

8. 「T o B i O」利用者アンケート集計

【実施期間】2021/12/1～21

【実施場所】1Fゲート前、2Fジム

【対 象】一般有料利用者

【集計枚数】64枚

1. お客様についてお伺いいたします。

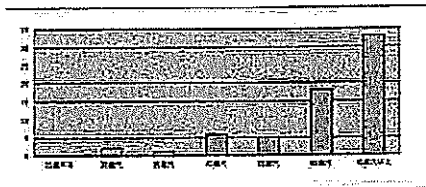
(1) お客様の性別は

男性	16
女性	48

サンプル合計	64
--------	----

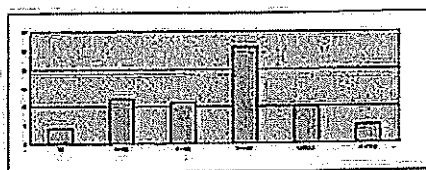
(2) お客様の年齢は？

20歳未満	0
20歳代	2
30歳代	1
40歳代	6
50歳代	5
60歳代	18
70歳代以上	33



(3) 月に何回程度ご利用されますか？

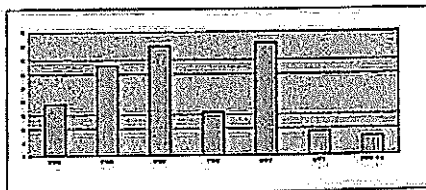
1回	4
2～3回	12
4～5回	11
5～10回	26
10回以上	10
ほぼ毎日	5



(4) 利用時間・曜日について（複数回答可）

①よく利用する曜日はいつですか？

月曜日	19
火曜日	33
水曜日	40
木曜日	16
金曜日	41
土曜日	9
日曜日・祝日	7



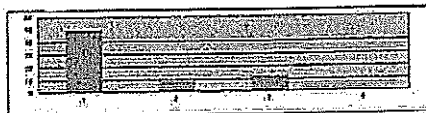
②よく利用する時間帯はいつですか？

9:00～12:00	37
12:00～15:00	30
15:00～18:00	7
18:00～21:00	6



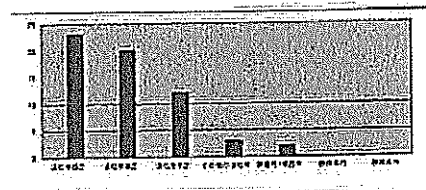
(5) どなたと来館されましたか？

個人	49
友人と	9
家族と	12
その他	1



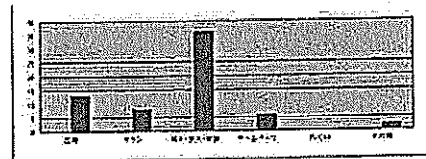
(6) お客様のお住まいは？

浜松市西区	23
浜松市南区	20
浜松市中区	12
その他の浜松市	3
新居町/湖西市	2
静岡県内	0
静岡県外	0



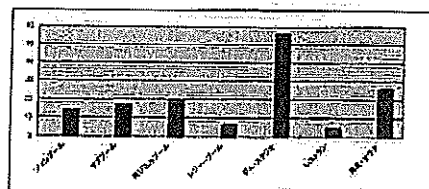
(7) 当施設トビオ（T o B i O）を何で知りましたか？

広報	13
チラシ	8
知人・友人・家族	36
HP	6
T V C M	0
その他	2



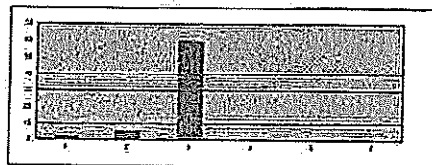
(8) よく利用する施設は何処ですか？（複数回答可）

メインプール	14
サブプール	17
飛込プール	20
レジャープール	7
ジム・スタジオ	56
レストラン	5
風呂・サウナ	26



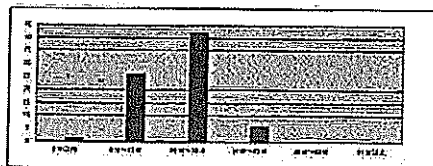
(9) ご来場の交通手段は何ですか？

徒歩	2
自転車	6
車	60
路線バス	0
電車	0
バイク	0



(10) 所要時間

5分以内	1
6分～15分	26
16分～30分	42
31分～45分	6
46分～60分	0
61分以上	0



【考察】

昨年度に続き、新型コロナウイルスの影響で利用者が激減しております。コロナ対策として、ロッカーの間引きやアルコール消毒、マスク着用をお願い等徹底しておりますが、ご家族に止められていたり、来館数を減らす、利用者高齢化が進み感染警戒感が目につきます。コロナが落ち着き、戻ってくるお客様も多数いらっしゃると思いますので、気持ち良くお迎えできる様日々丁寧に親切な対応を心掛けて参ります。又、この様な状況でもご来館して頂ける方々に感謝し、笑顔で接客、指導をして参ります。

2. 施設・設備について伺いたいします。

(1) 施設・設備のご感想はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	良い	普通	悪い
5.0Mメインプール	15	3	0
2.5Mサブプール	19	6	0
飛込みプール	20	3	0
幼児・児童プール	6	2	0
屋内レジャープール	9	1	0
屋外有料レジャープール	4	2	0
屋外無料レジャープール	4	2	0
トレーニングジム	30	9	0
スタジオ	30	6	0
ロッカー	39	17	1
シャワー、風呂、サウナ	38	10	0
日本水泳の歴史資料館	10	7	0
レストラン	3	10	2

【考察】

お風呂利用だけの方も多く、コロナ感染対策中はロッカー等の長時間利用を避ける様呼びかけ。ロッカー50%制限中、来館者が増えた際にはロッカー移動のお願いをし、不快の無い様案内致します。

(2) 清掃状況はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	良い	普通	悪い
5.0Mメインプール	13	2	0
2.5Mサブプール	21	3	0
飛込みプール	22	4	0
幼児・児童プール	5	2	0
屋内レジャープール	7	2	0
屋外有料レジャープール	2	2	0
屋外無料レジャープール	2	2	0
トレーニングジム	29	4	1
スタジオ	26	5	0
ロッカー	38	15	1
シャワー、風呂、サウナ	39	14	2
日本水泳の歴史資料館	6	2	0
レストラン	10	4	1

【考察】

ジム、スタジオの利用率が高く、ジム混雑時安全を第一優先の為、清掃が行き届かない時も発生している。今後も視野を広げ接客、指導を致します。又、ロッカー清掃及び換気にも敏感になる利用者も多く、大声での会話、三密を出来るだけ避ける様にお声掛けして参ります。

3. 運営についてお伺いします。

(1) 施設利用料金についてのご感想はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	安い	普通	やや安い	普通	やや高い	高い
プール	17	14	0	14	3	2
ジム&スタジオ	16	14	7	14	6	2
レストラン	4	7	2	7	1	0

