

あすたむらんど徳島に関する利用者意向調査報告

辻岡 卓・永井真也・萩原八郎・山本耕司

The Questionnaire Regarding Asutamu Land Tokushima

Suguru TSUJIOKA, Shinya NAGAI, Hachiro HAGIWARA and Kohji YAMAMOTO

ABSTRACT

Asutamu Land Tokushima is a park with both a free-field zone and a paid educational zone. It adopts the designated manager system. We planned a questionnaire regarding Asutamu Land Tokushima, and obtained 1276 valid responses. In this paper, we discuss the survey. Most of Asutamu Land Tokushima attendees are families, the purpose of their visits is not education but leisure.

KEYWORDS : Asutamu Land Tokushima, questionnaire survey, designated manager system

0. 調査の背景と目的

本稿では2006年から2007年にかけて四国大学附属経営情報研究所が行った「あすたむらんど徳島」のアンケート調査結果¹⁾について報告する。対象施設である「あすたむらんど徳島」は徳島県板野郡に位置する県立公園である。その敷地内には有料・屋内の教育施設と無料・屋外の野外公園が混在している。また、運営に際しては指定管理者制度を採用し、サービスの向上を図っている。このように特徴的な設備、運営形態を有する対象施設だが、今後運営形態の転換、改善を検討しているところである。

対象施設の今後の運営の方向性を決定するために利用者の感想、意見を収集しこれを分析することは非常に有用である。なお、本調査は「あすたむらんど徳島」の指定管理者である「(株)ネオビエント」より委託されたものである。以下に

本調査の目的を概説する。

0.1. 利用者の施設現状に対する意識

本調査では利用者の施設現状に対する感想・意見を収集することを目的の1つとしている。一口に利用者といってもその属性は様々であり、性別、居住地、来園回数などにより、施設に対する意識は異なると考えられる。また対象施設は甲子園球場6個分という広大な敷地を有し、その中には様々な目的を指向した施設が混在する。このように多様な属性を持った利用者が種々の施設を使用することから、意識調査にあたってはこれらを出来だけ細分化するよう調査し、分析にあたっては得られたデータを以下に組み合わせるかに配慮した。

このようにして得られた調査結果は現状の施設運営に対する評価以上に、今後の管理運営に寄与するデータとして非常に有用である。

2008年12月1日受付, 2009年2月26日最終受付
辻岡 卓 四国大学大学院経営情報学研究科
Suguru TSUJIOKA, Member (Graduate School of Management and Information Science, Shikoku Univ., Tokushima, 771-1192 Japan).
永井真也 四国大学大学院経営情報学研究科
Shinya NAGAI, Member (Graduate School of Management and Information Science, Shikoku Univ., Tokushima, 771-1192 Japan).

萩原八郎 四国大学大学院経営情報学研究科
Hachiro HAGIWARA, Member (Graduate School of Management and Information Science, Shikoku Univ., Tokushima, 771-1192 Japan).
山本耕司 四国大学大学院経営情報学研究科
Kohji YAMAMOTO, Member (Graduate School of Management and Information Science, Shikoku Univ., Tokushima, 771-1192 Japan).
四国大学経営情報研究所年報 No. 14 pp. 89-94 2009年3月

0.2. 今後の管理運営に対する意見・希望

対象施設はレジャー・アミューズメントを指向した癒し・憩いの場という側面を持つ一方、科学や地域文化の学習・意識向上を指向した教育の場という側面も持つ。さらにこれら利用目的から見た区分に加えて有料・無料という区分も存在する。このように2つの施設運営目的が混在する現状に対し、利用者が来園する目的は主としてどちらにあるのかを見極めることは重要である。これを見極めることで今後の運営方針を決定する一助とすることが出来る。本調査では施設に対する今後の要望を収集した。

