

平成 21 年度 第 2 回「サービス向上委員会」会議  
議事録

日 時 平成 22 年 3 月 14 日（日） 午前 9:30 ～ 11:00

会 場 海南市民温水プール内 研修室

出席者 井内 友香子（委員） 金丸 博文（委員） 鈴木 啓子（委員）  
瀧本 平和（委員） 山本 郁子（委員） 吉田 健一（委員）

吉野 悦雄（海南市水泳協会）  
成田 健吾（海南市水泳協会）

司 会 成田 健吾（海南市水泳協会）

作成者 成田 健吾（海南市水泳協会）

議 題 ①平成 21 年度 第 2 回アンケート結果について

②「はじめての水泳教室」（サービス向上事業）報告

③その他

（1）サービス向上事業の今後について

（2）平成 22 年度 サービス向上委員選出

(吉野：水協)

ただいまより、平成 21 年度第 2 回サービス向上委員会々議を開会致します。

#### 議題①アンケート結果について

(成田：水協)

今回は、アンケート結果を事前にお目通し頂いておりませんので、簡単にご説明して参ります。

先ず、今回のアンケート実施期間ですが、例年 11 月に実施していましたが、皆様ご存知のとおり、当館の塗装工事がございましたので、1 月までずれ込んでいます。

この 1 月から 2 月はプールの利用者数が年間で最も少ない時期ですので、回収状況の配布枚数、回収枚数共に、前回よりもかなり少なくなっております。

しかし、回収率は相変わらず高く、今回も 6 割を超える方々にご協力を頂いております。

問 1 男女の割合では、前回と比べて男性が 1 割減っておりますので、今まで以上に、利用者のほとんどが女性であるという結果でございます。

問 2 年代別の割合では、20・30・40 代が僅かずつ減り、その分が 50・60・70 代に移行しております。前回の会議でも触れましたが、この傾向が続いていけば 10 年後、更には 20 年後の利用者数が激減していくのではないかと危惧されます。

先程の、 男性利用者の獲得

いま述べた、 若年層の獲得

更には、 現在、割合の高い中高年層の集客維持

これらが、当市民プールにとっての大きな課題になると、私共は考えております。後程、皆様からのご意見、ご提案を頂戴したいと思います。

問 3 地域別では、前回 2 位の大野 地区が今回 1 位

前回 1 位のその他地区が今回 2 位

前回 5 位の巽 地区が今回 3 位 となっております。

また、前回 3 位であった日方地区が今回は 5 位に落ちています。この地域別の結果は、毎回順位にバラつきがございます。このアンケートは半年に 1 回の実施ですので、言い換えれば 1 年を通しての固定客が思うほど多くないという見方が出来ます。

これが毎回同じ様な傾向になれば、先程の「集客維持」につながっていくのではないのでしょうか。

問4 利用頻度では、過去の傾向と変わりなく「週1回～2回」の利用者が全体のおよそ8割となっています。

利用者の満足度が、この傾向に直結するものでないとは思いますが、「週2回～3回」の割合が増えれば、当然のことながら年間利用者数も増えますので、これも私共の目標ではありません。

問5 月曜開館については、「開館を希望する」とお答えになった方は、全体の2割に満たないという結果です。費用対効果を考えれば、現在はまだその段階でないと判断しております。

問6 設備に対しては、「不満」とお答えになる方が、僅かずつではありますが減っています。利用者の要望等を反映出来た結果であると、自負しております。

問8 スタッフ対応では、2件「不満」というお答えを頂いております。これは件数や割合で図るものではございませんので、重くとらえております。

この内の1件は、大人水泳教室での指導者に対するものでしたので、今後このようなことがない様、十分な配慮をもって努めております。

問7 設備への要望では、頂いたご意見の多くは「更衣室が寒い」というものでした。これについては、外気温の変化に注意しながら、こまめに空調設定温度を調節しております。

次いで多く頂いたものに、「プールの底が滑る」「天井が汚れて（コケ）・結露が落ちて気持ち悪く」等のご意見でした。

昨年秋の補修工事後、塗装が新しくなり表面の凹凸が無くなった為、水中ウォーキング時には、大変滑りやすくなっています。この対応と致しましては、水中ウォーキング用シューズの着用をお勧めする他ございません。

天井の結露については、プール室内の換気を常時行い湿度を下げれば、ある程度防ぐことが出来ます。しかし、冬の時期には30℃前後の室温を維持しなければ快適にプールをご利用頂ける環境ではなくなります。またこの結露が天井を汚す原因にもなっています。

誠に申し訳ありませんが、現段階ではご辛抱を願う他ございません。

(金丸 委員)

利用者の年代で、20・30代の若年層が非常に少ないとの報告があったが、これについての対策はあるのか。

また、年間の全利用者数は過去から減少傾向にあるのか。

(成田：水協)

