

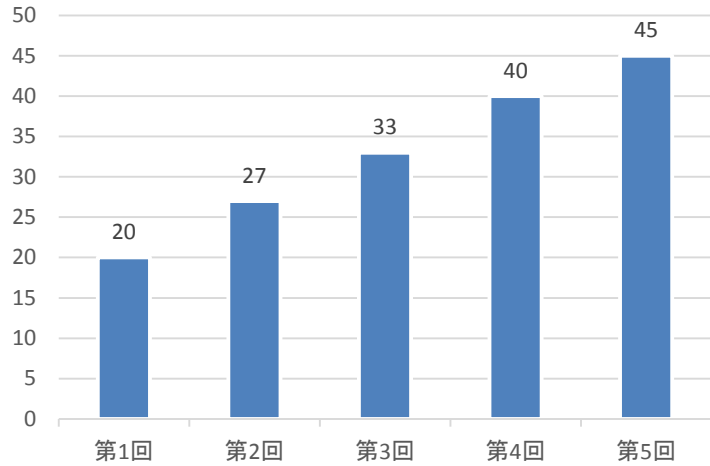
第5回宇都宮まちゼミ アンケート集計結果報告書

宇都宮商工会議所

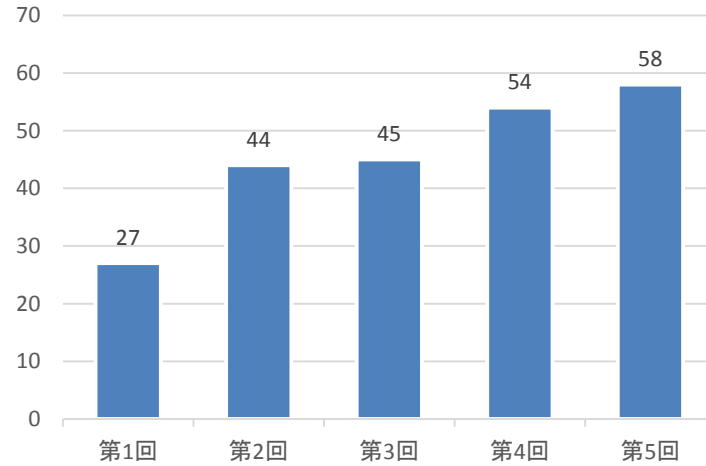
第5回宇都宮まちゼミ受講者アンケート結果

- 1 目的 次回まちゼミ開催に向けた検証作業を行うための基礎資料とするため
- 2 調査対象 まちゼミ受講者（開催期間内の追加講座を含む）
- 3 調査期間 平成30年2月12日（月）～平成30年3月4日（日）
- 4 新聞折込日 平成30年2月2日（金） ※受付開始日前日
- 5 店舗数 45店舗
- 6 講座数 58講座
- 7 受講者数 776名(受講者アンケート回収ベース。追加講座を含む)
- 8 調査方法 講座終了後、お店から受講者に対してアンケート調査を実施。
商工会議所がアンケートの集計及び分析を実施した。