0.3. 運営管理者交代後の影響および指定管理者制度に対する認識

対象施設は2006年4月より指定管理者制度が適用され、(株)ネオビエントが管理運営を受託した。その結果、入園者数が増加に転じるなど一定の効果が認められている²⁾。しかし、管理運営者交代の影響は入園者の増減だけに留まらない。本調査では管理運営者交代前後における施設、サービスなど様々な面における改善・悪化の度合いに関する情報を収集した。これらを定量的に測り、それを念頭に置くことは今後の運営において有用である。

また、近年、指定管理者制度に対しては全国各地で様々な立場から賛否に対する意見が提出されており、施行後から4年(2007年現在)を経た現在、その効果・影響等が非常に注目されているところである。これを受けて、本調査では指定管理者制度による運営管理者交代に関する意識も同様に調査を行った。指定管理者制度がどの程度、利用者に認知されているのかを測ることにより、今後の指定管理者制度の適用、地域への周知方法のあり方などに一定の知見を得ることが期待できる。

1. 調査方法

アンケートは調査票への回答記述依頼という形式で行った。調査票による回答依頼及び調査票回

収は、対象施設の正面ゲート付近において施設を利用後を退出しようとする利用者に対して実施し現地で記述後、即時回収を行った。調査内容は主にあすたむらんど印象について尋ねている。利用者に調査員が調査への協力を呼びかけて、協力の意思を示した利用者により回答を依頼した。

調査時期は2006年8月、2006年10月、2007年1月、2007年5月の各季であり、その調査日は利用者の多い土日・祝祭日を選択し、延べ10日間行なわれた。調査日程と有効調査票数を表1に示す。

調査票に含まれる設問は、選択肢形式で20問及び自由記述欄とした。選択肢形式の各設問は調査目的により以下の設問群のいずれかに属している。

表1 調査日程と有効調査票数

	調査日程	有効調査票数
夏	2006年8月5日(土)	141
	2006年8月6日(日)	159
	小 計	300
秋	2006年10月7日(土)	94
	2006年10月8日(日)	131
	2006年10月9日(月祝)	190
	小 計	415
冬	2007年1月6日(土)	60
	2007年1月7日(日)	60
	2007年1月8日(月祝)	142
	小 計	262
春	2007年5月12日(土)	135
	2007年5月13日(日)	164
	小 計	299
年間	合 計	1,276

被験者の属性に関する設問群

被験者個々の属性はアンケート調査を行う上の大前提として必要であり、属性ごとに得られた意見を分析することで得られた結果は対象とするべき顧客層、最適なマーケティング戦略の選択等に必要となる。

施設全体の印象に関する設問群

来園の目的、リピーター率といった情報は施設に対する印象を俯瞰する際に非常に有用である。

指定管理者制度に関する設問群

本調査においては指定管理者への交代に対する認識の有無、及び運用管理者交代による効用の変化を調査した。

各設備の印象、料金に関する設問群

現時点における各施設の印象について、効用・印象（利用の有無に関わらず）・料金の3点から調査を行った。注力すべき施設、今後の改善点等の洗い出しに活用できる。

今後の運営に対する要望・意見等に関する設問群

施設の在り様について再考する際に必要な情報、及び企画段階にあるイベント等の需要予測を行う際に役立つ情報を得るための調査を行った。

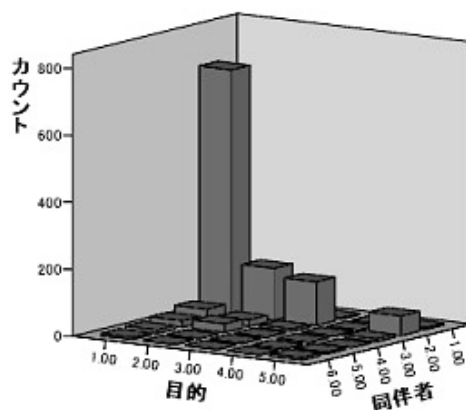


図1 来園目的と同伴者の3次元相関図

- ※目的 1：レジャー観光, 2：保養・癒し,
3：学習・教育, 4：食べ物, 5：その他
同伴者 1：1人, 2：家族, 3：友人,
4：カップル, 5：ツアー・遠足,
6：その他

