

利用者アンケートの実施結果について

高山竹林園の利用者ニーズを今後の運営に反映させ、サービスの改善・向上を目指すため、「生駒市高山竹林園利用者アンケート実施要領」を作成し、平成30年1月6日から2月5日までに行った利用者アンケートでは、23名の方からアンケートを頂戴し、次のような回答を得ました。

お答えいただいた方の属性としては、男性と女性の割合はほぼ同じとなり、年齢も幅広い世代の方が高山竹林園をご利用になっていることがわかりました。

また、ご利用者のお住まいについては、生駒市在住の方よりも、近隣市町村の方が数多くご来園いただいていることもわかりました。

それと同時に、貸館については、グループでのご利用が、ゆっくり落ち着け、竹の文化に気軽に触れられるなど、家族でご利用いただけるのも高山竹林園の魅力として感じていただいていることがわかりました。

次に情報発信については、インターネットでの検索が最も多く、高山竹林園のホームページや高山竹あかりでのSNSなど更に効果的な情報発信に心がけていく予定をしています。

そして、高山竹林園を「また、利用したいですか」との設問には、全員がまた利用したいと答えていただいたことについては、スタッフの接客対応などが高い評価をいただくとともに、指定管理者に移行した以降に実施した、茶釜師の伝統と匠の技が身近で感じられる茶釜の制作実演を毎週日曜日に実施することや、自らでお抹茶を点てて飲んでいただくお抹茶体験を毎日実施するなど、お客様目線での事業展開がこのアンケート結果に表れていると思います。

また、指定管理者導入後の変化についても、初めて来園されたお客様はわからないとのご回答をいただいておりますが、リピーターのお客様からは以前と比べて行き届いた竹林の整備や接客が良くなったとのご意見もいただいております。

今後の高山竹林園での各種事業については、竹を使った工作やお茶に関する催しなどのご意見をいただきました。

最後に施設をご利用後の満足度ですが、「満足」「やや満足」がほぼ占めています。アンケートにお答えいただけなかった利用者の方もたくさんおられる中で、今後は普段の接客の中でのサイレントマジョリティーにも謙虚に耳を傾け改善をしていきたいと思っております。