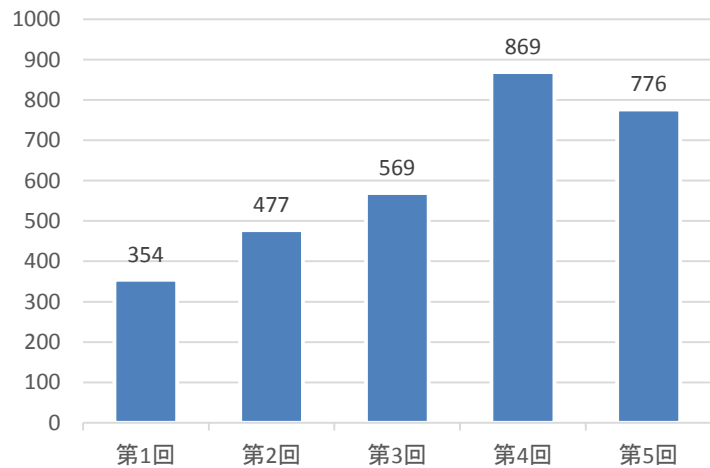
参加店舗数



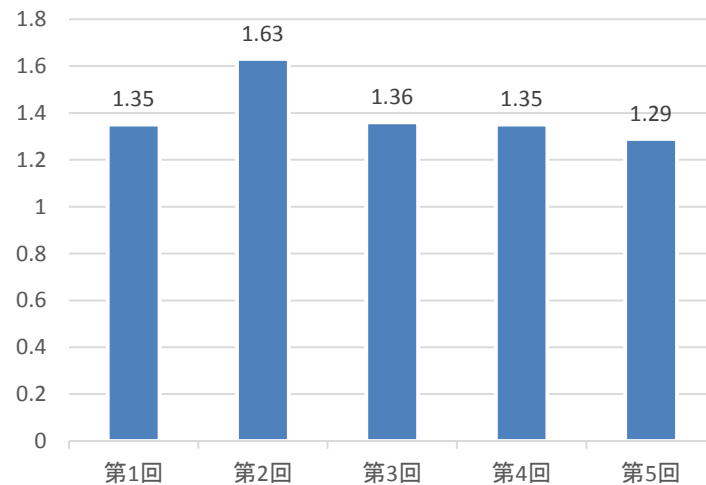
講座数



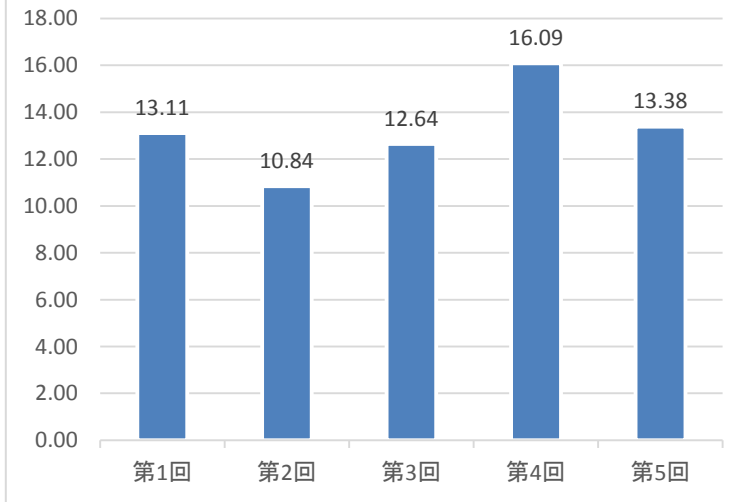
受講者数



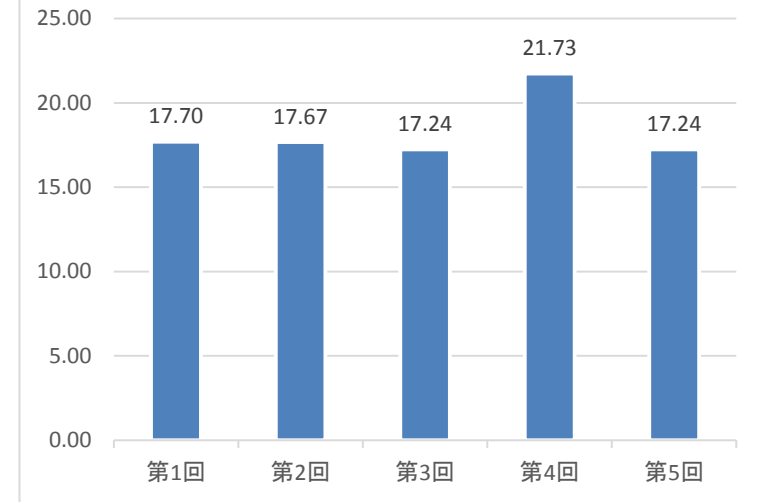
平均講座数/店舗



平均受講者数/講座



平均受講者数/店舗



■ 受講者数減少要因

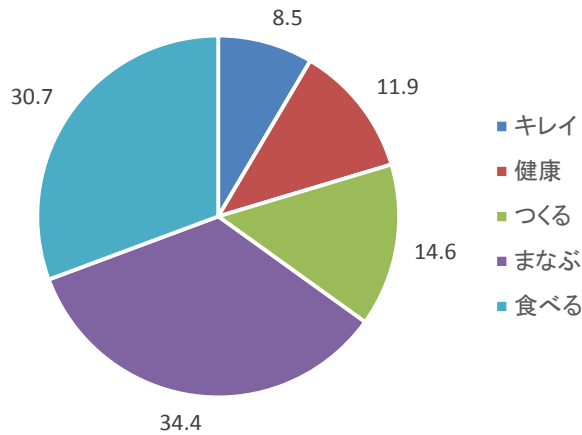
- ・ 受講者を多数集めていた団体（前回約100名）の参加見送り
- ・ 第3回と比較して、数字が落ち込んでいるわけではない。
- ・ お店ごとに講座の改善をする必要性はある

■ 受講者数の大小でまちゼミの良し悪しが決まるわけではない。

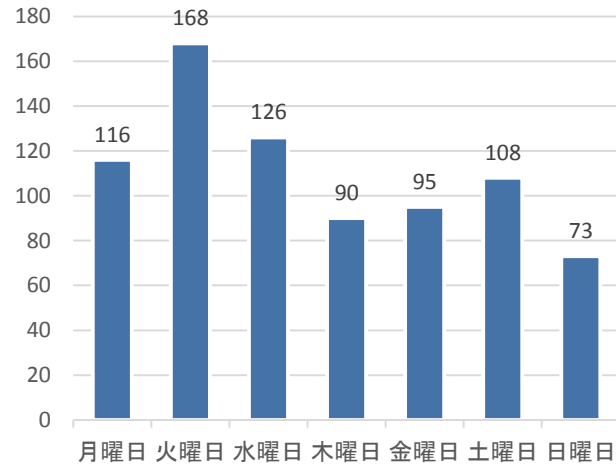
- ・ まちゼミ定員数の増減
- ・ 講座の開催回数
- ・ 追加講座の実施の有無

→全体が少なくなれば受入人数も減少

カテゴリ

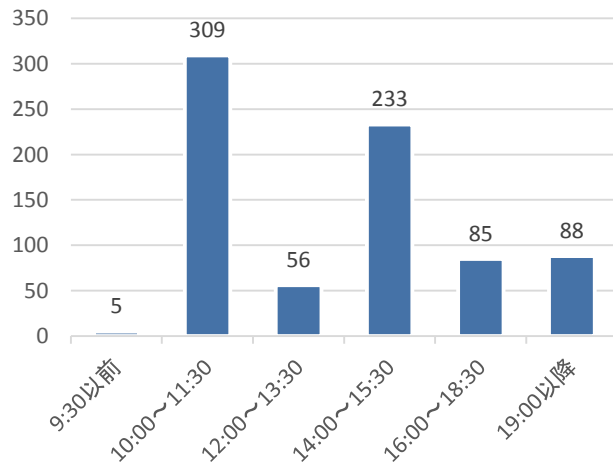


開催曜日

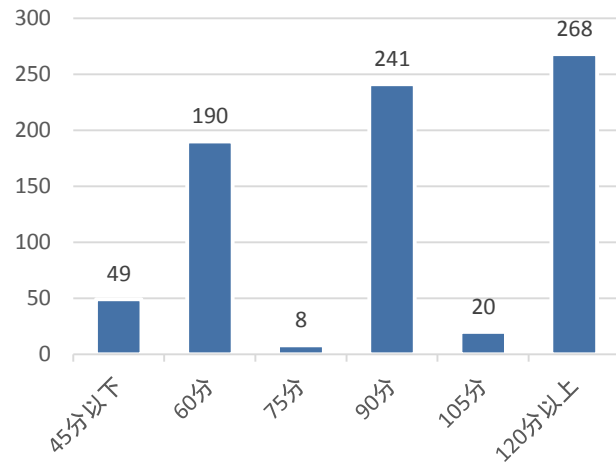


- カテゴリは全体的な構成比と一致しており、カテゴリによって人気の差は出ていない。
- 開催曜日は火曜日が多数受講者の希望日と一致。
- 開催時刻は10時～11:30分開始が最多。希望時間帯の最多一致する。一方で、後述の受講者数の希望時間帯とは必ずしも一致していないことが明らかとなった。

