ満車になるので、荷物運びで大変苦労した。
  - 遊学館駐車場の無料時間をもっと長くしてほしい。
  - 遊学館の貸館利用者に対しては、遊学館駐車場の料金を無料にしてほしい。
  - 駐車場が空いているのに満車表示が出て、分かりにくい。

## ○遊学館の貸館の流れについて

### ⑧お申し込み手続きはわかりやすかったですか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 7     | 22     | 76    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 6.7%  | 21.0%  | 72.4% | 100.0% |
| 割合 | 2.3%  | 0.0%   | 20.5% | 11.4%  | 65.9% | 100.0% |

### ⑨使用許可書の受取後、お支払い手続きなどでご不便な点はありませんでしたか？

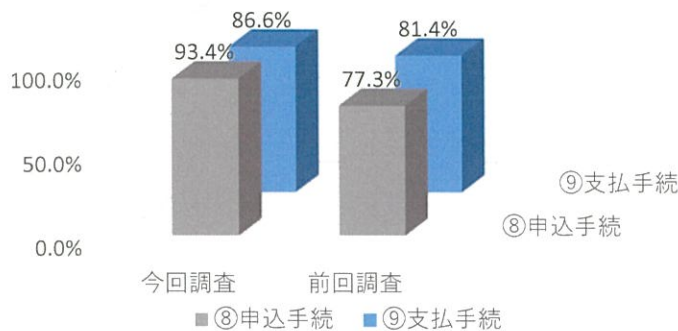
|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 2     | 1      | 11    | 14     | 77    | 105    |
| 割合 | 1.9%  | 1.0%   | 10.5% | 13.3%  | 73.3% | 100.0% |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 18.6% | 14.0%  | 67.4% | 100.0% |

### ⑩予約受付や期間について、ご不明な点はありませんでしたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 1     | 0      | 12    | 16     | 76    | 105    |
| 割合 | 1.0%  | 0.0%   | 11.4% | 15.2%  | 72.4% | 100.0% |

- ・⑧⑨の質問は前回調査でも尋ねており、今回の調査結果と比べることで手続き面に問題がないかをどうかを探ってみたが、特に問題点は見られなかった。
- ・⑧の質問では、今回の満足度指数93.4は前回調査から15ポイント以上増えており、利用者は分かりやすい説明に満足していると思われる。
- ・⑨の質問では、今回の満足度指数86.6は前回調査から5ポイント増えており、利用者から一定の評価を得ているものの、前回にはなかった「1 不満」が2人、「2 やや不満」が1人おり、支払い手続きが硬直的と感じた利用者がいたと思われる。反省し改善したい。
- ・⑩の質問では、⑧⑨と同様に満足度指数87.6は高いが、「1 不満」が1人おり、予約受付の手続きに不満を感じた利用者がいたと思われる。反省し改善したい。

満足度指数の比較



・前回調査でもお尋ねした⑧⑨に絞って、今回の調査結果の満足度指数を比較すると、「申込手続き」「支払手続き」のどちらも前回調査時より増加しており、特に「申込手続き」の伸び率が高かった。

注) 満足度指数とは「4 やや満足」「5 満足」の回答数の全体に占める割合をいう。

## ○遊学館の職員の対応について

⑪予約受付での職員の対応・接遇はいかがでしたか？料金などの説明は十分でしたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 8     | 20     | 77    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 7.6%  | 19.0%  | 73.3% | 100.0% |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 13.8% | 9.3%   | 76.9% | 100.0% |

⑫ご利用日当日、職員はご要望に迅速に対応できていましたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 7     | 19     | 79    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 6.7%  | 18.1%  | 75.2% | 100.0% |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 10.6% | 12.8%  | 76.6% | 100.0% |

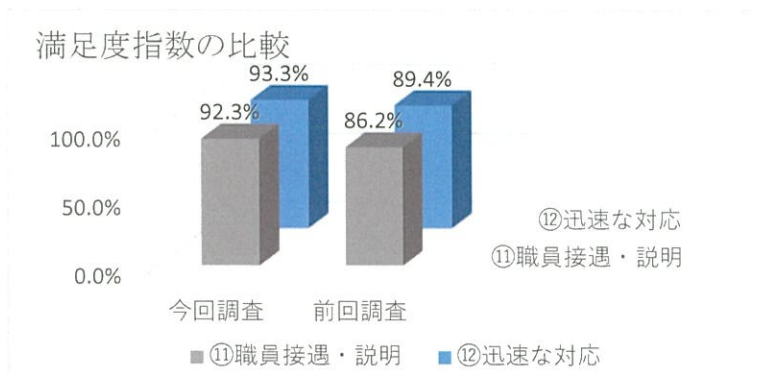
⑬職員は、お客様に対して、親身な対応ができていましたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 7     | 17     | 81    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 6.7%  | 16.2%  | 77.1% | 100.0% |