【考察】

普通、安いが増加、多くは回数券購入しており、現状料金でご満足頂ける様に接客を心がける。

4. 施設利用料金お支払いについてお伺いします。

(1) キャッシュレス化をご希望ですか？

はい	27
いいえ	32

(2) 希望する支払方法はなんですか？

クレジットカード	20
現金	36
その他（電子マネー等）	6

【考察】

キャッシュレス化希望の方は半数近くの要望有、若干現金支払いが多い傾向となります。
高齢者が多いので、現金希望の方も多く感じます。

4. プログラムについてお伺いします。（複数回答可）

(1) よく参加するプログラムは何ですか？

① プールプログラム

スイムレッスン	11
アクアビクス	10
アクアウォーク	20
X-FIT AQUA	10
参加しない	5

② スタジオプログラム

エアロビクス	22
ステップ	8
ヨガ	10
ストレッチ	11
ファイトアタックBEAT	8
その他	1
参加しない	9

【考察】

プール、スタジオ共に、昨年に比べ参加者は増加なし、コロナ前の利用者数には至っておりません。
スタジオでは、1.5m間隔でレッスン実施、定員40名、人数制限実施、定員達する事はありません。
備品を使用した際は各自消毒の依頼をし感染予防の徹底の実施。
提供プログラムの内容についてはおおむね好評頂いております。

5. スタッフの対応についてお伺いします。

以下のスタッフの対応についてご感想はいかがですか？（利用範囲内でお答え下さい）

	良い	普通	悪い
受付	44	10	1
プールインストラクター	28	3	0
プール監視員	20	9	1
ジムインストラクター	31	4	0
スタジオインストラクター	31	1	0
設備・警備員・清掃員	32	12	1
レストランスタッフ	13	4	0

【考察】

毎年「良い」評価を多く頂きますが、数人からは「悪い」評価を頂いてしまいます。
来館者全員から良い評価を頂く事は困難ですが、スタッフ教育、笑顔対応、リピーター確保に務める。

「ToBiO」利用者アンケート集計

【実施期間・場所】2020/12/1～29 1Fゲート前・2Fジム

【対 象】一般有料利用者

1. お客様について伺います。

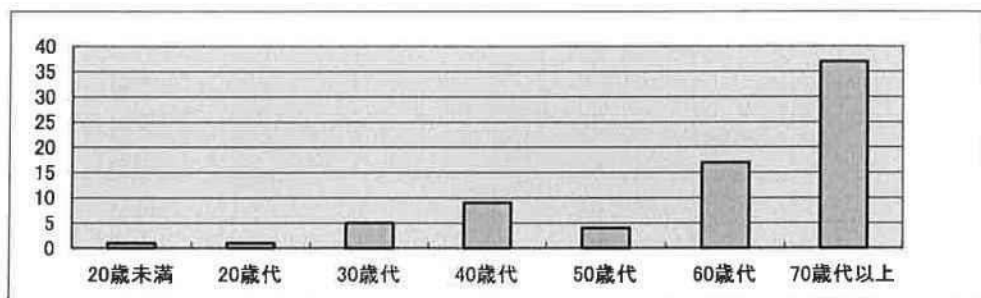
(1) お客様の性別は

男性	27
女性	48

合計サンプル数	75
---------	----

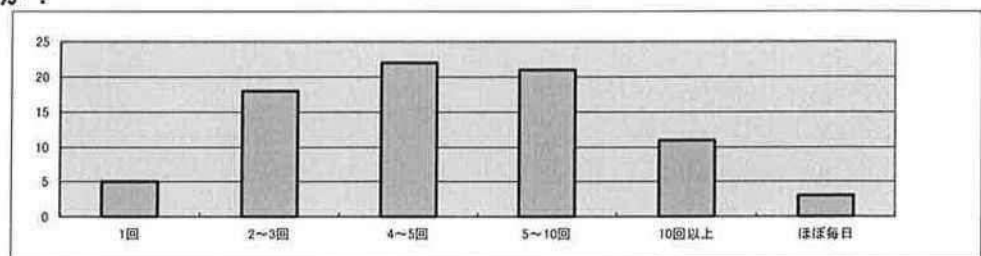
(2) お客様の年齢は？

20歳未満	1
20歳代	1
30歳代	5
40歳代	9
50歳代	4
60歳代	17
70歳代以上	37



(3) 月に何回程度ご利用されますか？

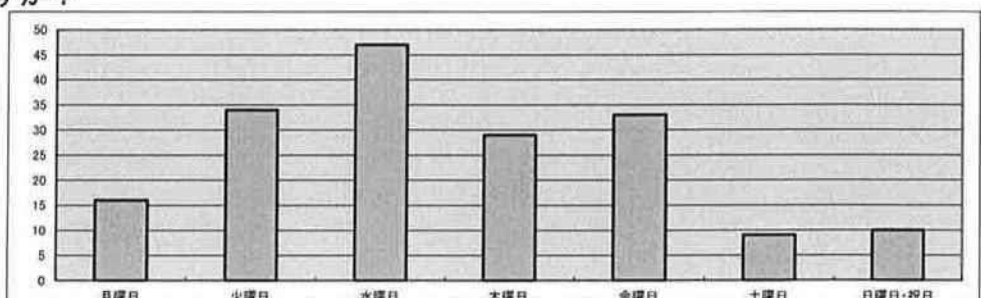
1回	5
2～3回	18
4～5回	22
5～10回	21
10回以上	11
ほぼ毎日	3



(4) 利用時間・曜日について(複数回答可)