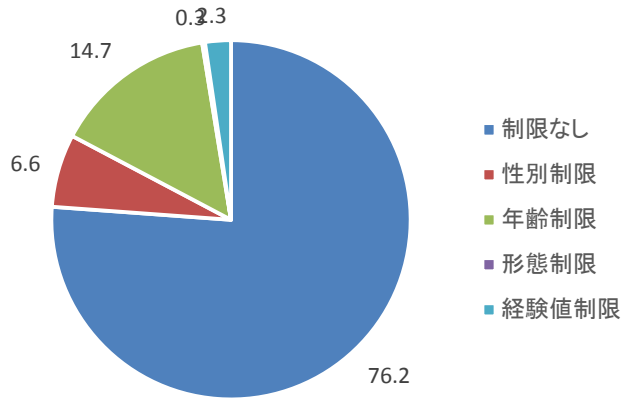
開催時刻



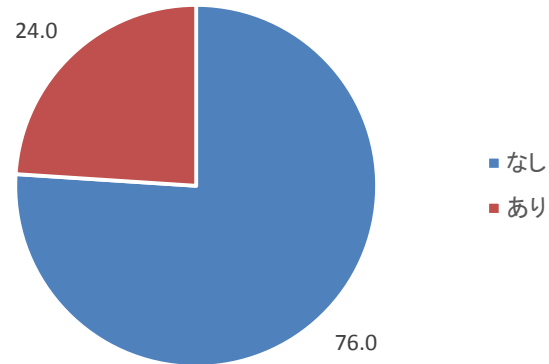
講義時間



受講対象

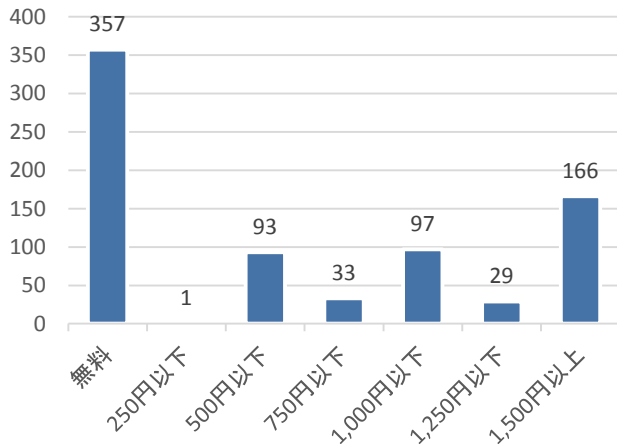


持ち物

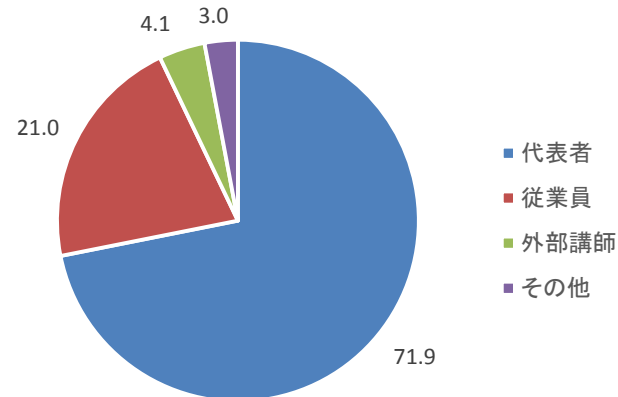


- 受講対象を制限して、ターゲットを明確に絞った講座が約25%ほど開講した
- 材料費は無料と1,500円以上で設定した講座で二極化している。

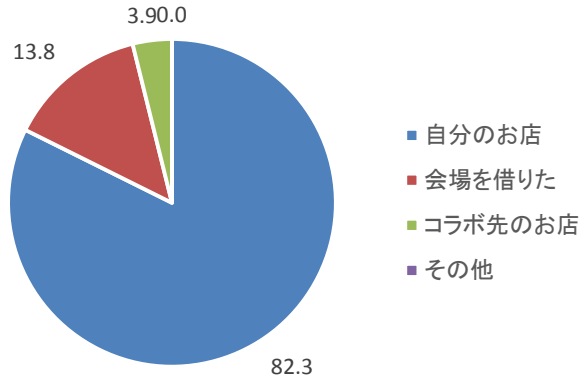
材料費



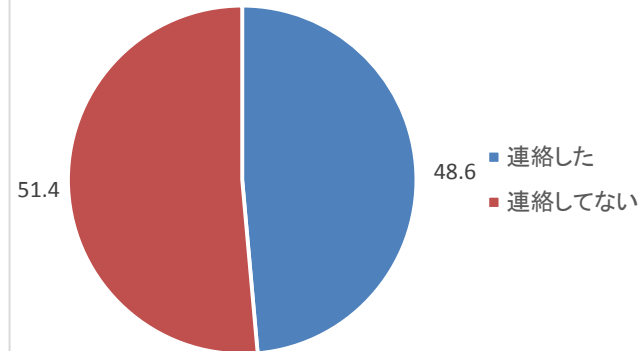
講師



会場

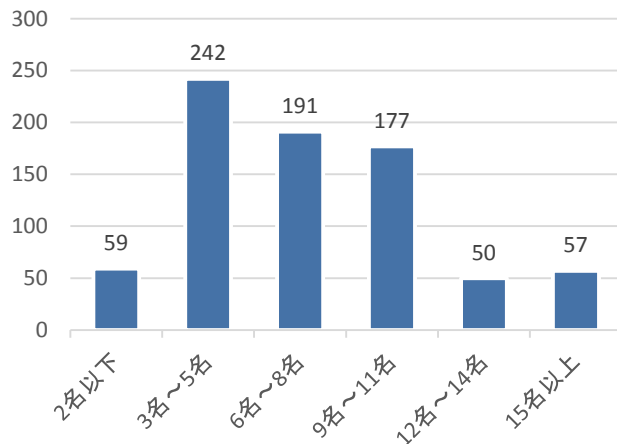


事前確認

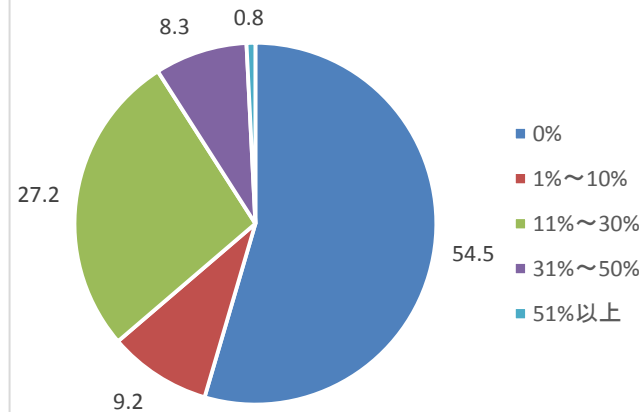


- 事前確認は約半数程度に留まる。
- 当日キャンセルは約半数が0%であるものの、キャンセル全体的に多めである。
- 実受講者数では、3名～5名の受講者数が最も多い。元々の定員の設定が3名～5名程度にしている講座の開催数が多いことが要因と思われる。

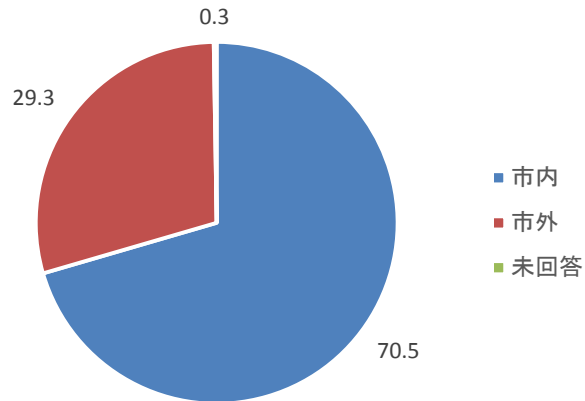
実受講者数



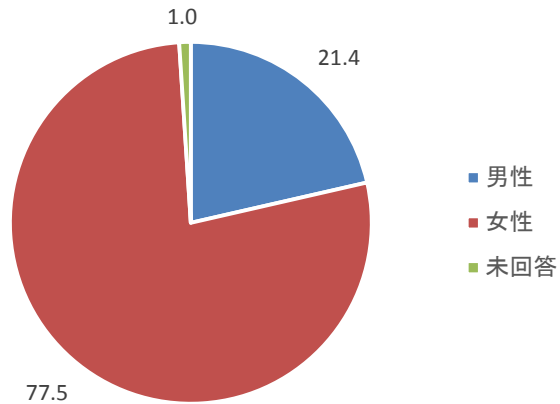
当日キャンセル



1. お住まい

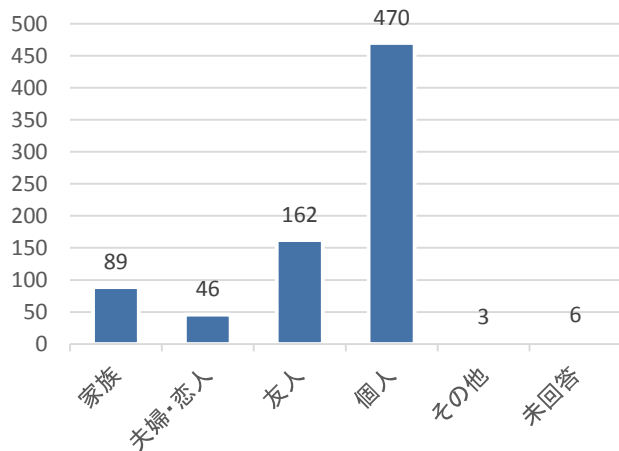


2. 性別

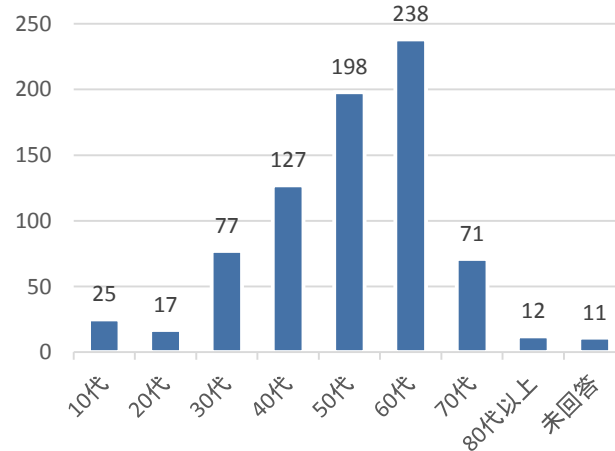


- 居住地は約7割が市内、3割が市外であった。
- 女性が約8割であり、男性は2割程度である。
- 個人での参加が最も多く、次点は友人との参加が最も多かった。
- 年代としては60代が最多であり、次点で50代である。