⑭受付や警備の職員で、気になるところがありませんでしたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 1      | 9     | 18     | 77    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 1.0%   | 8.6%  | 17.1%  | 73.3% | 100.0% |

- ・⑪⑫の質問は前回調査でも尋ねており、今回の調査結果と比べることで職員対応に問題がないかをどうかを探ってみたが、特に問題はなかった。
- ・⑪の質問では、今回の満足度指数92.3は前回調査から5ポイント増えており、利用者に対し丁寧な対応を心掛けている姿勢が評価されていると思われる。
- ・⑫の質問では、今回の満足度指数93.3は前回調査から4ポイント増えており、利用者は職員のスピーディーな対応に満足していると思われる。
- ・⑬の質問も、⑪⑫と同様に満足度指数93.3は高い。利用者寄り添う職員の姿勢が評価されていると思われる。
- ・ただし、⑭の調査項目に対する回答で、「2 やや不満」が1人おり、警備職員の対応に違和感を感じた方がいた。関係機関と情報を共有して改善に努めたい。



・前回調査でもお尋ねした⑪⑫に絞って、今回の調査結果の満足度指数を比較すると、「職員の接遇・説明」「職員の迅速な対応」のどちらも前回調査時より増加し、利用者対応には特に問題がないことが分かった。

注)満足度指数とは「4 やや満足」「5 満足」の回答数の全体に占める割合をいう。

## ○広報について

⑮ご利用を検討いただく際に、HPやパンフレット等から十分な情報は得られましたか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 1      | 13    | 30     | 61    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 1.0%   | 12.4% | 28.6%  | 58.1% | 100.0% |
| 割合 | 0.0%  | 4.3%   | 28.3% | 15.2%  | 52.2% | 100.0% |

⑯HPやパンフレットのレイアウトは見やすかったですか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 16    | 31     | 58    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 15.2% | 29.5%  | 55.2% | 100.0% |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 25.6% | 20.9%  | 53.5% | 100.0% |

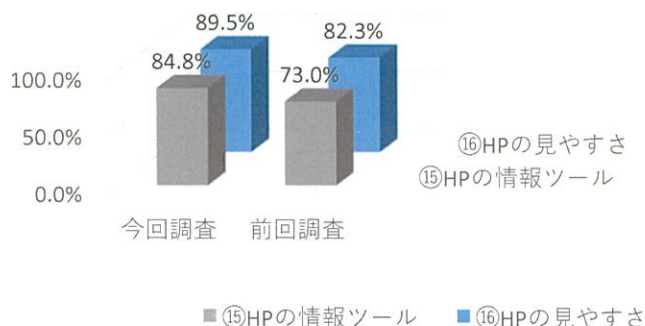
⑰ご申請いただく際、HPの説明や申請書のダウンロード方法はわかりやすかったですか？

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 19    | 27     | 59    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 18.1% | 25.7%  | 56.2% | 100.0% |

- ・⑮⑯の質問は前回調査でも尋ねており、今回の調査結果と比べることで広報戦術に問題がないかどうかを確認する機会になったが、特に問題はなかった。
- ・⑮⑯の質問では、⑮は今回の満足度指数(86.7)は前回調査から20ポイント、⑯は今回の満足度指数(84.7)は前回調査から10ポイント増えている。これは、令和2年度にホームページがリニューアルされて見やすくなったことが奏功していると思われる。ホームページのアクセス数は増加傾向にあり、貸館利用者が催事計画を立てるのに貴重な情報ツールになっている。
- ・⑰の質問では、⑮⑯ほどではないが満足度指数(81.9)は一定レベルに達している。ユビキタス社会とはいえ、ICT弱者は少なからず存在し、貸館利用ケース全てがメール申請に至っていないため、相手に寄り添った説明が求められている。