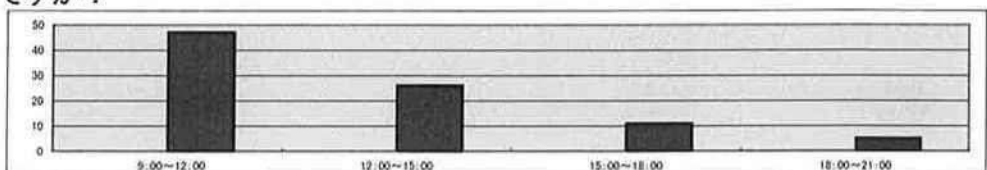
①よく利用する曜日はいつですか？

月曜日	16
火曜日	34
水曜日	47
木曜日	29
金曜日	33
土曜日	9
日曜日・祝日	10



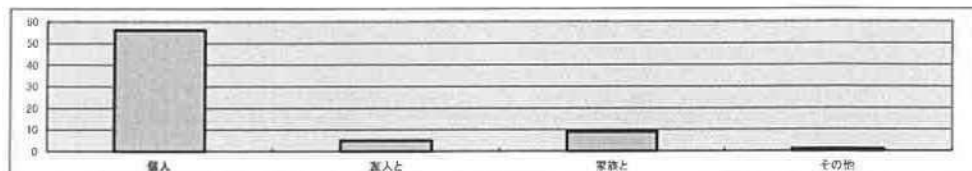
②よく利用する時間帯はいつですか？

9:00～12:00	47
12:00～15:00	26
15:00～18:00	11
18:00～21:00	5

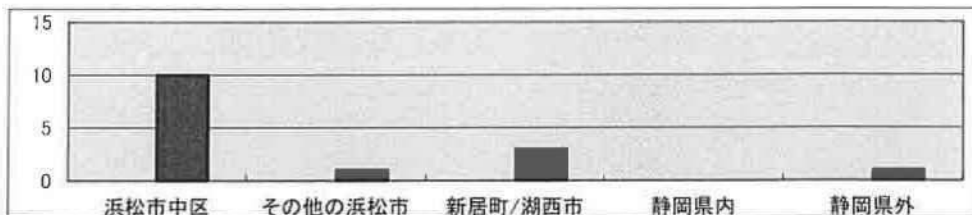


(5) どなたと来館されましたか？

個人	56
友人と	5
家族と	9
その他	1



浜松市中区	10
その他の浜松市	1
新居町/湖西市	3
静岡県内	0
静岡県外	1



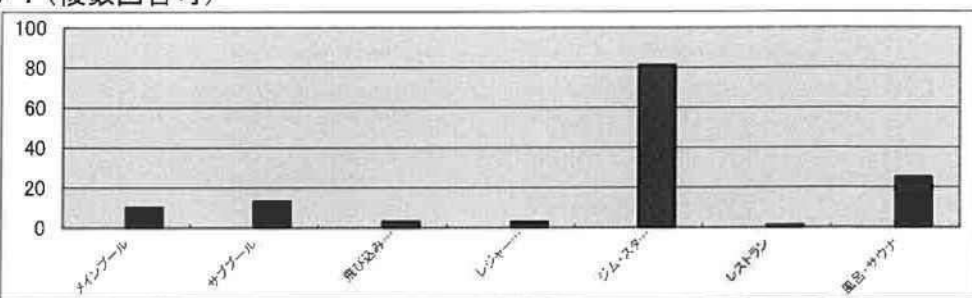
(7) 当施設トビオ(ToBiO)を何で知りましたか？

広報	27
チラシ	4
知人・友人・家族	30
ホームページ	7
TVCM	1
その他	5



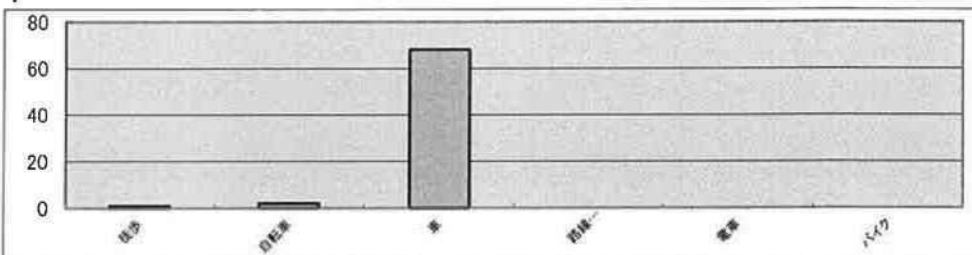
(8) よく利用する施設は何処ですか？(複数回答可)

メインプール	10
サブプール	13
飛び込みプール	3
レジャープール	3
ジム・スタジオ	81
レストラン	1
風呂・サウナ	25



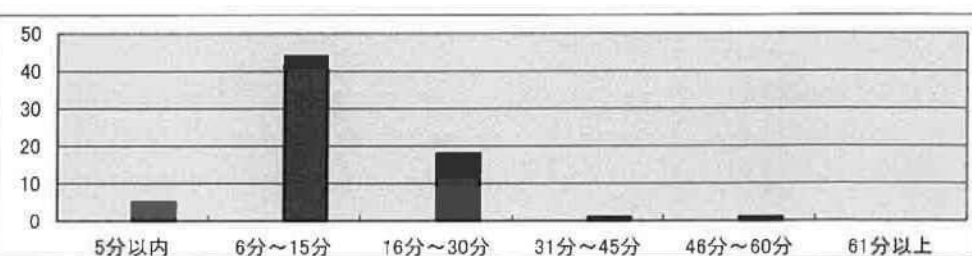
(9) ご来場の交通手段は何ですか？

徒歩	1
自転車	2
車	68
路線バス	0
電車	0
バイク	0



(10) 所要時間

5分以内	5
6分～15分	44
16分～30分	18
31分～45分	1
46分～60分	1
61分以上	0



【考察】

この1年、新型コロナウイルスの影響で利用者が激減しておりますが、感染防御としてロッカーの間引き、消毒・マ着用などを行っております。引き続き感染予防対策を行います。

2. 施設・設備についてお伺いいたします。

(1) 施設・設備のご感想はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	20	3	0
25Mサブプール	12	4	0
飛込みプール	8	2	0
幼児・児童プール	4	2	0
屋内レジャープール	7	3	0
屋外有料レジャープール	3	5	0
屋外無料レジャープール	3	2	0
トレーニングジム	25	12	0
スタジオ	28	14	0
ロッカー	30	21	2
シャワー、風呂、サウナ	34	9	0
日本水泳の歴史資料館	8	8	1
レストラン	3	11	2

【考察】

以前からですが、お風呂利用だけの方も多く、コロナ感染対策中はロッカーでの長居をしない様、呼び掛けております。
又、間引きをしている為、来館者が増えた際には、他のロッカーへ移動を依頼。
今後も不快のないよう、ご案内致します。

(2) 清掃状況はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	16	1	0
25Mサブプール	13	2	0
飛込みプール	10	1	0
幼児・児童プール	6	0	0
屋内レジャープール	8	1	0
屋外有料レジャープール	5	0	0
屋外無料レジャープール	5	0	0
トレーニングジム	37	9	1
スタジオ	39	14	0
ロッカー	46	11	1
シャワー、風呂、サウナ	32	12	2
日本水泳の歴史資料館	8	3	0
レストラン	8	6	1

【考察】

ジム、スタジオの利用率が高くなり、安全確認を優先する事があり清掃が間に合わない場合もあります。
更に視野を広げ、安全を確保しながら清掃確認も行う必要性があります。
ロッカーでは清掃及び換気にも敏感になっている利用者も多く、大声での会話、密を避ける案内を強化する必要があります。

3. 運営についてお伺いします。

(1) 施設利用料金についてのご感想はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	安い	やや安い	普通	やや高い	高い
プール	4	6	10	5	1
ジム&スタジオ	24	8	16	7	1
レストラン	2	1	10	0	1

【考察】

普通、やや安いが増え、回数券販売も順調。
現状の料金でご満足頂ける様、丁寧な接客を心掛けて参ります。

4. 施設利用料お支払いについてお伺いします。

(1) キャッシュレス化をご希望ですか？

はい	32
いいえ	35

【考察】

ほぼ同数の結果で更に検証が必要。

(2) 希望する支払方法はなんですか？

クレジットカード	27
現金	33
その他(電子マネー、PayPay等)	4

【考察】

更なる検証が必要

4. プログラムについてお伺いします。(複数回答可)

(1) よく参加するプログラムは何ですか？

① プールプログラム

スイムレッスン	3
アクアビクス	4
アクアウォーク	3
アクアエクササイズ	2
参加しない	18

【考察】

プール、スタジオ共に、コロナ発生後参加者が減少傾向。スタジオでは、1m間隔実施による人数制限の対応の影響もあり。備品を使用した際は、各自消毒のお願いをし感染予防の徹底をしております。