2. 調査結果

本章では先述した調査目的ごとに調査結果及び考察を述べる。

2.1. 利用者の施設現状に対する意識

「来園の同伴者」、「来園の目的」、「来園回数」に関する設問から得られた三次元相関図を図1、図2に示す。これらの相関結果より、来園回数及び同伴者（来園時のグループ構成）毎の来園目的が知見として得られる。来園目的は来園者の感じる施設全体のイメージを示唆すると考えられる。

まず図1より今回の被験者層は家族連れが圧倒的に多い。また夫婦は回答候補中「カップル」に該当するため、ここでの「家族連れ」は主として子供を伴っていると考えられる。これは現在の入園者層を代表するグループ構成であると推測できる。子供を含む家族連れにとって「あすたむらんど徳島」は「レジャー観光」のために来園する施設として位置づけられている。更に本調査の回答中、「保養・癒し」は広義では「レジャー観光」に含有されると併せて考えるとこの傾向は更に強まる。

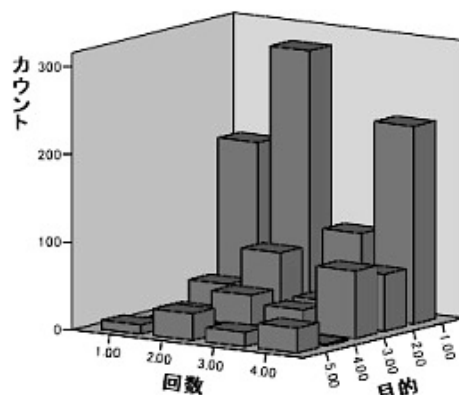


図2 来園目的と来園回数の3次元相関図

- ※回数 1：初めて, 2：2～5回目,
3：6～9回目, 4：10回以上
目的 1：レジャー観光, 2：保養・癒し,
3：学習・教育, 4：食べ物, 5：その他

次に図2から見て取れるように、来園者は来園回数に関わらず「レジャー観光」目的が最も多い。しかし、10回以上来園している層において「学習・教育」目的の回答が増加していることから、「学習教育目的の来園者はリピーターになる」可能性がある。

以上より、施設全体のイメージは主として「子供を伴った家族連れを対象としたレジャー施設」

と認識されている。

次に「こども科学館のイメージ」「プラネタリウムのイメージ」に関する設問の回答結果を図3、図4に示す。これらの設問は、現状において利用が低迷している有料・屋内施設に対するイメージを測ることを目的としている。

両施設ともに似通った結果となっており、主として「子供に科学への興味を持たせる施設」との認識があることが解る。これは「来園の目的」の大勢を「レジャー観光目的」が占めていたことと非常に対照的である。

図5、図6に「こども科学館・プラネタリウム」に対する満足度に関する設問の回答結果を示す。

これらの図から最初に見て取れるのは「こども科学館」「プラネタリウム」とともに決して利用率が高いとはいえないという現状である。中でも「プラネタリウム」の利用率は低い。

利用者の満足度を測るために利用者中の回答「すごくよかった」と「よかった」を累積した割合を見ると「こども科学館」約89%に対し、「プラネタリウム」約77%となった。利用者の満足度

の点から見ても「プラネタリウム」の満足度は「こども科学館」に比して低いものとなっている。

来園者の多くは「あすたむらんど徳島」内の有料・屋内施設「こども科学館」「プラネタリウム」に対して「学習・教育」施設という認識を持っているといえる。しかし、この認識にもかかわらず、来園の目的は「レジャー観光」との回答が主である。以上より、主たる利用目的そして施設全体のイメージが「公園ゾーン等の無料・屋外施設を中心としたレジャー施設」という認識であることが解る。

有料・屋内施設の利用が促進されない理由が、「学習・教育」のニーズが無いのか、有料であるためか、「有料・屋内」施設の魅力が不足しているためかを今後切り分ける必要があるといえる。