### 満足度指数の比較



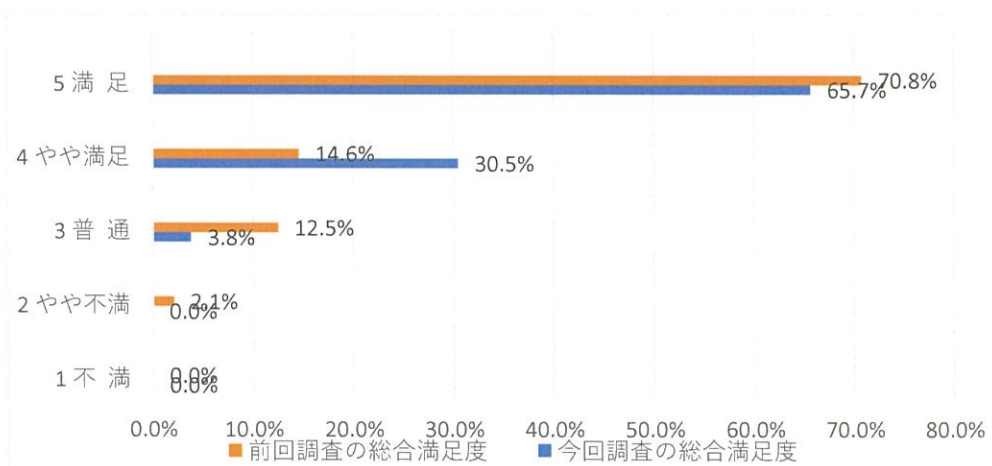
- ・ 前回調査でもお尋ねした⑮⑯に絞って、今回の調査結果の満足度指数を比較すると、「HPの情報ツール性」「HPの見やすさ」のどちらも前回調査時より増加しており、特に「HPが情報ツールとして適格である」との評価が得られた。

注) 満足度指数とは「4 やや満足」「5 満足」の回答数の全体に占める割合をいう。

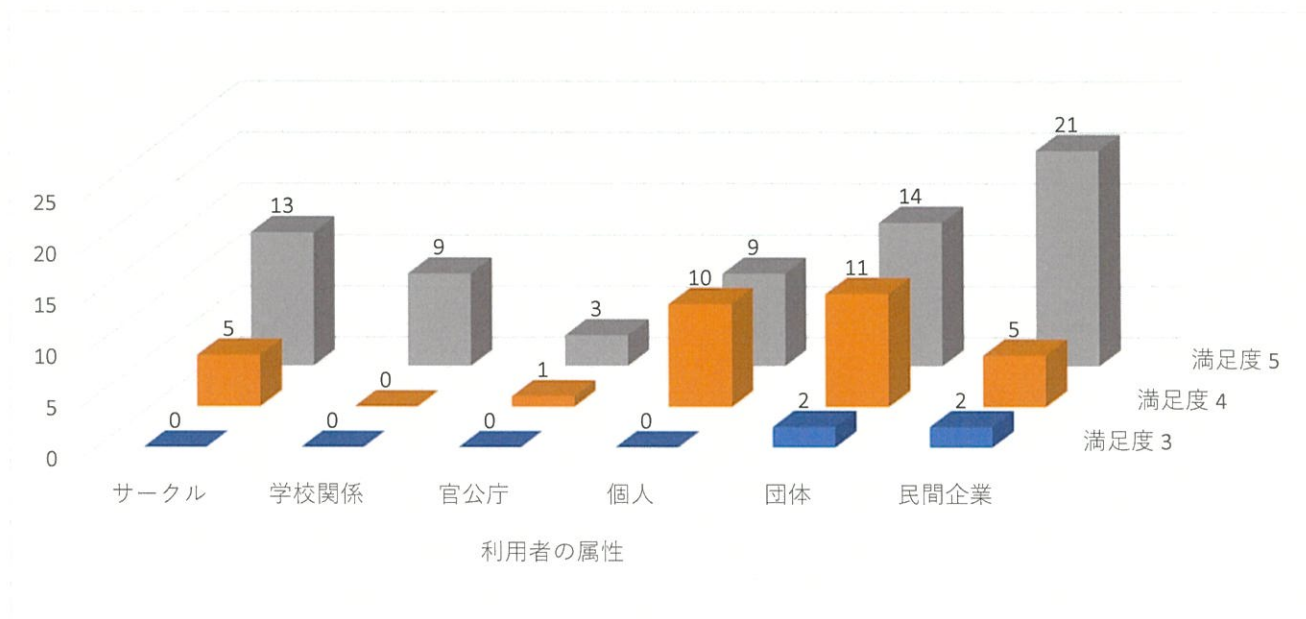
### ○遊学館に対する総合的な満足度について

|    | 1 不 満 | 2 やや不満 | 3 普 通 | 4 やや満足 | 5 満 足 | 計      |
|----|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| 件数 | 0     | 0      | 4     | 32     | 69    | 105    |
| 割合 | 0.0%  | 0.0%   | 3.8%  | 30.5%  | 65.7% | 100.0% |
| 割合 | 0.0%  | 2.1%   | 12.5% | 14.6%  | 70.8% | 100.0% |