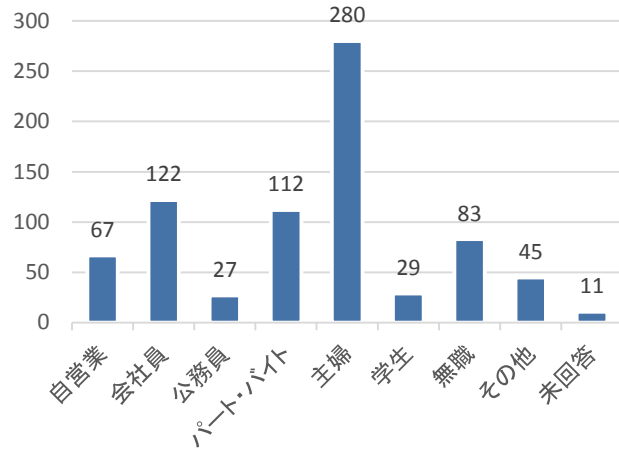
3. 参加形態



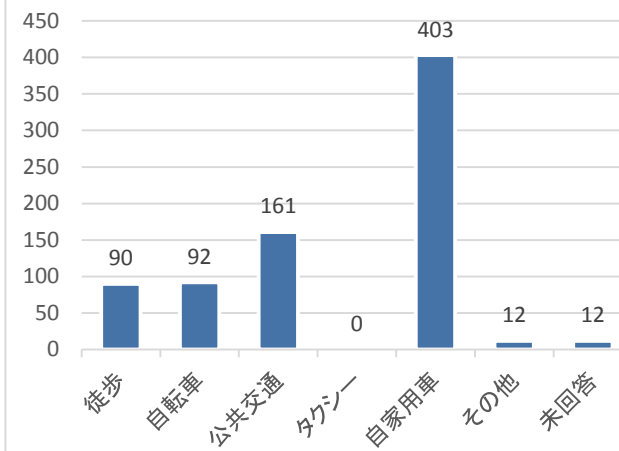
4. 年代



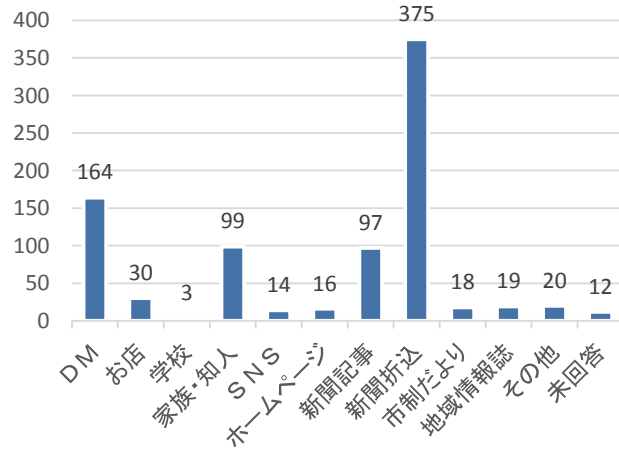
5. 職業



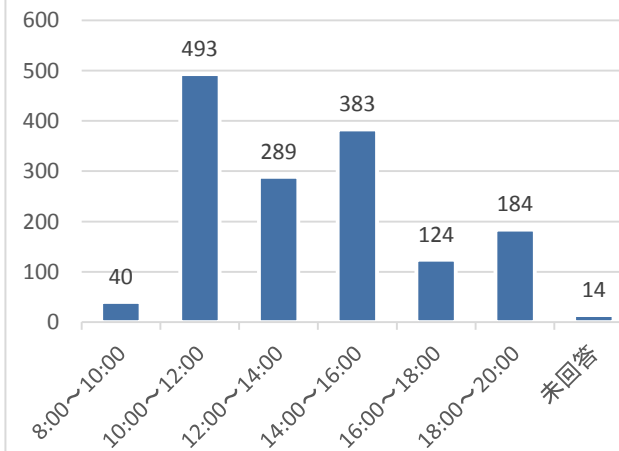
6. 交通手段



7. どこで知ったか

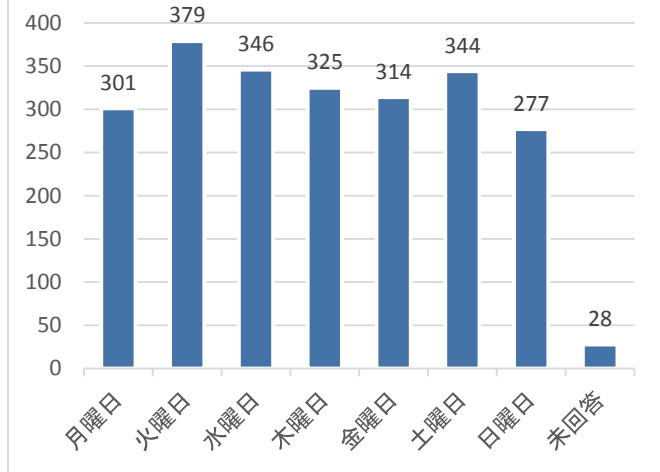


8. 希望時間帯

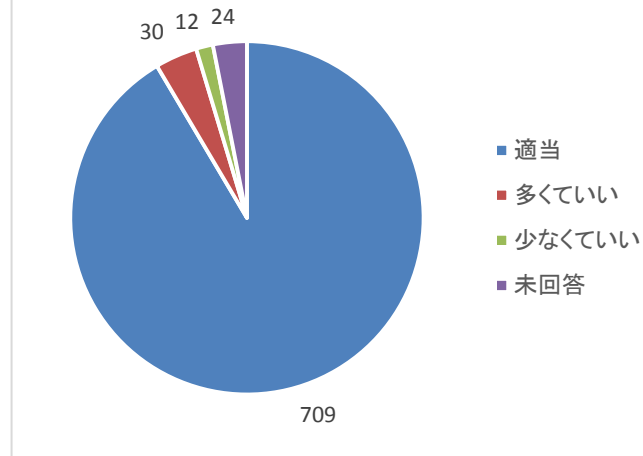


- 職業としては主婦が最多であり、次点で会社員である。
- 交通手段は自家用車が最多である。公共交通利用の割合も高い
- 認知媒体は圧倒的に新聞折込が高い。一方でDMの効果が出てきている点や、家族や知人からの認知度も高まってきている。今回は新聞に多数掲載されているため、新聞記事と回答した人も多い。一方でSNSや学校からの認知は低いため、今後継続していく中で、効果を検証していくことが必要。
- 希望時間帯は10:00~12:00で最多で変動なし。

9. 希望曜日



10. 人数



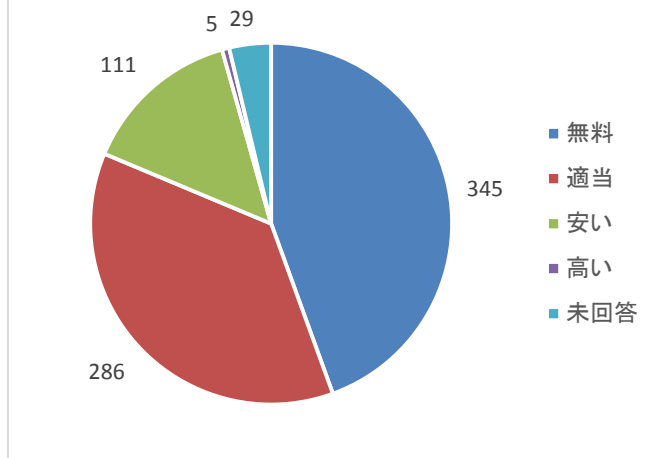
■ 希望曜日は火曜日が最多。次点で水曜日ではあるものの、土日も同程度の回答となっており、この点が前回と比較して大きく伸びている。