2.2. 今後の管理運営に対する意見・希望

対象施設を「無料・野外」「有料・屋内」の2ゾーンに大別し、各ゾーンに期待する役割に関する設問の回答結果について図7、図8に示す。

図7、図8から見て取れるように「無料・野外

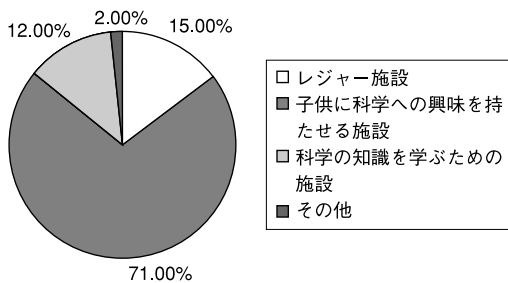


図3 「こども科学館」に対するイメージ

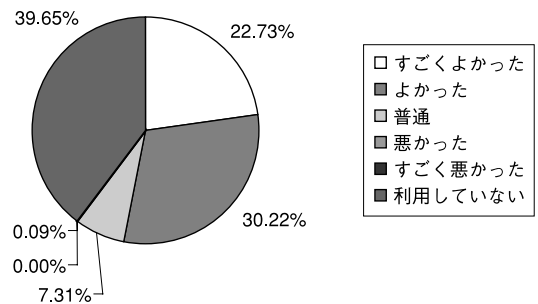


図5 「こども科学館」に対する満足度

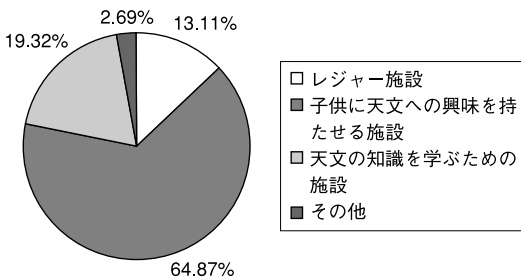


図4 プラネタリウムに対するイメージ

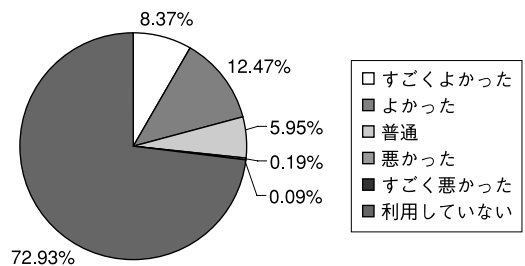


図6 「プラネタリウム」に対する満足度

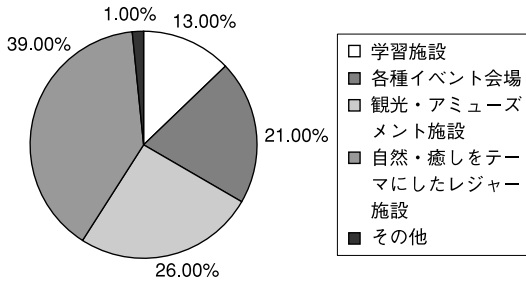


図7 「無料・野外ゾーン」に今後期待する役割

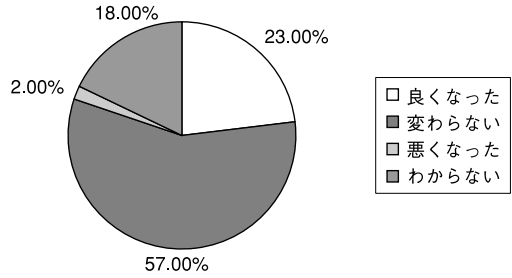


図9 印象の変化：園内の設備について

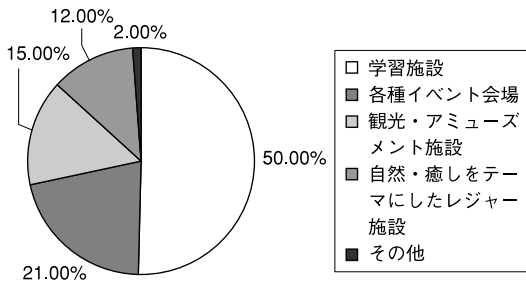


図8 「有料・屋内ゾーン」に今後期待する役割

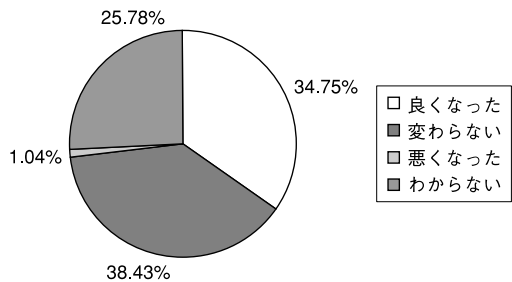


図10 印象の変化：イベントについて

ゾーン」にはレジャー・アミューズメントとしての役割が求められ、「有料・屋内ゾーン」には学習施設としての役割が求められている。この結果は2.1節で上述した現状抱えているイメージと同様であり、来園者は大きな方向性としては現状のままで良いと考えているといえる。

現状の来園目的が「無料・野外ゾーン」に大きく依存していることから、今後「有料・屋内ゾーン」を有効利用するのか、もしくは「有料・屋内ゾーン」に割いていた資源（維持費用・人材）を縮小し、「無料・野外ゾーン」に集中投資するのかを明確にする必要がある。現状の運営形態では「有料・屋内ゾーン」の利用率低迷が継続するため、何らかの戦略策定が必要といえる。

2.3. 運営管理者交代後の影響および指定管理者制度に対する認識