先ず、年間利用者数については、平成 18 年度より増加を続けています。但し、今年度に  
関しては、補修工事で長期間の休館を致しましたので、大幅な減少が予想されます。

若年層への対策については、今のところ明確なものはありません。市民水泳教室のク  
ラス設定がこの若年層のニーズ沿っていないのでしょうか。

(山本 委員) **懸案事項**

若年層に限らないが、現在の教室は日程が決められており、用があって休む場合は月謝  
がもったいないという事になる。その様な理由で敬遠されている方も多くいらっしゃるの  
ではないか。「いつでも好きな日に参加できる」システムが良いのではないか。

(井内 委員)

総合体育館では、夜 9 時からエアロビクスの教室が開催されている。そこには、若い方々  
が多く参加している。また、その教室への参加は 1 回 500 円というシステムで「参加でき  
る日に、気軽に参加する」というものである。これが、特に若い主婦層に好評を得ている  
理由ではないか。

こちらの市民水泳教室では申込み手続きがあり、口座振替等の手続きがあるうえ、日程  
が決められている等、手間が多くかかる。これらを改善すれば良いのではないか。

またプログラム内容もダイエット等、目的を明確にしたものを提供すれば良いのではな  
いか。

(成田：水協)

指導者確保、プールのコース数等の問題もありますが、今後の検討材料にさせていただきます。

アンケート結果については以上です。次回は 6 月に予定をしていますが、アンケート内  
容についてご意見ございませんでしょうか。

(吉田 委員) **懸案事項**

現状では、客層を知る上でアンケートに記入した方みの性別・年齢でしか判断が出来  
ない。スーパーマーケットやコンビニエンスストア等の様に、窓口で「年齢層」や「子ど  
も連れ」またその時間帯等々のチェックを実施すれば、もっと正確なマーケティングがで  
きるのではないか。

若年層の利用者が少ないことについては、健康に対する意識が薄いのではないか。

(金丸 委員)

現在、パスポート券を利用している方は何人いるのか。またパスポート券はプールを利用し易くするシステムであると思うが、この利用者を伸ばそうというふうに考えているのか。

(吉野：水協)

パスポート会員数は、季節により変動するものの約 80 から 100 人程度で推移しております。当初の予想よりも若干、少ない様に感じています。

(成田：水協)

パスポート会員は、年間を通じての固定客になり易いです。従って地域別割合でも触れましたが、このパスポート利用を増やすことも重要であると思います。但し、先程のクラス設定で「気軽に」「いつでも好きな時に」という観点からすれば、1 回券、または回数券等、利用方法の選択肢が多くあるという事の方が、重要であると思います。

(金丸 委員)

若年層や男性利用者獲得を含めた利用者数の拡大は、市民水泳協のクラス設定が大きな鍵を握る様に思う。

#### 議題②「はじめての水泳教室（サービス向上事業）」報告

(成田：水協)

前回の会議で、皆様からご提案頂きサービス向上事業として実施致しました。

参加者が僅か 3 名という結果ではありましたが、告知期間が短かったこともあり、今後も継続していこうと考えています。

(鈴木 委員)

参加された方に感想を聞いたところ、「すごく楽しかった」「参加して良かった」と言っていたが、この事業を知らなかった方が多くいる。告知の方法についても今後の課題であると思う。

#### 議題③その他

(成田：水協)

この他にも、サービス向上事業のご提案を頂戴したいと思います。

(井内 委員) **懸案事項**

プール室内にウォーキングの方法が分かる様なものを掲示すればどうか。また、一般利用の泳ぐコースに、「25mを止まりながら泳ぐコース」や「50m止まらずに泳ぐコース」等の表示をすれば、利用者が泳ぎやすくなる。

(金丸 委員) **懸案事項**

私自身、20年に渡り練習してきたが、まだまだ上手くなりたいと強く思っている。プールの中だけの練習ではなく、少し目先を変えてこの研修室を用いて、泳ぎ方の講座の様なものを開いてはどうか。

(成田：水協)

現在、水中ビデオカメラ、プロジェクター、スクリーンの見積もりを依頼したところですので、近く実現できると思います。

撮影時のアングルや、またその撮影方法も検討したいと思いますので、今日お集まりの委員の方々を対象に、試験的に撮影会を開きたいと思いますが、ご協力頂けますでしょうか。

(全委員)

同意。

(成田：水協)

21年度のサービス向上委員の任期は、今月末までということをお願いしておりますが、4月以降の22年度も引き続きご協力を頂けますでしょうか。

(全委員)

同意。

— 平成22年度 サービス向上委員 —

井内 友香子(委員) 片畑 辰美(委員) 金丸 博文(委員) 鈴木 啓子(委員)  
瀧本 平和(委員) 山本 郁子(委員) 吉田 健一(委員)

(成田：水協)

これもちまして、平成21年度第2回サービス向上委員会々議を閉会致します。

以上