■ 受講人数は適当との回答が多数。一方で少なくていいという回答もあったため、改善も必要。

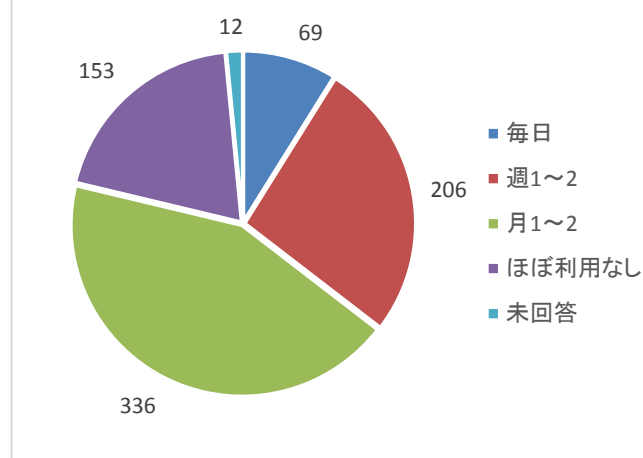
■ 材料費は適当という回答が多数。一方で高いと感じている人もいるので注意が必要。

■ ほとんど利用していない人や月に1~2回しか利用していない人がまちゼミをきっかけにまちなかに来ているが、徐々にその比率が高まっているので注意が必要。折込の範囲を再検討する必要がある。

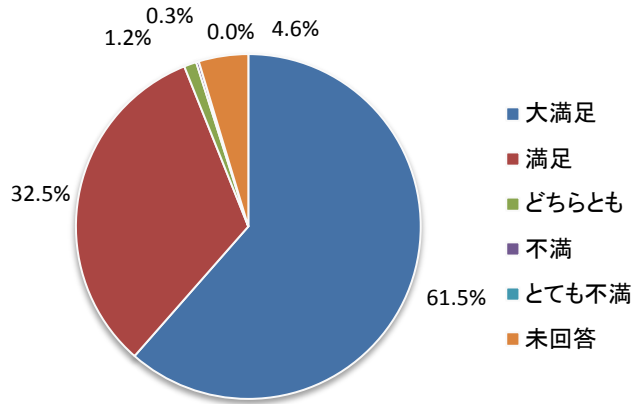
11 材料費



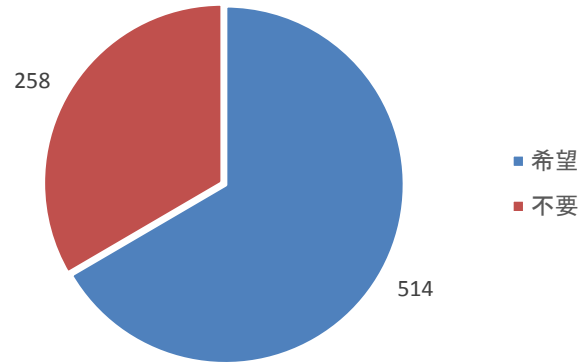
12. 利用状況



13. 満足度

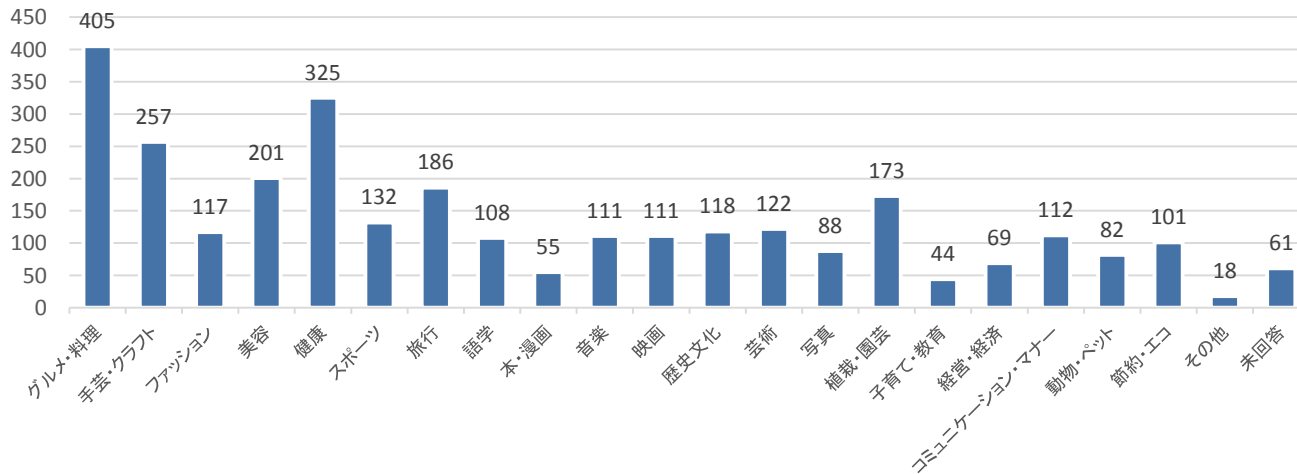


18. DM

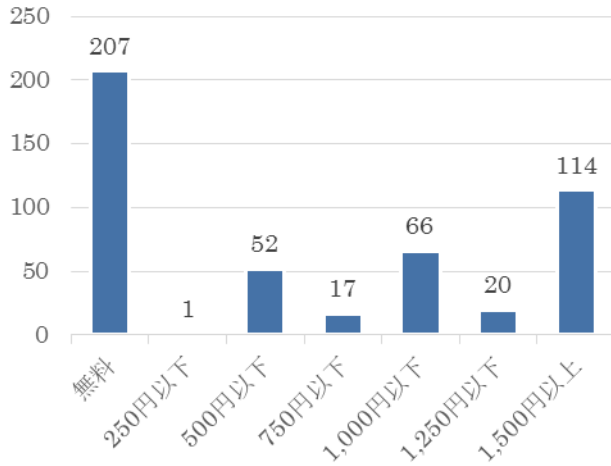


- 満足度は大満足度が61.5%と大きく伸長(前回55.0%)。全体的な満足度も94.0%と高水準をキープしている。
- DMについては514名の方が次回まちゼミの際にはDMを送ってほしいとのこと
- 開催してほしいテーマとしては、「グルメ・料理」が最多。次点で「健康」である。今回は興味あるジャンルの選択肢を一新したこともあり、「植栽・園芸」や「コミュニケーション・マナー」などの新たなニーズが見えてきている。