2007年4月以前にも来園経験のある被験者(900名弱：被験者総数の70%弱)を対象とした指定管理者制度導入後の印象変化に関する設問の回答結

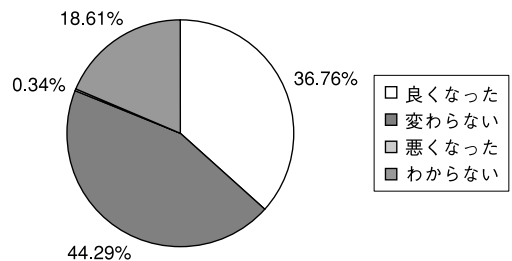


図11 印象の変化：従業員の対応振りについて

果を図9－図11に示す。

管理運営者交代後、改善の容易な「従業員の対応振り」「イベント」に関して運営者交代前に比較して「良くなった」という回答が共に30%以上存在し、逆に「悪くなった」という回答が5%に満たないことから管理運営者の交代が有意に改善

に寄与しているといえる。また設備に関しても20%以上の「良くなった」との回答が得られており、設備の大幅な刷新が無くとも丁寧な清掃や維持管理によって印象を向上させられるといえる。

一方、管理運営者の交代を知識として有していた利用者は16.47%しか存在せず、管理運営者への関心は高いとはいえないという結果となった。

4. 考察とまとめ

本稿では「あすたむらんど徳島」における利用者アンケート調査結果を元にこれを分析し、その結果を報告した。対象施設は多目的用途の教育、遊戯施設として運営を開始した。しかし現在、運営資金獲得の手段としての課金の是非も含めた、運営方針の再検討を迫られている。しかし現在の訪問者は無料で利用できる「無料・野外ゾーン」を目的としている家族連れが大多数を占めている。

今後、運営方針の再検討に際しては「有料・屋内ゾーン」の利用率を向上させる手段を講じるのか、「有料・屋内ゾーン」に割いていた資源（維持費用・人材）を縮小し、「無料・野外ゾーン」に集中投資するのかを明確にする必要がある。また、「有料・屋内ゾーン」の利用が促進されない理由が、「学習・教育」のニーズが無いためか、有料であるためか、（有料・屋内）施設の魅力が不足しているためかを今後切り分ける必要があるといえる。

【参考文献】

- 1) 辻岡卓, 永井信也, 萩原八郎, 山本耕司, "利用者意向調査報告書「徳島県立あすたむらんど」", 四国大学附属経営情報研究所・編 (2008)
- 2) 「あすたむらんど徳島, 入園者数減に歯止め」徳島新聞 (2006.7.5)