- ・ 満足度を尋ねる質問はアンケート調査の核心であり、今回と前回の調査結果と比べることで、遊学館が利用者にどう受け止められているのかを明らかにしようと試みた。
- ・ 今回の満足度指数(96.2)は前回調査から10ポイント増えている。ただし、「やや満足」が16ポイント増に対し、「満足」は5ポイント減であり、この判断の分かれ目が気になるところであり、前回調査から満足度は高評価を得ているとはいいながら何が足りないのかという視点を持ち続け、利用者サービスの向上に取り組んでいきたい。

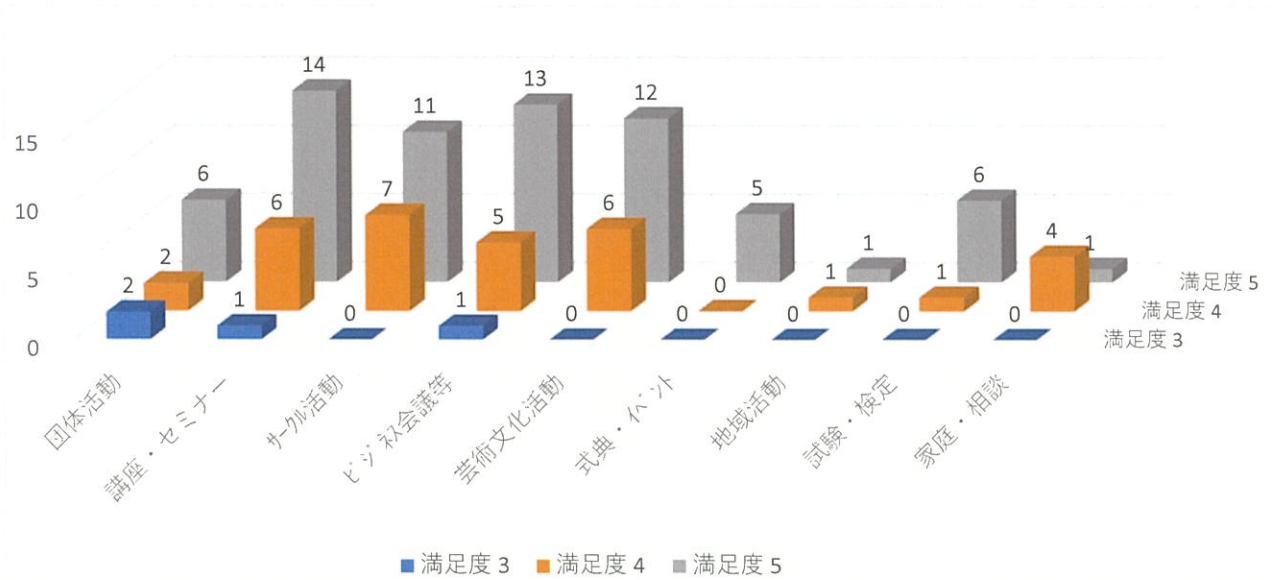


〔 利用者の属性 と 総合満足度 の クロス表 〕



- ・ 利用者の属性と総合満足度の相関性は上表のとおり。概して民間企業の満足度が高くなっている。
- ・ サークル・個人・団体の利用者は利用頻度が高い方々だが、「やや満足」の評価が多かった。利用頻度が高い利用者はセンター職員にとって顔なじみのある方だけに、誰に対しても心のこもったサービスに徹することとしたい。

〔 利用目的 と 総合満足度 の クロス表 〕



- ・ 利用目的と総合満足度の相関性は上表のとおり。「式典・イベント」「試験・検定」など運営面で難易性の高い催事では満足度が高い傾向にある。
- ・ 「講座・セミナー」「サークル活動」「ビジネス会議」「芸術文化活動」など利用頻度が高い催事は「やや満足」の評価の割合が多かった。利用者属性との相関性と同様、いつでも誰にでも心のこもったサービスに徹することとしたい。