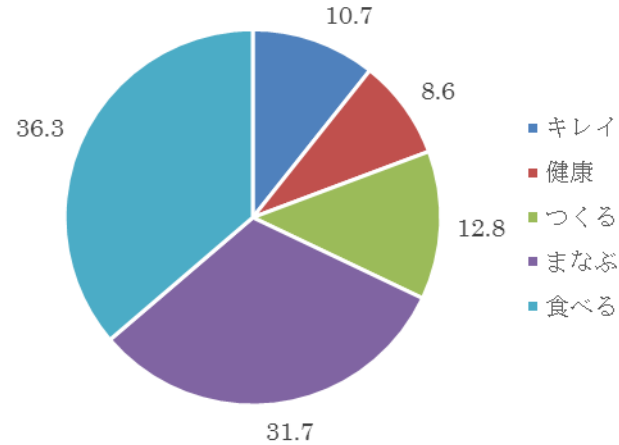
14. テーマ



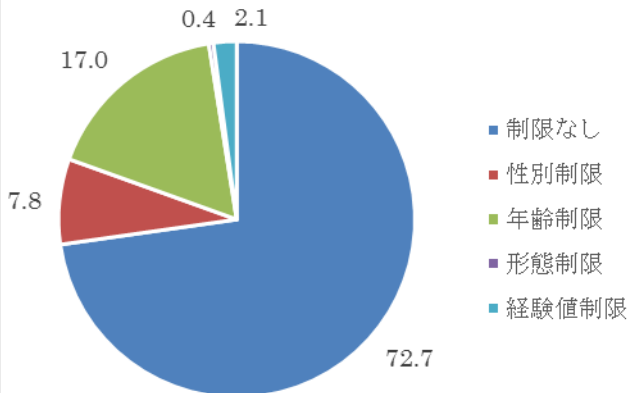
材料費



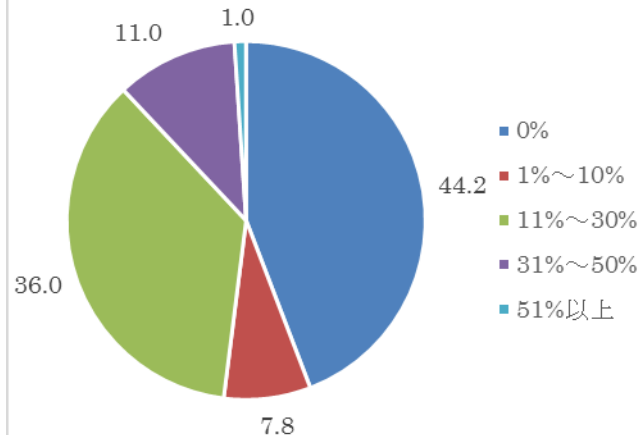
カテゴリ



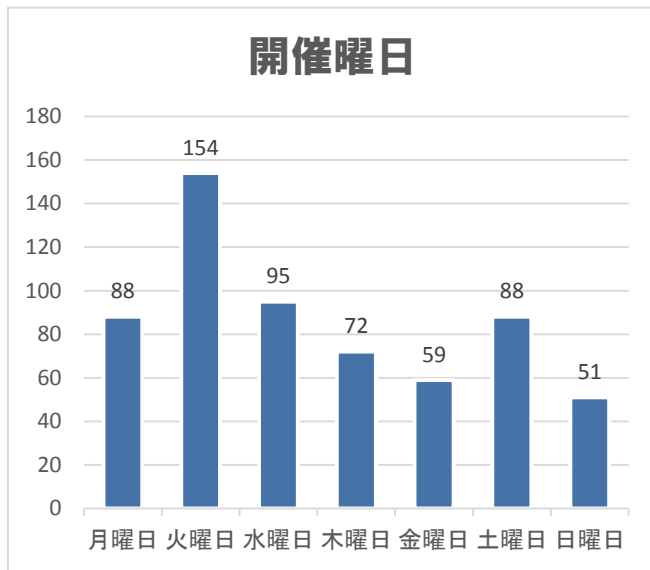
受講対象



当日キャンセル

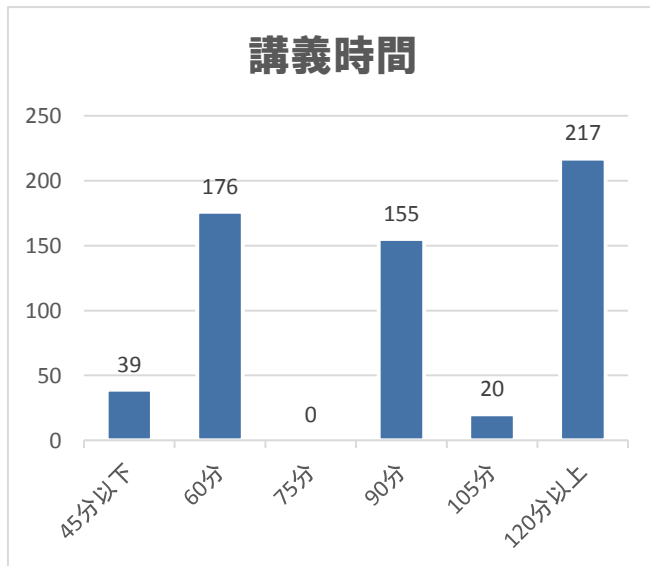


- 材料費と満足度の関連性は見られなかった。
講座の原材料費が安ければ安いほど満足度が高まるわけではないので、魅力ある講座を行うことが重要。
- カテゴリでは、全体と比較して「食べる」が6ポイント上回る。興味のあるジャンルで最も人気のある、「グルメ・料理」との関連性が深いことが理由として考えられる。
- 受講対象の傾向は、全体と比較して、ターゲットを絞ることによって満足度が高まる傾向が出ている。
- 満足度の高い講座は講座のキャンセル率が全体的に低減している。(講座への期待の裏返し?)



■ 受講者数を全体と比較した場合

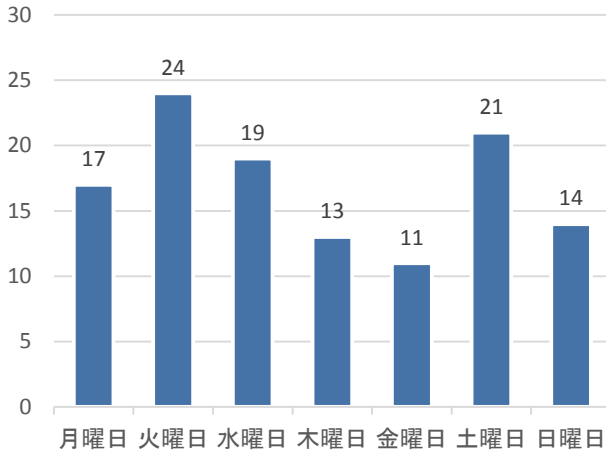
月曜日	116名→88名	△28名
火曜日	168名→154名	△14名
水曜日	126名→95名	△31名
木曜日	90名→72名	△18名
金曜日	108名→59名	△49名
土曜日	108名→88名	△20名
日曜日	73名→51名	△22名