② スタジオプログラム

エアロビクス	24
ステップ	12
ヨガ	15
ピラティス	2
その他	12
参加しない	17

5. スタッフの対応についてお伺いします。

以下のスタッフの対応についてご感想はいかがですか？(利用範囲内でお答え下さい)

	良い	普通	悪い
受付	46	16	1
プールインストラクター	15	9	0
プール監視員	7	13	0
ジムインストラクター	47	11	0
スタジオインストラクター	44	9	1
設備・警備員・清掃員	42	13	2
レストランスタッフ	12	10	0

【考察】

毎年「良い」評価を多く頂きますが、回答の中には「悪い」評価を頂いてしまいます。全ての方より「良い」を頂くことは難しい事ですが、「悪い」内容を検証し、改善が必要となります。

6. その他のご意見・ご感想

別紙

「ToBiO」利用者アンケート集計

【実施期間】2019/12/1～29

【実施場所】1Fゲート前、2Fジム

【対 象】一般有料利用者

【集計枚数】80枚

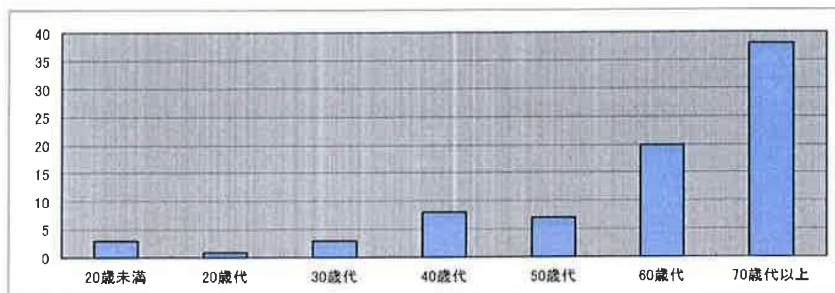
1. お客様について伺いいたします。

(1)お客様の性別は

男性	27
女性	53
合計	80

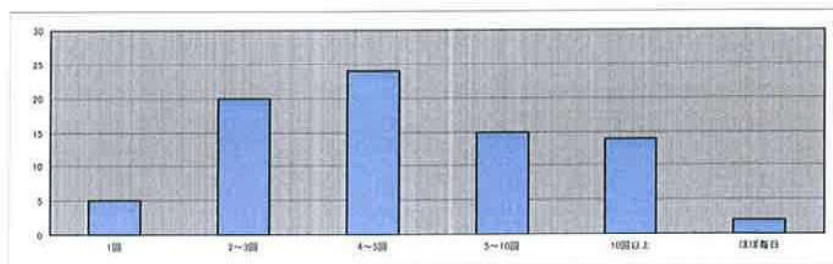
(2)お客様の年齢は？

20歳未満	3
20歳代	1
30歳代	3
40歳代	8
50歳代	7
60歳代	20
70歳代以上	38



(3)月に何回程度ご利用されますか？

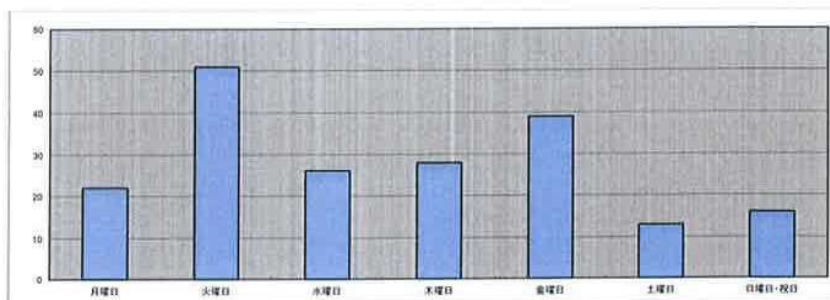
1回	5
2～3回	20
4～5回	24
5～10回	15
10回以上	14
ほぼ毎日	2



(4)利用時間・曜日について(複数回答可)