平成29年度 高山竹林園利用者アンケート結果

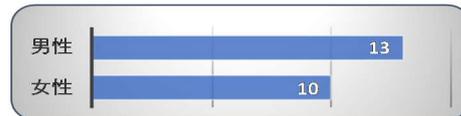
実施期間：平成30年1月6日から2月5日

回答者数：23人

1 あなた自身のことについて、お聞かせください。

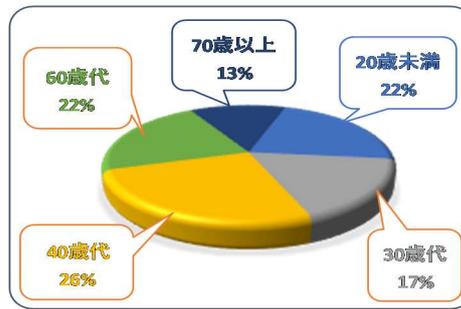
あなたの性別は

男性	13人
女性	10人
合計	23人



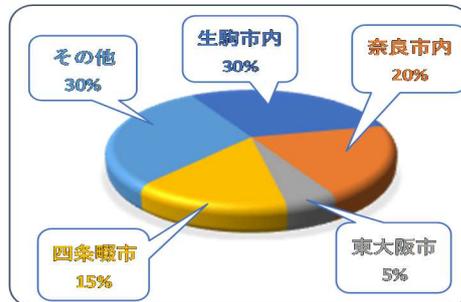
あなたの年齢は

20歳未満	5人
20歳代	0人
30歳代	4人
40歳代	6人
50歳代	0人
60歳代	5人
70歳以上	3人
合計	23人



あなたのお住まいは

生駒市内	6人
奈良市内	4人
東大阪市	1人
四条畷市	3人
その他	6人
無回答	3人
合計	23人

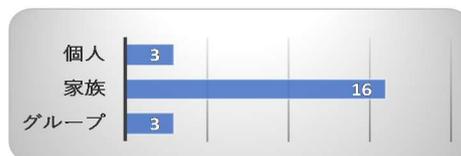


【その他の内訳】

大東市 1人、交野市 1人、名古屋市 1人、東京都 2人

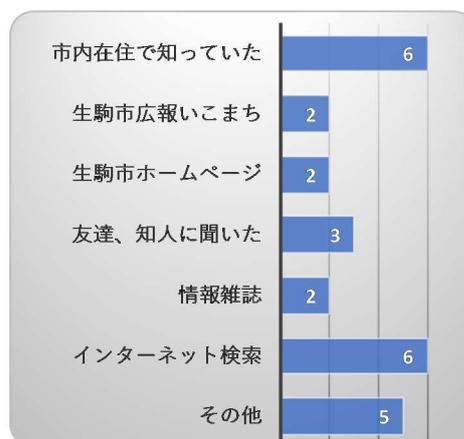
誰と来られましたか

個人	3人
家族	16人
グループ	3人
無回答	1人
合計	23人



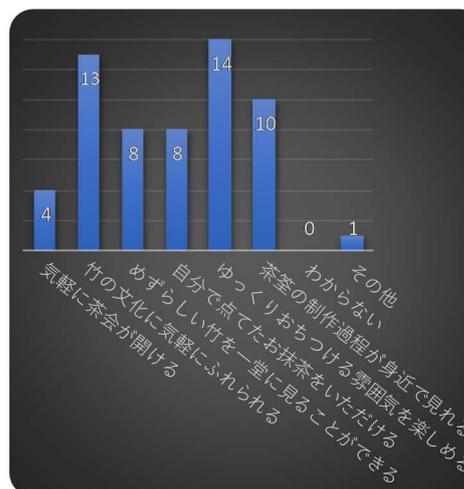
2 この高山竹林園をどこで知りましたか

市内在住で知っていた	6人
生駒市広報いこまち	2人
生駒市ホームページ	2人
友達、知人に聞いた	3人
情報雑誌	2人
SNS	0人
インターネット検索	6人
テレビ	0人
その他	5人
合計	26人



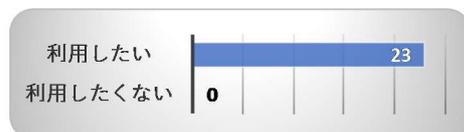
3 高山竹林園の魅力はどこですか

気軽に茶会が開ける	4人
竹の文化に気軽にふれられる	13人
めずらしい竹を一堂に見ることができる	8人
自分で点てたお抹茶をいただける	8人
ゆっくりおちつける雰囲気を楽しめる	14人
茶釜の制作過程が身近で見れる	10人
わからない	0人
その他	1人
合計	58人



4 また、利用したいですか

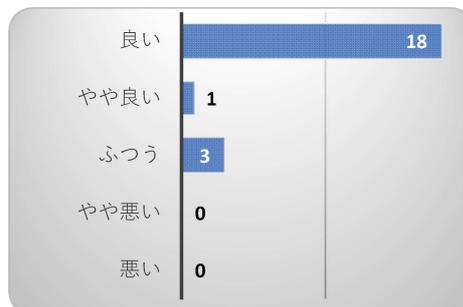
利用したい	23人
利用したくない	0人
合計	23人



5 スタッフの対応はいかがでしたか

スタッフの接客対応は

良い	18人
やや良い	1人
ふつう	3人
やや悪い	0人
悪い	0人
無回答	1人
合計	23人



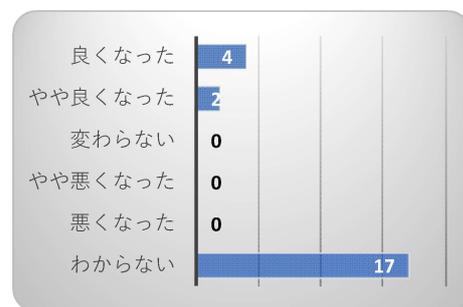
スタッフの対応で重視すること

笑顔や挨拶	12人
丁寧な説明	11人
専門的な知識	6人
その他	0人
合計	29人



6 指定管理者制度が導入され、施設のサービスに何か変化はありましたか

良くなった	4人
やや良くなった	2人
変わらない	0人
やや悪くなった	0人
悪くなった	0人
わからない	17人
合計	23人

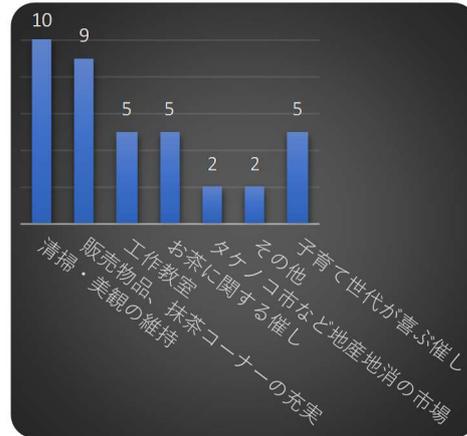


【ご意見】

以前は展示を見るだけだったが、今回来て丁寧な説明で改めて竹林園の魅力を感じた。

7 今後、この高山竹林園の運営に望むものは何ですか

清掃・美観の維持	10人
販売物品、抹茶コーナーの充実	9人
工作教室	5人
お茶に関する催し	5人
タケノコ市など地産地消の市場	2人
その他	2人
子育て世代が喜ぶ催し	5人
合計	38人

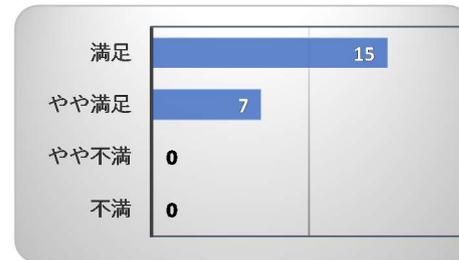


【その他のご要望】

- ・茶釜、茶道具などの物品販売の充実
- ・茶釜制作体験
- ・定期的にお茶の教室を開催する

8 高山竹林園をご利用いただき満足いただけましたか

満足	15人
やや満足	7人
やや不満	0人
不満	0人
無回答	1人
合計	23人



9 その他お気づきのことやご希望がありましたら、ご自由にお書きください

- ・これからも、日本、高山の伝統を伝えて欲しいと思います。
- ・きっと海外の方が喜ぶと思います。（自分で抹茶をたてることは滅多ないので）もっとアピールして知ってほしいと思いました。
- ・建築物に竹の使用している所を説明書きしてほしい。

