

文化施設を対象とした来訪者の利用様態と評価の視点

○小野久美子
(国土技術政策総合研究所)

小島隆矢
(早稲田大学人間科学学術院)

1. はじめに

筆者らは、公共施設における顧客ニーズ、顧客満足に関する研究に取り組むと共に、そのような公共的な施設に対する評価のあり方について検討を行っている。本稿は、昨今、存在意義について説明責任を求められ、「評価」に関心が寄せられている文化施設—博物館・美術館・水族館といった広義の博物館（以下、ミュージアム類型施設とする）および劇場・ホールを含む—を対象としたユーザー指向の評価手法に関する基礎的な研究として、当該施設の利用者を対象とした自由記述式のアンケート調査の分析結果について報告するものである。

2. 劇場・ホールの評価に関する調査・分析

1) 調査方法

アンケート調査はWebによるもので、公演内容（ロック・歌謡、クラシック・音楽、演劇、歌舞伎・能などの伝統芸能）ごとに、ある程度の鑑賞経験を持った劇場・ホールの利用客を予備調査によって適切にスクリーニングし、本調査の対象者とした。本調査では、評価グリッド法、キャプション評価法、文章完成法などを参考に定型自由記述式の調査を行った。回答者に、不満／満足だった劇場・ホールを思い浮かべてもらい、それらについて、「具体的な不満点／いいところ」（以下、「具体」とする）、および「そうだとすると、なぜ不満か／なぜよいか」（以下、「理由」と呼ぶ）を記入させたものを分析のためのデータとした。

2) 自由記述内容の集約

回答者数・記述件数を表1に示す。のべ記述数は3,275件だが、異なり記述数（同じ記述は重複カウントしない）は2,249件であった。

記述内容の集約の仕方は以下の通りである。

①表記分割（1つの回答欄に複数の情報がある場合）とある程度の表記統一（意味のない記述は削除）の作業を行い、異なり記述数は1,604項目となった。

表1 回答者数および記述数

公演内容	有効回答者	満足側記述数			不満側記述数			記述総数
		具体	理由	計	具体	理由	計	
ロック	126(150)	163	151	314	170	160	330	644
クラシック	128(150)	170	155	325	181	168	349	674
演劇	128(150)	194	184	378	196	191	387	765
伝統芸能	233(375)	328	274	602	315	275	590	1192
合計	615(825)	855	764	1619	862	794	1656	3275

②満足側と不満側を同じカテゴリーとして、よく似た内容の記述を集約し、適切な「代表語」をつける。同時に、それが「具体的項目」か「ベネフィット項目」かの区分を行う。「具体的」195項目、「ベネフィット」が78項目、計273項目となった。

③さらに、代表語をKJ法的分類により、46グループに分類し、キーワードとしてグループ名をつけた。

3) 分析結果と考察

それぞれのキーワードに対する不満側の度数を横軸、満足側の度数を縦軸とした美点欠点ポートフォリオが図1である（見やすさのため対数軸としている）。この結果から言えることは、施設機能面の評価と捉えられる項目の多くが「一元的品質」（不充足だと評価を下げ（不満）、充足されると評価が上がる（満足））に布置していること、また、施設評価の際のポイントなる「魅力的品質」については、例えば、「気持ちが高ぶる」「優雅な気分を味わう」など、その劇場・ホールで鑑賞することによる“効果”を表す総合評価に結びつく上位概念的なキーワードが布置されていることなどが挙げられる。

この調査の結果の一部は、実際の劇場・ホールの施設利用者満足度調査の調査票に反映された。

3. ミュージアム類型施設の利用様態・評価の観点に関する調査・分析

1) 調査方法

劇場・ホールの調査と同様、Webによるアンケート調査を実施した。予備調査を実施し、施設種別（博物館・美術館・動物園・水族館）ごとに、過去3年間の来訪回数が5回以上ある約200名程度をスクリーニングし、本調査の対象者とした。

劇場・ホールの調査で質問した内容（不満／満足「具体」と「理由」）の他に、

- ・その施設に、「誰と」「どのような状況で」（以下、「状況」）行くことが多いか
- ・施設に対する利用上の重視点・要望等の自由記述回答を合わせて分析を行った。

2) 調査結果

それぞれの質問から得られた自由記述回答を適宜集約し（回答者数、のべ記述数については表2、表3）、施設種別、利用様態によって、満足／不満／重視・要望点の記述内容がどのように異なるかを検討するため、「施設種別×評価の観点（満足／不満／重視・要望点）」「誰と」「状況」×「記述内容（基本形態素、度数5以上の語句のみ分析対象とする）」のクロス集計に基づき、対応分析を実施した（図2）。横軸方向には施設種別が並び、これに対応する利用様態（「誰と」「状況」）の布置の様子は、「美術館」「博物館」には、「鑑賞が趣味」「知識・教養」「文化に触れる」など積極的な動機を持ち、目的を持って訪れるという傾向がみられ、また「水族館」「動物園」のは、「子供や孫のため」「孫・子（と行く）」「家族サービス・団欒」「休日」「なんとなく」「ついでに」という語句が布置されている。縦軸方向には、いずれの施設種別も上方に満足、下方に不満、その中間に重視・要望点が並ぶが、不満側が左下方に集まり、満足側は上方～右上に発散しているように見える。不満は施設種別によらないものが比較的多く存在するのに対し、施設種別ごとに異なる満足が提供されていることが示唆される。