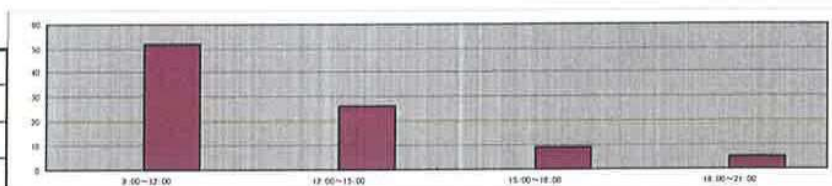
①よく利用する曜日はいつですか？

月曜日	22
火曜日	51
水曜日	26
木曜日	28
金曜日	39
土曜日	13
日曜日・祝日	16



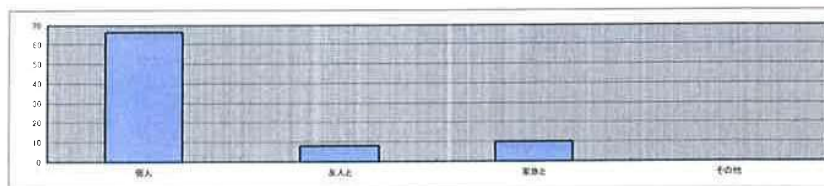
②よく利用する時間帯はいつですか？

9:00～12:00	52
12:00～15:00	26
15:00～18:00	9
18:00～21:00	5



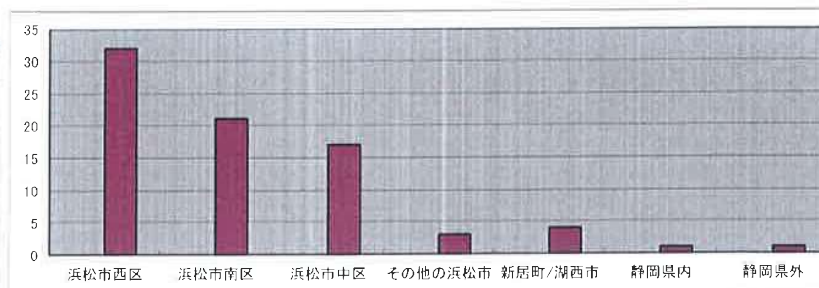
(5) どなたと来館されましたか？

個人	66
友人と	8
家族と	10
その他	0



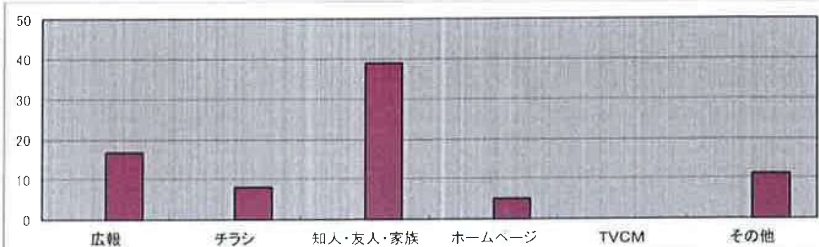
(6) お客様のお住まいは？

浜松市西区	32
浜松市南区	21
浜松市中区	17
その他の浜松市	3
新居町/湖西市	4
静岡県内	1
静岡県外	1



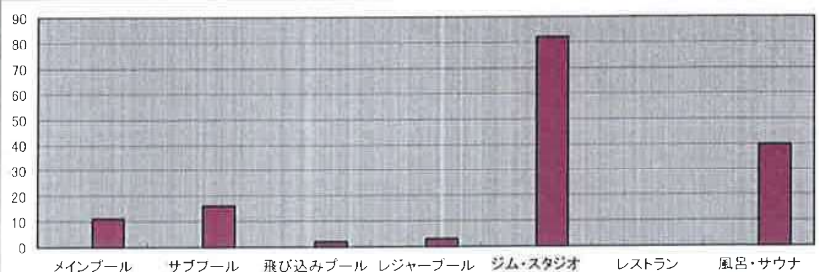
(7) 当施設トビオ(ToBiO)を何で知りましたか？

広報	17
チラシ	8
知人・友人・家族	39
ホームページ	5
TVCN	0
その他	11



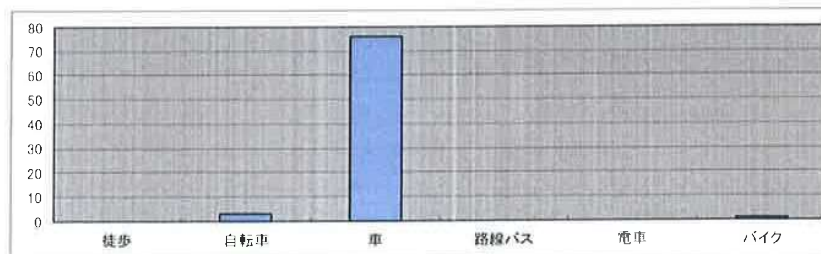
(8) よく利用する施設は何処ですか？(複数回答可)

メインプール	11
サブプール	16
飛び込みプール	2
レジャープール	3
ジム・スタジオ	82
レストラン	0
風呂・サウナ	40



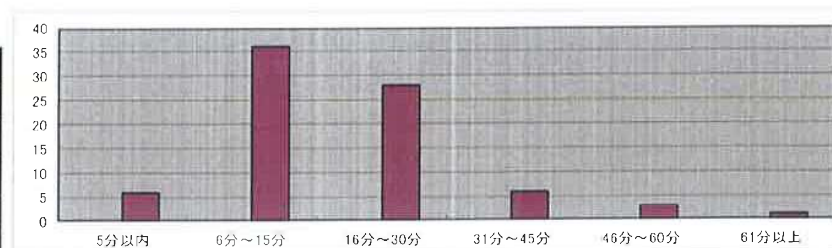
(9) ご来場の交通手段は何ですか？

徒歩	0
自転車	3
車	76
路線バス	0
電車	0
バイク	1



(10) 所要時間

5分以内	6
6分～15分	36
16分～30分	28
31分～45分	6
46分～60分	3
61分以上	1



【考察】

アンケート集計結果では夜の時間帯が少なく感じます。現状、夜の利用者様も増加傾向にあると感じています。

仕事終わりに気分転換、ストレス発散等それぞれが満足頂ける施設をスタッフ一同サポートしていきたいと思います。

また、口コミは相変わらず強い情報源となりますが、広報やチラシも効果が少しずつできております。興味をひくような広告を出すことによって、ご来館をして頂き健康増進の手助けをしていきたいと思います。

2. 施設・設備についてお伺いいたします。

(1)施設・設備のご感想はいかがですか？(今回ご利用した所のみで結構です)

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	17	1	0
25Mサブプール	18	3	0
飛込みプール	11	2	0
幼児・児童プール	5	2	0
屋内レジャープール	5	2	0
屋外有料レジャープール	4	2	0
屋外無料レジャープール	6	2	0
トレーニングジム	35	10	3
スタジオ	38	8	1
ロッカー	33	13	1
シャワー、風呂、サウナ	41	8	2
日本水泳の歴史資料館	9	4	0
レストラン	5	12	3

【考察】

トレーニングジムでは悪い評価が増加してしまいました。トビオのジムはそこまで広いスペースではない為、利用者が増えた分、トレッドミルやフリーウエイトでお待ち頂く時間が増えた事が考えられます。効率よくトレーニングが出来るようサポートして参ります。

(2)清掃状況はいかがですか？(今回ご利用した所のみで結構です)

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	12	0	0
25Mサブプール	11	2	0
飛込みプール	2	0	0
幼児・児童プール	2	0	0
屋内レジャープール	6	2	0
屋外有料レジャープール	4	0	0
屋外無料レジャープール	4	0	0
トレーニングジム	33	1	0
スタジオ	25	0	0
ロッカー	22	4	0
シャワー、風呂、サウナ	29	3	3
日本水泳の歴史資料館	3	2	0
レストラン	1	1	0

【考察】

プール利用者もジム利用者も多くの方はトレーニングが終わるとお風呂、シャワーを利用されます。最後に悪い印象で退館されると次に繋がらない可能性もあります。汚れやすい場所の特定、巡回を増やして改善致します。

3. 運営についてお伺いします。

(1)施設利用料金についてのご感想はいかがですか？(今回ご利用した所のみで結構です)

	安い	やや安い	普通	やや高い	高い
プール	7	3	13	6	0
ジム&スタジオ	22	7	27	8	1
レストラン	8	2	10	3	1

【考察】

無料の障害者手帳をお持ちの方が増えておりますが、一般料金で利用されている方はまだ、高い印象があるようです。施設の美化、顧客満足度を高める事で普通、安い、と認識して頂くよう今後も努力致します。

4. プログラムについてお伺いします。(複数回答可)

(1)よく参加するプログラムは何ですか？

①プールプログラム

スイムレッスン	6
アクアビクス	3
アクアエクササイズ	4
アクアウォーク	3
参加しない	31

②スタジオプログラム

エアロビクス	26
ステップ	13
ヨガ	25
ピラティス	8
その他	6
参加しない	18

【考察】

プールでは個人でトレーニングする方が多いようです。

スタジオはヨガの人気の高まってきており、実際参加者数も伸びております。いろんなポーズを用いる事で飽きさせないレッスンを心掛けております。

また、今回の選択肢にはない筋トレのレッスンでも人数が増えております。いろんなレッスンに参加頂けるよう今後も工夫しております。

5. スタッフの対応についてお伺いします。

以下のスタッフの対応についてご感想はいかがですか？(利用範囲内でお答え下さい)

	良い	普通	悪い
受付	51	10	2
プールインストラクター	15	4	0
プール監視員	17	3	1
ジムインストラクター	45	7	1
スタジオインストラクター	40	5	0
設備・警備員・清掃員	37	10	1
レストランスタッフ	11	8	0

【考察】

スタッフの対応については毎回課題となっております。不特定多数のお客様への対応をしている限り、全ての方に満点な評価を頂く事は難しいと考えております。入館、退館される際は笑顔でお迎え致します。全スタッフが顧客満足度を高める気持ちを大切に接客致します。

