

令和6年6月・7月ご利用者アンケート集計結果を受けて

ドーン事業共同体

1. ご利用者アンケート実施について

ドーンセンターの施設満足度を高めるため、施設利用者に対して、アンケートを実施しました。実施方法は、アンケート用紙を館内で配布、または利用申し込み時に郵送し、回答はアンケート回収箱に投函、WEBでもできるようにしました。アンケート期間は、令和6年6月1日～令和6年7月31日の2か月間とし、266の回答を得ました。WEBでの回答は0でした。

①ご利用頻度について ②ドーンセンターご利用のきっかけ

①ドーンセンターご利用頻度の回答から、「年に数回」46%が最も多く、次いで、「月に1回」23%が多くなっています。一方、「はじめて」利用する団体も11%ありました。

②ご利用のきっかけの回答から「定期的に利用している」42%、「過去に利用したことがある」33%が多くなっています。また、「知人の紹介」9%、「ドーンセンターホームページ」9%の回答がありました。

③ご利用された施設 ④ご利用された内容について

③ドーンセンターの施設利用に対して、「小会議室」19%、次いで、「中会議室」18%、「大会議室」13%が多くなっています。また、「ホール」7%、「パフォーマンススペース」6%となっています。

④利用内容については、「会議・会合」53%が最も多く、次いで、「任意の集まり」11%、「催しに参加」9%と多くなっています。また「オンライン会議」3%となっています。

⑤施設サービス満足度 ⑥ホームページの見やすさについて

⑤会議室等の利用について「満足」201件、「少し満足」17件、「普通」16件の回答がありました。一方「不満」は0でしたが、「少し不満」は3件ありました。無料Wi-Fiのつながりやすさについては、「満足」84件、「少し満足」16件、「普通」31件の回答があり、「不満」4件、「少し不満」9件の回答がありました。また一方、「利用なし」81件がありました。受付対応については「満足」202件、「少し満足」9件、「普通」28件の回答がありました。利用時間に関しては、「満足」193件、「普通」25件、「少し満足」19件が多くなっています。

⑥ホームページの見やすさについては「普通」52%が最も多く、次いで「探しやすい」41%となっています。一方、「探しにくい」は7%となっています。

⑦所属する団体

「登録団体」23%、「会社・法人関係」22%、「任意団体」18%、「個人利用」10%、「その他NPO団体」7%、「文化芸術活動団体」6%、「男女共同参画推進関連のNPO団体」4%、「国・地方公共団

体」3%、「青少年健全育成関連のNPO団体」2%、「その他」5%の順に利用が多くなっています。

⑧施設を借りる上で重要なこと

「立地・アクセス」32%が最も多く、次いで、「利用料金」29%、「収容人数」18%となっています。また、「WEB環境」6%、「サービス」4%の回答となっています。

⑨ドーンセンターの総合満足度 ⑩次回も利用について

⑨総合満足度の回答から「満足」65%が最も多く、次いで、「少し満足」24%が多くなっています。一方、「不満」1%、「少し不満」1%となっています。

⑩次回利用についての回答から、「思う」97%が最も多くなっています。

2. 他館の利用状況について

ドーンセンター以外に利用される施設のアンケート調査を行った結果、114件の回答がありました。「エル・おおさか」33件が最も多く、次いで、「区民センター・区民会館」10件、「クレオ大阪」10件となっています。

3. 集計結果を受けて

前回のアンケート回収209部から57部増加し、266部となりました。利用者の皆さまのご協力により、多くの回答を得ることができました。これは、受付スタッフとの日頃の信頼関係が反映された結果だと感じています。

会社や法人関係の利用が増加しており、リアルでの会議や会合の利用が増えていることがわかります。オンライン利用も一定数の団体に定着していることが確認できます。また、当館を選んでいる理由が、立地・アクセス、利用料の安さとなっており、それを重要視している団体が、リピーターになっていただいていると考えられます。その上で、WEB環境やサービスの向上をめざし、利用者満足度を上げることに努めます。利用者満足度を上げることでリピーターになる団体の増加をめざします。利用者に次回も利用したいと思ってもらえるように努めていきます。