4. おわりに

文化施設の利用者を対象としたアンケート調査の自由記述回答から、施設毎の利用様態や不満・満足点の傾向を概ね把握することができた。包括的な分析等は発表時に報告する予定である。

参考文献

- 本稿は、以下の既往論文の内容を再編したものである。
- ・小野、小島、讚州ほか：劇場・ホールにおける顧客満足度調査に関する研究、日本建築学会大会梗概集D-1 分冊、2006. 7
 - ・小野、小島、城谷：ミュージアム類型施設における来訪者満足の内容分析、日本建築学会大会梗概集D-1 分冊、2007. 7

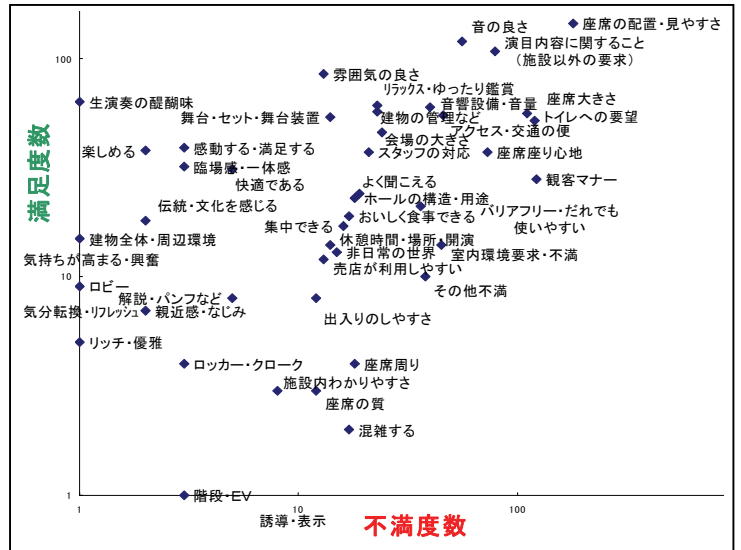


図1 美点欠点ポートフォリオ（劇場・ホール）

表2 回答者数・記述数（不満/満足/重視要望）

施設種別	有効回答者数	満足記述数			不満記述数			重視要望	記述総数
		具体	理由	計	具体	理由	計		
博物館	209	235	213	448	280	256	536	277	1261
美術館	210	235	208	443	288	259	547	329	1319
動物園	208	241	212	453	268	236	504	275	1232
水族館	209	196	178	374	249	219	468	288	1130
合計	836	907	811	1718	1085	970	2055	1169	4942

表3 「誰」、「状況」のべ記述数

施設種別	有効回答者数	誰と	状況	平均回答件数
博物館	209	369	354	1.8
美術館	210	389	373	1.9
動物園	208	291	270	1.4
水族館	209	288	279	1.4
合計	836	1337	1276	1.6 (全平均)

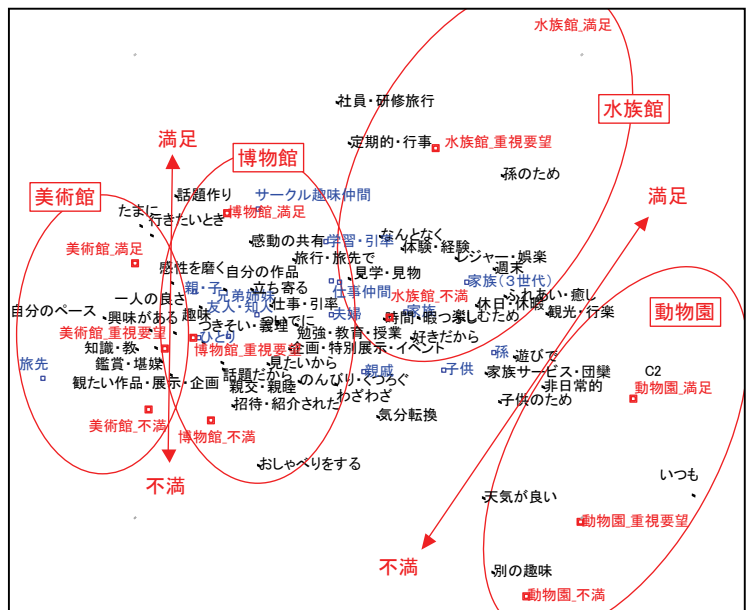


図2 施設種別、評価の観点、利用様態のスコア