

12 来館者アンケート結果

(1)調査概要

①調査期間

2022年4月1日～2023年3月31日 ※施設の休館日は除く

②調査場所

仙台市天文台内

③調査方法

施設内にアンケート用二次元コードを掲出。来館者はスマートフォン等にて二次元コードを読み込み、インターネット上で回答を入力

④回答数

634件

⑤評価方法

NPS (ネット・プロモーター・スコア) による評価を実施。集計分析は株式会社 EmotionTech の CX マネジメントクラウド「EmotionTech CX」を利用

(2)調査結果

①基本集計

ONPS の数値

「あなたは仙台市天文台の利用を親しい友人や知人にどの程度おすすめしたいと思いますか（推奨度を 0-10 の 11 段階で回答）」という質問で施設体験全体を通しての推奨度を回答していただいた。そして、推奨者の割合（推奨度 9-10）から批判者の割合（推奨度 6 以下）を引いた値が NPS である。NPS は来館者ロイヤルティ（愛着、信頼の度合い）を数値化する指標であり、NPS の高さは施設のファンの割合が高いことを示す。

Q1.

あなたは、「仙台市天文台」の利用を親しい友人や知人にどの程度おすすめしたいと思いますか？

(0:全くおすすめしない～10:強くすすめる)

回答数 [634]

	回答数 (件)	割合 (%)
推奨者 (9-10)	298	47.0
中立者 (7-8)	222	35.0
批判者 (0-6)	114	18.0

NPS=47.0-18.0=29.0 平均 8.2

今年度の NPS は 29.0 となり、昨年度のスコア 30.0 とほぼ同じ結果となった。

○スコアへの影響

推奨度 0-10 をつける上で、「以下の表の 12 種類の体験はどのように影響しましたか」の質問で、その影響の度合いを「非常にマイナスに影響した」から「非常にプラスに影響した」までの 7 段階で回答していただいた。

Q2.

「おすすめ度：0～10」の点数をつける上で、以下の項目はどのように影響しましたか？

回答数【634】

	非常にマイナスに影響した	マイナスに影響した	ややマイナスに影響した	影響しなかった	ややプラスに影響した	た プラスに影響した	非常にプラスに影響した
施設の情報を収集する時	6	0	5	267	109	142	105
施設までの交通アクセス	8	17	86	320	75	71	57
施設の設備や快適性	3	2	10	169	97	202	151
チケットを購入する時	6	5	12	266	97	130	118
プラネタリウム	5	2	8	99	46	155	319
展示室	7	4	15	179	85	161	183
ひとみ望遠鏡	5	1	5	360	62	87	114
待合スペースの印象	5	3	14	290	127	103	92
講座やワークショップ	6	0	4	430	62	66	66
コンサート等のイベント	6	1	4	475	42	38	68
ミュージアムショップの印象	5	3	13	363	84	81	85
ミュージアムカフェの印象	9	3	19	381	80	59	83

どの体験も概ねプラスに影響しており、特に「プラネタリウム」の体験がプラスに影響した来館者が非常に多くなった。一方でマイナスの影響については、「施設までの交通アクセス」が他の体験と比べて明らかに多くなっている。

なお、「施設までの交通アクセス」については、さらに掘り下げて調査をした結果、「移動手段の豊富さ」に不満を持つ来館者が多くいることがわかった。

その他の基本集計は次のページのとおりである。

Q3.滞在時間		
回答数【634】		
	回答数 (件)	割合 (%)
30分以内	16	2.5
30分～	110	17.4
1～2時間	285	45.0
2～3時間	153	24.1
3～4時間	41	6.5
4～5時間	12	1.9
5～6時間	5	0.8
6～7時間	7	1.1
7時間以上	5	0.8

Q4.プラネタリウムのプログラム		
回答数【634】		
	回答数 (件)	割合 (%)
星空の時間	378	59.6
こどもの時間	89	14.0
天文の時間	53	8.4
音楽の時間	44	6.9
チョコちゃん	93	14.7
ナイトプラネタリウム	41	6.5
震災特別番組	10	1.6
観覧していない	31	4.9

Q5.展示室のプログラム		
回答数【634】		
	回答数 (件)	割合 (%)
展示物の観覧	431	68.0
スタッフとの会話	48	7.6
ツアーへの参加	60	9.5
ワークショップへの参加	24	3.8
観覧していない	180	28.4

Q6.望遠鏡のプログラム		
回答数【634】		
	回答数 (件)	割合 (%)
望遠鏡案内	155	24.4
天体観望会	39	6.2
参加していない	457	72.1

Q7.来館頻度		
回答数【634】		
	回答数 (件)	割合 (%)
今回がはじめて	222	35.0
数年に1回	148	23.3
年に1回	68	10.7
年に数回	142	22.4
月に1回	28	4.4
月に数回	15	2.4
週に1回以上	11	1.7

Q8.居住地		
回答数【634】		
	回答数 (件)	割合 (%)
青葉区錦ヶ丘	14	2.2
仙台市内	345	54.4
宮城県内	134	21.1
宮城県外	141	22.2