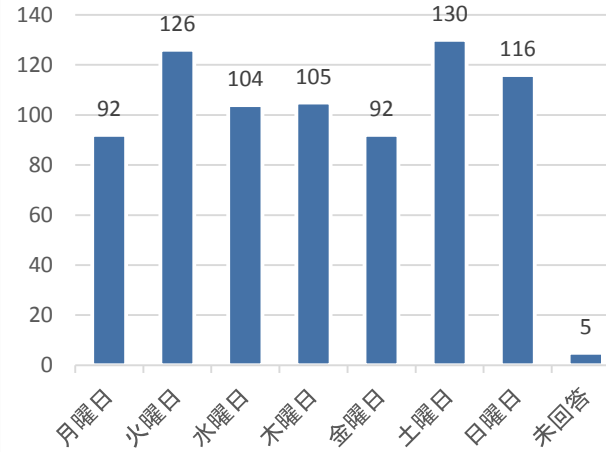
■ 受講者数を全体と比較した場合

60分	190名→178名	△12名
90分	241名→155名	△86名
120分	268名→217名	△51名

開催曜日

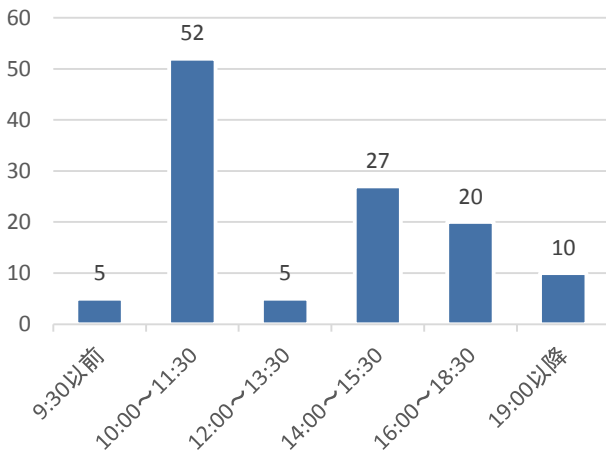


9. 希望曜日

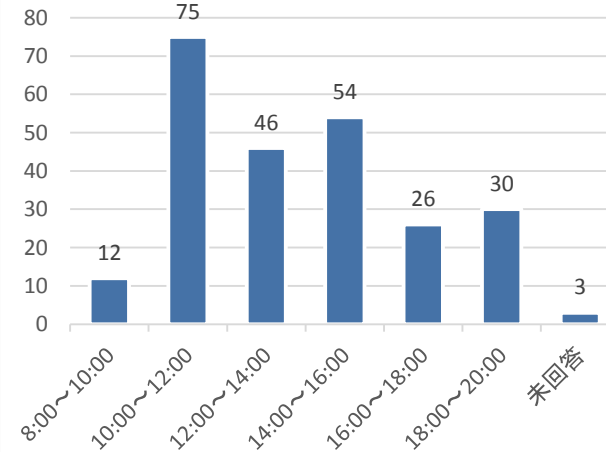


- 開催希望日は全体と比較すると土曜日の構成比が高くなっており、回答数としても最多である。
- 実受講者数は火曜日が最多であるものの、全体との構成比と比較するとかなり低い数値である一方、土曜日の比率が高くなっている。

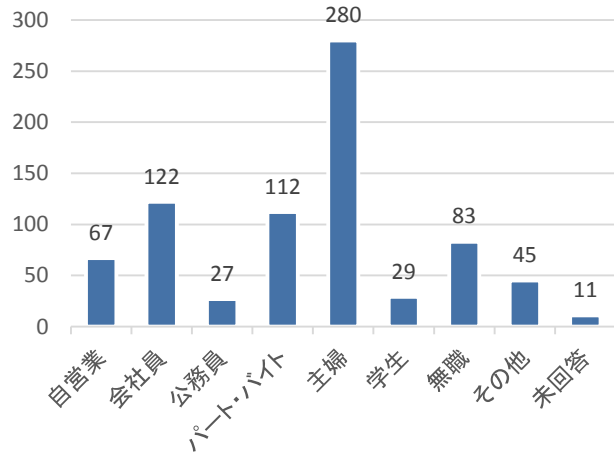
開催時刻



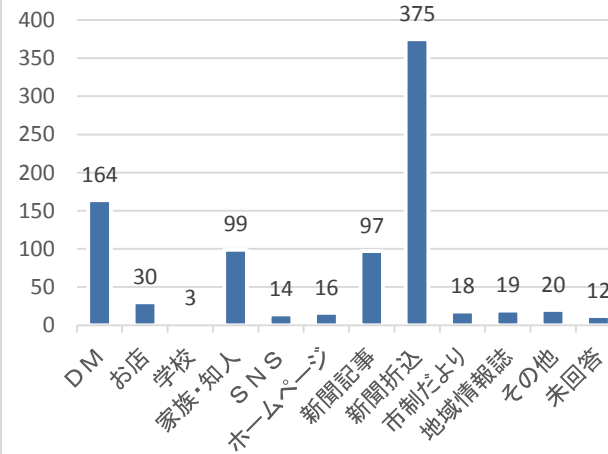
8. 希望時間帯



5. 職業

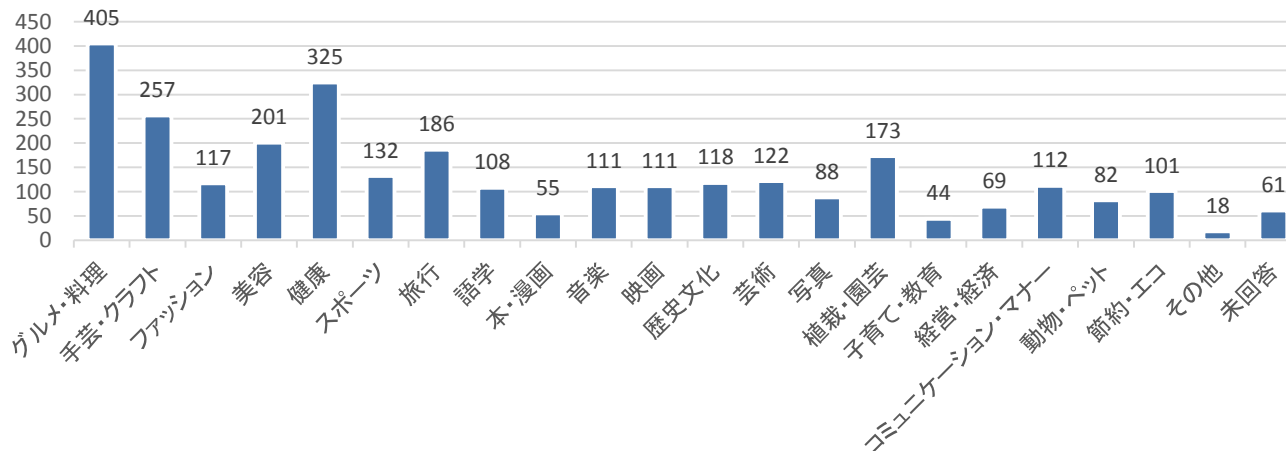


7. どこで知ったか



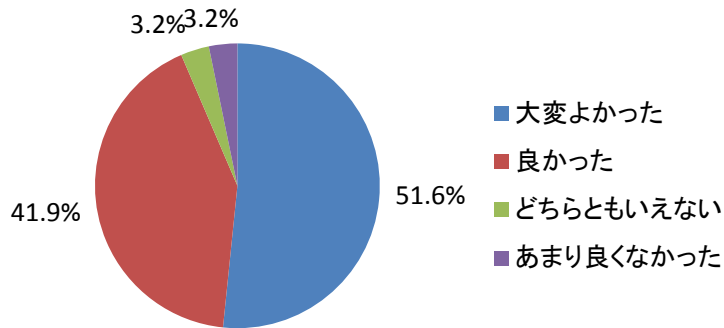
- 職業は主婦に次いで、会社員やパートアルバイトが受講している。
- どこで知ったかという回答については、新聞折込が最多である。家族・知人からの比率が前回同様に高いので、若い人へのアプローチ方法として有効である。また、絶対数は少ないものの、学校やSNSについては若い人の認知が多数である。
- カテゴリ別でみると、全体と比較した受講者数の構成比に大きな差は見られないが、「美容」や「子育て・教育」、「コミュニケーション・マナー」等の回答割合が高くなった。