6. その他のご意見・ご感想

別紙

「ToBiO」利用者アンケート集計

【実施期間】2018/12/1～29

【実施場所】1Fゲート前、2Fジム

【対象】一般有料利用者

1. お客様について伺いたいします。

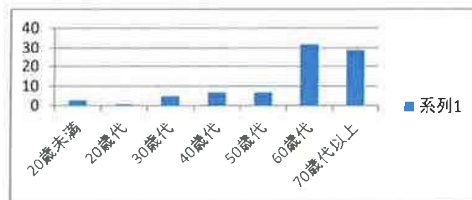
(1)お客様の性別は

男性	30
女性	54

サンプル合計 84

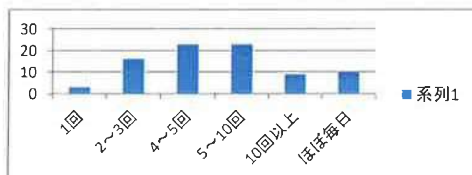
(2)お客様の年齢は？

20歳未満	3
20歳代	1
30歳代	5
40歳代	7
50歳代	7
60歳代	32
70歳代以上	29



(3)月に何回程度ご利用されますか？

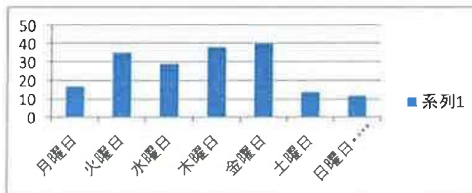
1回	3
2～3回	16
4～5回	23
5～10回	23
10回以上	9
ほぼ毎日	10



(4)利用時間・曜日について(複数回答可)

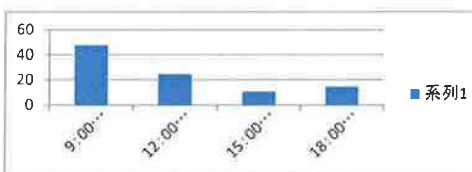
①よく利用する曜日はいつですか？

月曜日	17
火曜日	35
水曜日	29
木曜日	38
金曜日	40
土曜日	14
日曜日・祝日	12



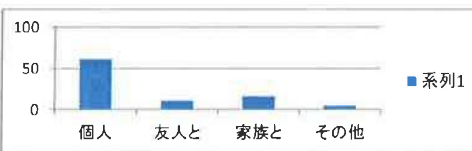
②よく利用する時間帯はいつですか？

9:00～12:00	48
12:00～15:00	25
15:00～18:00	11
18:00～21:00	15



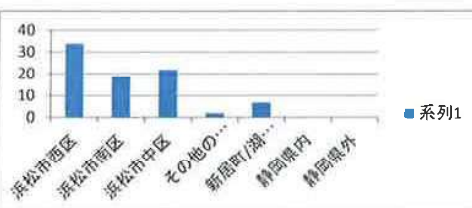
(5)どなたと来館されましたか？

個人	62
友人と	12
家族と	17
その他	5



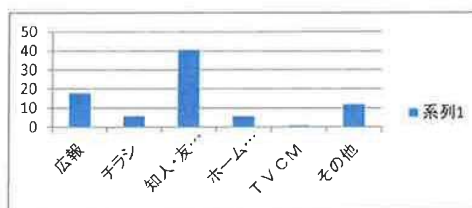
(6)お客様のお住まいは？

浜松市西区	34
浜松市南区	19
浜松市中区	22
その他の浜松市	2
新居町/湖西市	7
静岡県内	0
静岡県外	0



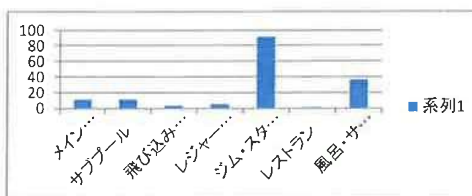
(7) 当施設トピオ (ToBiO) を何で知りましたか？

広報	18
チラシ	6
知人・友人・家族	41
ホームページ	6
TVCM	1
その他	12



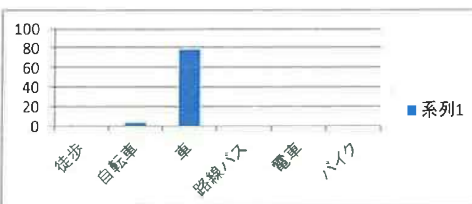
(8) よく利用する施設は何処ですか？ (複数回答可)

メインプール	12
サブプール	12
飛び込みプール	4
レジャープール	6
ジム・スタジオ	92
レストラン	2
風呂・サウナ	37



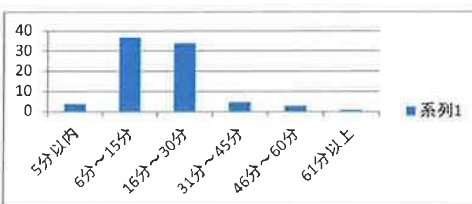
(9) ご来場の交通手段は何ですか？

徒歩	1
自転車	4
車	78
路線バス	0
電車	0
バイク	1



(10) 所要時間

5分以内	4
6分～15分	37
16分～30分	34
31分～45分	5
46分～60分	3
61分以上	1



【考察】

10年目にきて来館者が少し減少しているように感じます。高齢化が進み、免許返納でトピオまでの手段がなくなったり、歩行困難等も挙げられるようです。しかし来館者を見てもアンケート結果を見てもジム、スタジオの利用者は増えているように感じます。

特にフリーウエイトの利用者が多く、トレーニングの上級者が増えてきているようにも感じます。

10年も経てば地元の方はトピオを知っているようですが、今後も友人、知人からの口コミも利用しながらリピーターが増えるよう周知致します。

2. 施設・設備についてお伺いいたします。

(1) 施設・設備のご感想はいかがですか？(今回ご利用した所のみで結構です)

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	17	1	0
25Mサブプール	21	4	0
飛込みプール	8	0	0
幼児・児童プール	5	2	0
屋内レジャープール	8	3	0
屋外有料レジャープール	6	2	0
屋外無料レジャープール	5	1	0
トレーニングジム	37	16	1
スタジオ	43	14	1
ロッカー	40	14	2
シャワー、風呂、サウナ	40	14	2
日本水泳の歴史資料館	13	6	0
レストラン	4	12	2

【考察】

トビオの自慢であるプールでは皆様の評価はやはり高いように感じます。今後も気持ちよくご利用頂けるようご案内致します。一方利用者の多い、ジム、お風呂、ロッカーでは少数ではありますが、悪い評価を頂いてしまいました。ハード面がすぐには難しいですがソフト面でカバーできるよう対応致します。

(2) 清掃状況はいかがですか？(今回ご利用した所のみで結構です)

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	19	1	0
25Mサブプール	21	2	0
飛込みプール	9	0	0
幼児・児童プール	6	2	0
屋内レジャープール	9	2	0
屋外有料レジャープール	6	2	0
屋外無料レジャープール	5	3	0
トレーニングジム	40	5	0
スタジオ	39	8	0
ロッカー	33	11	3
シャワー、風呂、サウナ	34	12	4
日本水泳の歴史資料館	14	4	0
レストラン	9	6	1