Q9.居住する都道府県		
回答数【141】		
	回答数 (件)	割合 (%)
山形県	29	20.6
福島県	21	14.9
東京都	17	12.1
神奈川県	12	8.5
千葉県	12	8.5
岩手県	11	7.8
その他	39	27.6

Q10.交通アクセス		
回答数 [634]		
	回答数 (件)	割合 (%)
自動車	526	83.0
バス	38	6.0
電車	41	6.5
タクシー	3	0.5
バイク	4	0.6
自転車	8	1.3
徒歩	14	2.2

Q11.性別		
回答数 [634]		
	回答数 (件)	割合 (%)
男性	265	41.8
女性	342	53.9
その他	27	4.3

Q12.年代		
回答数 [634]		
	回答数 (件)	割合 (%)
小学生	71	11.2
中学生	31	4.9
高校生	21	3.3
大学生・専門 学校生	50	7.9
上記以外の 18歳~29歳	99	15.6
30歳~39歳	106	16.7
40歳~49歳	151	23.8
50歳~59歳	68	10.7
60歳~69歳	28	4.4
70歳以上	9	1.4

Q13.同行者		
回答数 [633]		
	回答数 (件)	割合 (%)
一人	77	12.2
友人・知 人	77	12.2
恋人	73	11.5
夫婦	55	8.7
家族や親 せき (小 学生以下 の子ども を含む)	235	37.1
家族や親 せき (小 学生以下 の子ども を含まな い)	95	15.0
グループ (団体)	14	2.2
その他	7	1.1

②属性別集計

アンケートの選択肢毎にNPSを算出した。この数値を施設全体のNPS(30%)と比較し傾向を読み取る。なお、△は回答数が少ないため参考値とした。

○滞在時間

「3～4時間」の来館者のNPSが顕著に高い。
滞在時間が長い方がNPSが高くなる傾向がある。

	NPS	全体との差
30分以内	△0	-29.0
30分～1時間	29.1	+0.1
1～2時間	25.6	-3.4
2～3時間	32.0	+3.0
3～4時間	43.9	+14.9
4～5時間	△58.3	+29.3
5～6時間	△0	-29.0
6～7時間	△57.1	+28.1
7時間以上	△20.0	-9.0

○プラネタリウムのプログラム

映像作品を放映した「天文の時間」のNPSが最も高い。一方でマスクアラを使用した映像番組「チョコちゃん」はNPSが低いという結果となった。これは「チョコちゃん」を観覧した属性が、そもそもNPSの低い「小学生以下のお子様を含むご家族」の割合が高かったことが原因と考えられる。

	NPS	全体との差
星空の時間	37.8	+8.8
こどもの時間	36.0	+7.0
天文の時間	43.4	+14.4
音楽の時間	22.7	-6.3
チョコちゃん	18.3	-10.7
ナイトプラネタリウム	34.1	+5.1
震災特別番組	△40.0	+11.0
観覧していない	9.7	-19.3

○展示室のプログラム

「スタッフとの会話」のNPSが顕著に高く、全プログラム中最大となった。スタッフとの会話によって、展示物の意図や内容について理解が深まっていると考えられる。

	NPS	全体との差
展示物の観覧	43.1	+14.1
スタッフとの会話	54.2	+25.2
ツアーへの参加	41.7	+12.7
ワークショップへの参加	△12.5	-16.5
観覧していない	18.9	-10.1

○望遠鏡のプログラム

「天体観望会」のNPSが顕著に高く、全プログラム中2番目となった。

	NPS	全体との差
望遠鏡案内	37.4	+8.4
天体観望会	46.2	+17.2
参加していない	24.9	-4.1

○来館頻度

「数年に1回」程度の来館者のNPSが全体と比べ明らかに低くなった。

	NPS	全体との差
今回がはじめて	28.8	-0.2
数年に1回	18.9	-10.1
年に1回	35.3	+6.6
年に数回	33.8	+4.8
月に1回	△50.0	+21.0
月に数回	△6.7	-22.3
週に1回以上	△45.5	+16.5

○居住地

「宮城県内」のNPSが顕著に低い原因までは特定できなかった。

	NPS	全体との差
青葉区錦ヶ丘	△57.1	+28.1
仙台市内	29.6	+0.6
宮城県内	14.2	-14.8
宮城県外	39.0	+10.0

○交通アクセス

「バス」や「電車」といった公共交通機関の利用者の方が「自動車」の利用者よりもNPSが高い傾向がある。自動車以外の利用者には、来館意欲の高い来館者が多く含まれている可能性がある。

	NPS	全体との差
自動車	25.7	-3.3
バス	36.8	+7.8
電車	48.8	+19.8
タクシー	△100	+71.0
バイク	△50.0	+21.0
自転車	△50.0	+21.0
徒歩	△42.9	+13.9