14. テーマ

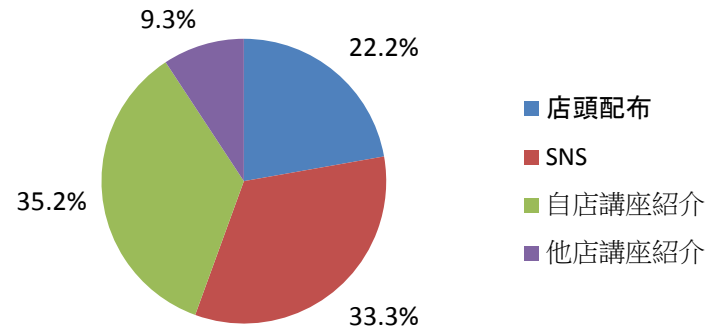


参加店舗からのご意見（アンケート）

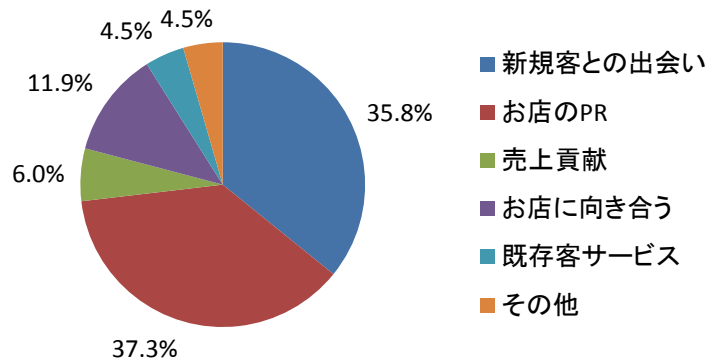
評価



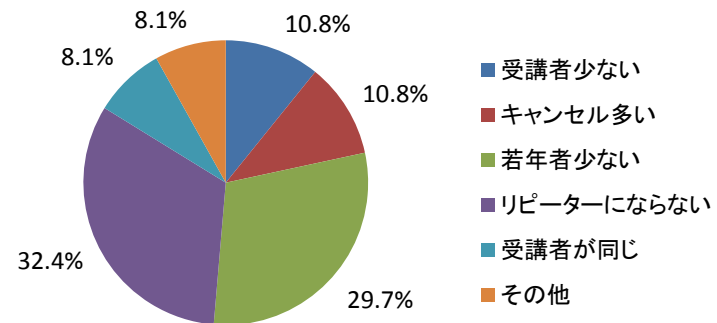
情報発信



良かった点



悪かった点

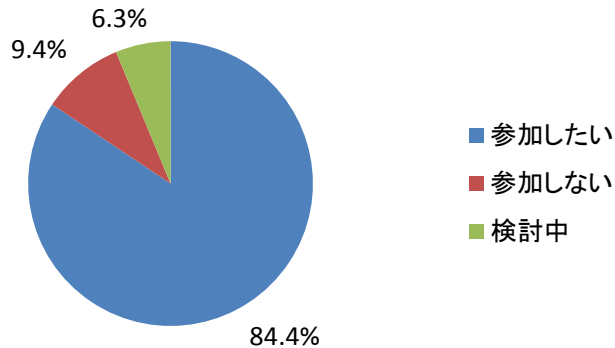


その他: お店の信頼性向上、商品テストが出来た

その他: 講座の時間配分を誤った、ターゲットが異なった、駐車場や会場の確保

参加店舗からのご意見（アンケート）

次回参加

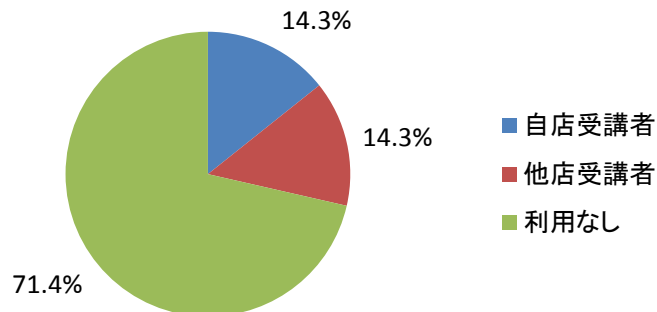


参加しない: お店の繁忙期、季節的に講座が開けない

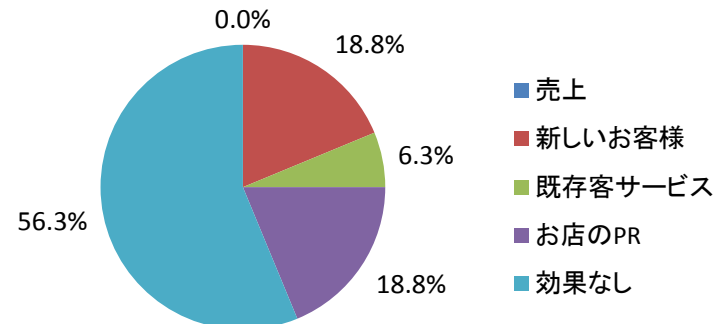
その他ご意見

- 新聞折込と折込日を同じにしてほしい
- チラシに地図を入れてほしい
- 継続することが大切
- 講座の開催回数について、概ね3回程度という考えはなくてもいいのではないか。

クーポン利用

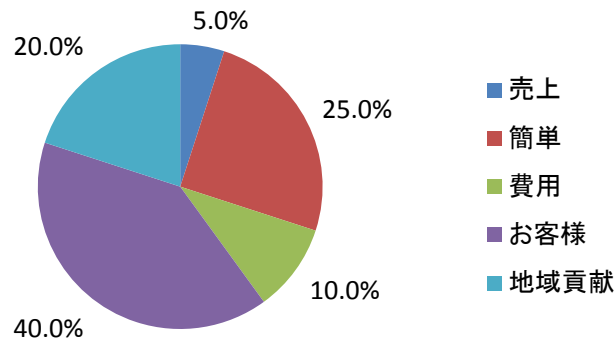


クーポン 効果

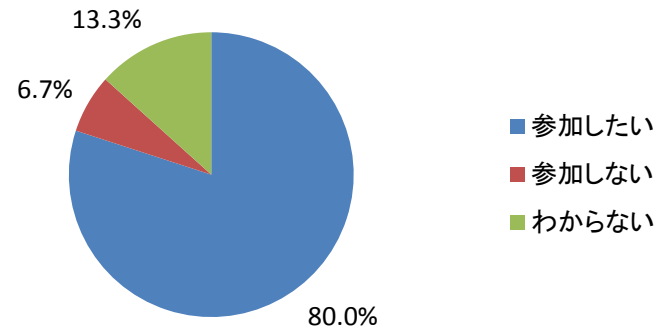


参加店舗からのご意見（アンケート）

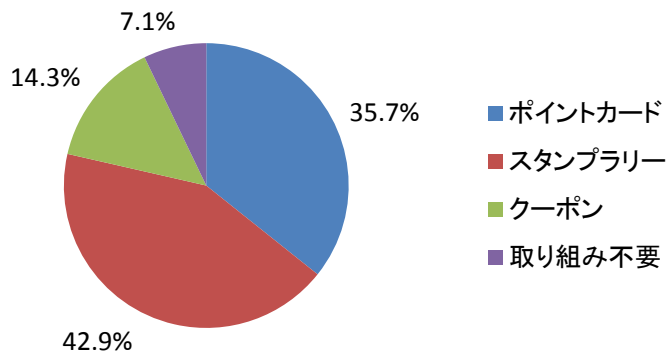
クーポン 参加決め手



次回参加



新規取組



その他ご意見

- 参加者へのお礼の気持ちとして必要
- 心に残るサービスがリピートに繋がる
- 顧客満足度を上げることが必要
- お客様に情報提供することが必要

■ 総括

- ・ 40代-60代の「主婦」が主力層
→受講者の主力層は変わらず
- ・ 受講者アンケートの結果を講座に反映
→定員充足率が高くなる
- ・ 満足度はジャンルや材料費とは無関係
→ターゲットを絞ることが重要
- ・ 若い人は平日に受講しにくい
→土曜日または18:00時以降に開講
- ・ 全体の受講者数は減ったが、大満足度は高まった。
→まちゼミ全体としては大きな改善
- ・ 受講者が少ない講座もある
→全体的な集客を増やすことがまちゼミの理想

今後とも検証と改善を行って寄り良いまちゼミへ