【考察】

利用者の多いジム、ロッカー、お風呂に悪い評価を頂いております。どの時間帯に来てもトビオは綺麗と言って頂ける施設を目指したいと思います。まずはスタッフ巡回を増やしたり、スタッフ教育を強化する事でゴミつない施設を目指します。

3. 運営についてお伺いします。

(1) 施設利用料金についてのご感想はいかがですか？(今回ご利用した所のみで結構です)

	安い	やや安い	普通	やや高い	高い
プール	10	5	11	3	3
ジム&スタジオ	31	4	26	5	3
レストラン	4	2	10	2	1

【考察】

高回数ご来館される一般の方には高いと感じる方もいらっしゃるようです。回数券のご案内や、ご満足頂けるような接客ができるようスタッフ一同徹底致します。

4. プログラムについてお伺いします。(複数回答可)

(1) よく参加するプログラムは何ですか？

① プールプログラム

スイムレッスン	4
アクアビクス	6
アクアウォーク	5
参加しない	23

② スタジオプログラム

エアロビクス	31
ストレッチ	15
ヨガ	10
ピラティス	14
その他	16
参加しない	16

【考察】

プールレッスンの参加者が減少傾向にあります。寒い冬でも盛り上げられるようなレッスンが出来るよう工夫致します。
エアロの人気のままに続いております。他のレッスンにも参加頂く事で良さを知って頂きたいと思ひます。声掛けして参ります。

5. スタッフの対応についてお伺いします。

以下のスタッフの対応についてご感想はいかがですか？(利用範囲内でお答え下さい)

	良い	普通	悪い
受付	50	19	0
プールインストラクター	18	3	0
プール監視員	21	5	0
ジムインストラクター	45	10	0
スタジオインストラクター	50	6	0
設備・警備員・清掃員	26	12	0
レストランスタッフ	16	8	0

【考察】

初めて悪い評価を頂きませんでした。スタッフの意識向上が出来ているようにも感じます。今後もご来館者全員に気持ちよく利用して頂き、帰路につけるよう親切、丁寧、笑顔、挨拶等初心を忘れずに接客して参ります。

「ToBiO」利用者アンケート集計

添付資料5

【実施期間】2017/12/1～30
 【実施場所】1Fゲート前、2Fジム
 【対 象】一般有料利用者
 【集計枚数】199枚

1. お客様について伺います。

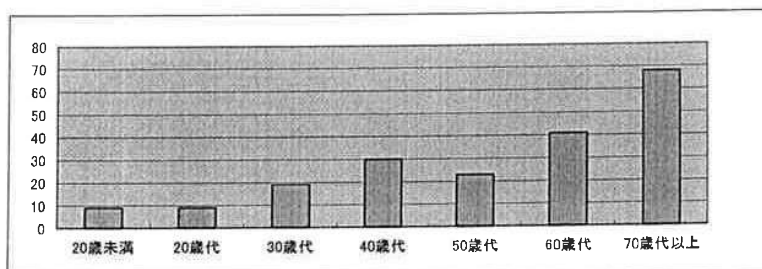
(1)お客様の性別は

男性	74
女性	125

サンプル合計 199

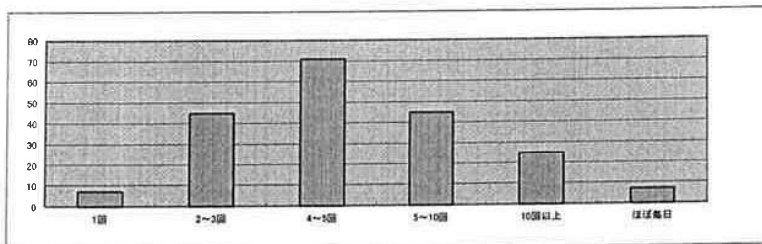
(2)お客様の年齢は？

20歳未満	9
20歳代	9
30歳代	19
40歳代	30
50歳代	23
60歳代	41
70歳代以上	68



(3)月に何回程度ご利用されますか？

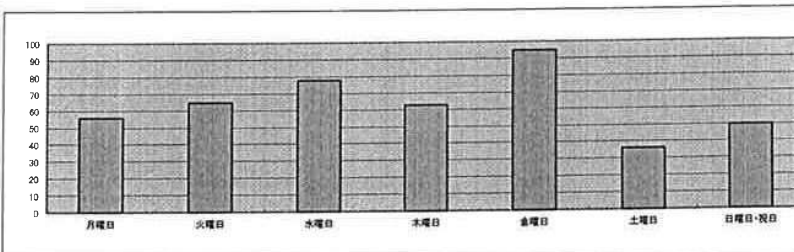
1回	7
2～3回	45
4～5回	71
5～10回	45
10回以上	25
ほぼ毎日	7



(4)利用時間・曜日について(複数回答可)

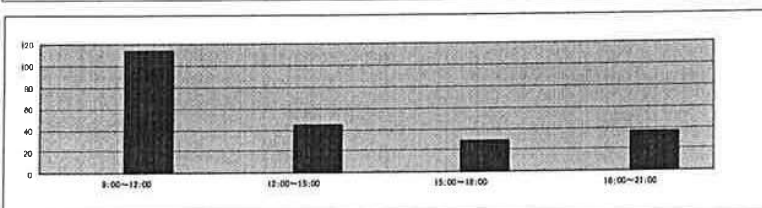
①よく利用する曜日はいつですか？

月曜日	56
火曜日	65
水曜日	78
木曜日	63
金曜日	95
土曜日	36
日曜日・祝日	50



②よく利用する時間帯はいつですか？

9:00～12:00	114
12:00～15:00	45
15:00～18:00	28
18:00～21:00	37

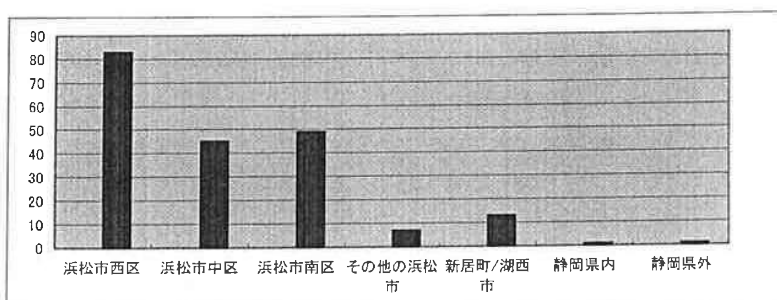


(5)どなたと来館されましたか？

個人	130
友人と	44
家族と	31
その他	4

(6)お客様のお住まいは？

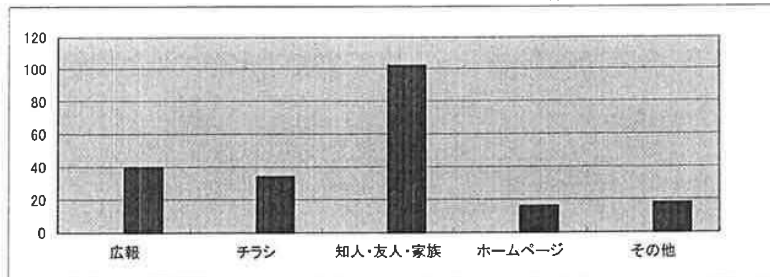
浜松市西区	83
浜松市中区	45
浜松市南区	49
その他の浜松市	7
新居町/湖西市	13
静岡県内	1
静岡県外	1