○年代

「大学生・専門学生」および「18～29歳」のNPSが顕著に高い。この属性には「恋人」との来館者が多く含まれるため、恋人と来館すること自体がNPSを高めていると考えられる。

	NPS	全体との差
小学生	19.7	-9.3
中学生	19.4	-9.3
高校生	△38.1	+9.1
大学生・専門 学校生	42.0	+13.0
上記以外の 18歳～29歳	46.5	+17.5
30歳～39歳	25.5	-3.5
40歳～49歳	23.2	-5.8
50歳～59歳	30.9	+1.9
60歳～69歳	△32.1	+3.1
70歳以上	△-33.3	-62.3

○性別

「男性」の方がNPSが高い。

	NPS	全体との差
男性	32.1	+3.1
女性	27.8	-1.2
その他	△14.8	-14.2

○同行者

「友人・知人」「恋人」について「一人」のNPSが高い。一方、「夫婦」のNPSがもっとも低くなったが、回答数が少く、原因までは特定できなかった。

	NPS	全体との差
一人	35.1	+6.1
友人・知人	39.0	+10.0
恋人	37.0	+8.0
夫婦	16.4	-12.6
家族や親せき (小学生以下の子どもを含む)	21.7	-7.3
家族や親せき (小学生以下の子どもを含まない)	33.7	+4.7
グループ(団体)	△7.1	-21.9
その他	△85.7	+56.7

③ジャーニーマップ

○マップの見方

推奨度に与える影響の大きさと現在の状態を可視化したマップである。

上の波形が推奨度への影響の大きさを表しており、この値が大きい程、推奨度に与える影響が大きい体験と言える。値が0の体験は推奨度に対して特に影響はない。この波形は来館者の「重視している度合い・期待の大きさ」を表していると考えて良い。下の波形は、この値が0より高ければ推奨度を押し上げている体験である。対して、0より低いと推奨度を引き下げている。この波形は来館者からの「実際の評価」を表していると考えてよい。そして、これら2つの波形のギャップの大きさが改善効果の大きさを表す。

○全集計

全回答者のデータを基に作成したのが次ページのマップである。

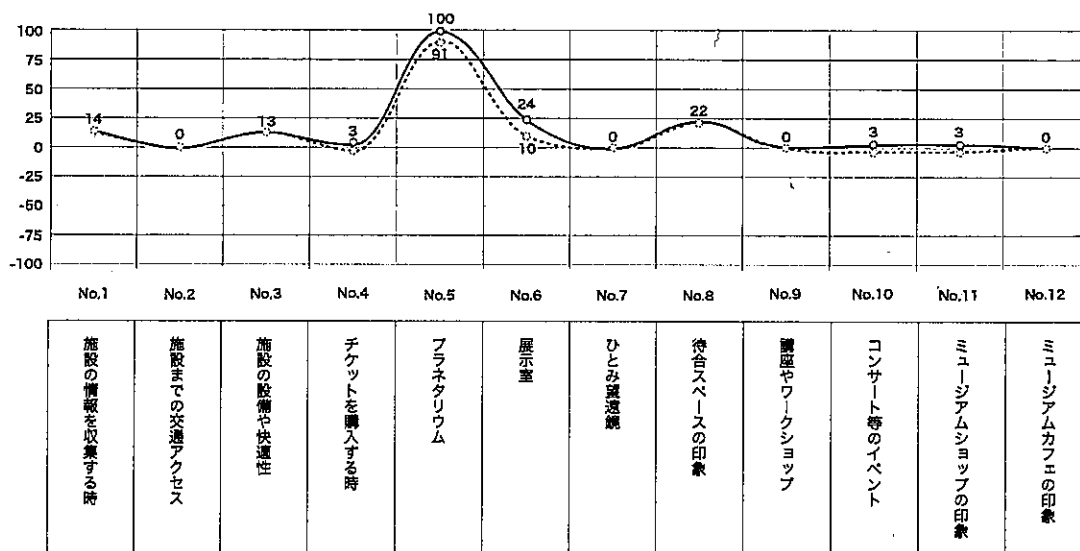
全体的な評価として、「重視している度合い・期待の大きさ」と来館者からの「実際の評価」の波形がほぼ一致していることから、至急改善を要する体験はなく、概ね健全な施設運営がなされている。

推奨度にもっとも影響を与えている体験は「プラネタリウム」だった。昨年度同様、施設体験がプラネタリウムに偏っている傾向は変わっていない。

推奨度をもっとも引き下げている体験は「チケットを購入する時」だった。キャッシュレスや電子マネー対応を求める声が非常に多いことから、支払い方法への不満が年々高まっているものと考えられる。

改善効果がやすい体験は「展示室」だった。昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策で展示交流（来館者との会話）を控えていたことが影響したと考えられる。なお、展示交流について来年度は再開するため今年度の結果と比較したい。

【回答数 634 件】



注：ネット・プロモーター、ネット・プロモーター・システム、ネット・プロモーター・スコア及び、NPS は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の登録商標又はサービスマークです。eNPS はペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc.の役務商標です。