添付資料5

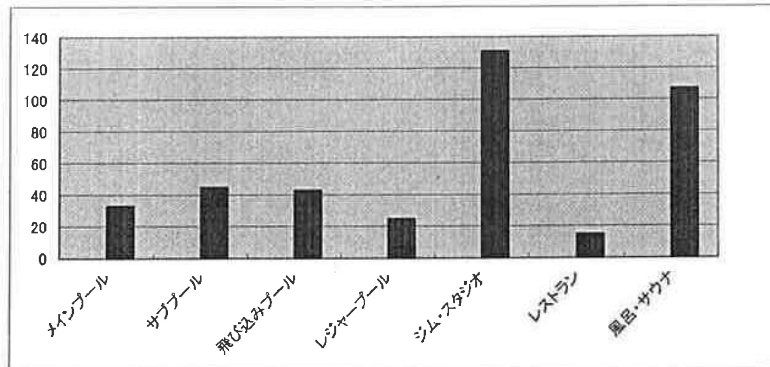
(7)当施設トピオ(ToBiO)を何で知りましたか？

広報	40
チラシ	34
知人・友人・家族	102
ホームページ	16
その他	18



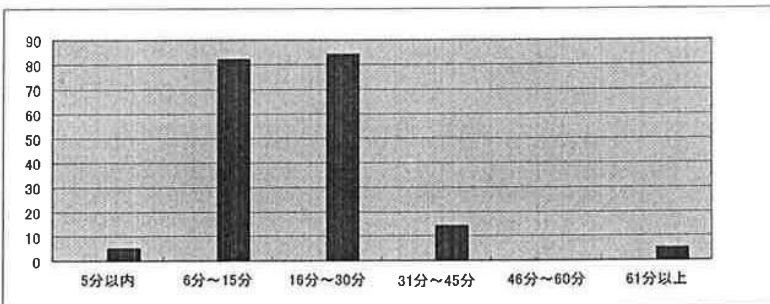
(8)よく利用する施設は何処ですか？(複数回答可)

メインプール	33
サブプール	45
飛び込みプール	43
レジャープール	25
ジム・スタジオ	131
レストラン	15
風呂・サウナ	107



(9)ご来場の交通手段は何ですか？

徒歩	0
自転車	4
車	181
路線バス	1
電車	0
バイク	2



(10)所要時間

5分以内	5
6分～15分	82
16分～30分	84
31分～45分	14
46分～60分	0
61分以上	5

【考察】

今回は集計枚数が非常に多く頂くことができました。年々利用者数は増えておりますが、アンケートから見ても増加の一端を辿っているように感じます。また、回答からもご来館者の健康への意識の高まりを感じました。

トピオを知った理由に関して、知人や家族が飛びぬけて多くなっておりますが、今後も良い口コミが広げられるようスタッフ一同、顧客満足を高められるようより良い指導、より良い接客を目指して参ります。

2. 施設・設備についてお伺いいたします。

(1) 施設・設備のご感想はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	21	3	0
25Mサブプール	26	5	1
飛込みプール	19	3	1
幼児・児童プール	10	4	0
屋内レジャープール	18	4	0
屋外有料レジャープール	8	5	0
屋外無料レジャープール	7	4	1
トレーニングジム	39	9	0
スタジオ	33	8	0
ロッカー	39	13	1
シャワー、風呂、サウナ	49	15	0
日本水泳の歴史資料館	10	6	0
レストラン	10	11	2

【考察】

○毎年半数以上の方に良い評価を頂いております。

○今後もスタッフ巡回を増やす等を行い、故障、破損、劣化等お客様にご迷惑の掛からないよう修繕、発注して参ります。また、発見が遅れた場合は早急の手配できるよう準備致します。

○今後もお客様が過ごしやすく、またトレーニングしやすい環境作りを心掛けて参ります。

(2) 清掃状況はいかがですか？（今回ご利用した所のみで結構です）

	良い	普通	悪い
50Mメインプール	18	5	1
25Mサブプール	20	12	1
飛込みプール	14	6	1
幼児・児童プール	9	5	1
屋内レジャープール	16	5	1
屋外有料レジャープール	8	6	1
屋外無料レジャープール	8	4	1
トレーニングジム	35	14	1
スタジオ	35	8	1
ロッカー	36	19	2
シャワー、風呂、サウナ	32	22	4
日本水泳の歴史資料館	7	7	1
レストラン	6	16	1

【考察】

○施設、設備に続きこちらも半数以上の方に良い評価を頂いております。

○来館者数が年々増えている状態ですので、スタッフの常駐していないロッカーやお風呂はやはり悪い評価を頂いております。

これ以上悪い評価を増やさないよう清掃を底致します。

3. 運営についてお伺いします。

(1) 施設利用料金についてのご感想はいかがですか？(今回ご利用した所のみで結構です)

	安い	やや安い	普通	やや高い	高い
プール	22	12	47	18	5
ジム&スタジオ	27	16	65	23	9
レストラン	9	0	29	7	0

【考察】

○今回はバラつきがみられますが、普通に集中しているようです。現在利用料の改正予定はございませんので、利用者が満足頂けるよう金額に見合ったサービスの提供をしていきたいと思ひます。

4. プログラムについてお伺いします。(複数回答可)

(1) よく参加するプログラムは何ですか？

① プールプログラム

スイムレッスン	4
アクアビクス	21
アクアウォーク	18
参加しない	94

② スタジオプログラム

エアロビクス	61
ストレッチ	34
ヨガ	44
ピラティス	14
その他	18
参加しない	59

【考察】

○昨年に比べ、参加率は上がっているように感じます。スタジオレッスンは特に上がっておりますが、その分ジム、スタジオへの来館も増えております。今後も沢山のお客様が楽しめるようなレッスンを提供していきたいと思ひます。

③ 今後、希望するプログラムがありましたらご記入下さい。
キックボクシング・ブドコン・ヨガ(種類を増やしてほしい)・ダンス系
ズンバ・スローエアロ・楽にできるシニア向けレッスン・太極拳・ボクササイズ
夜のレッスンを増やしてほしい・フラダンス・マタニティスイミング

5. スタッフの対応についてお伺いします。

以下のスタッフの対応についてご感想はいかがですか？(利用範囲内でお答え下さい)

	良い	普通	悪い
受付	137	37	3
プールインストラクター	52	22	1
プール監視員	58	33	2
ジムインストラクター	104	24	1
スタジオインストラクター	98	12	0
設備・警備員・清掃員	86	36	2
レストランスタッフ	34	29	0

【考察】

○良い評価を沢山の方に頂いておりますが、まだまだ少ないと考えております。
施設の第一印象は受付で大きく変わります。
第一印象を特に大切に、他でも対応を良くする事でさらにリピーターを増やしていきたいと思ひます。また良い印象も悪い印象も口コミで広がる事が多いです。笑顔、挨拶を全スタッフが再確認していきたいと思ひます。