

1. 水族園利用者アンケート調査

(1) アンケート調査の概要

来園者の動向を調査し、今後の参考とするために、本館 1 階エントランスにて利用者アンケート調査表を配布（無人）し、ブースにて調査員による受け取り回収とした。

配布回収件数：971 名

調査期間：平成 28 年 1 月 14 日～3 月 6 日

(2) 調査項目

設問項目を以下に示す。

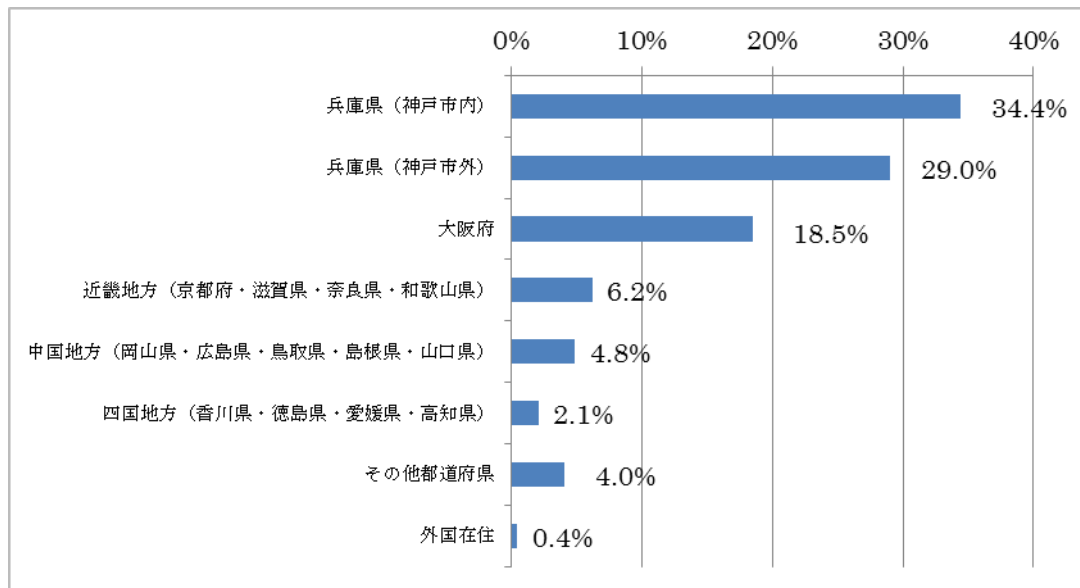
- 問 1. お住まいを教えてください。
- 問 2. あなたの性別、年齢、来園人数を教えてください。
- 問 3. 水族園までの交通手段を教えてください。
- 問 4. これまで過去 1 年間に水族園を何回利用されましたか。
- 問 5. 水族園の滞在時間はどれくらいを予定されていますか。
- 問 6. 水族園にご来園された一番の楽しみを教えてください。
- 問 7. 水族園の役割で、特に大切な役割は何だとお考えですか。
- 問 8. 水族園は、主に誰を対象とした水族館であるべきだとお考えですか。
- 問 9. 水族園のイルカショーは今後も続けていくべきだとお考えですか。
- 問 10. 一般的な水族館の入場料としては、幾らぐらいまで支払えますか。
- 問 11. 他の水族館と比較し、ご友人やご家族におすすめできる内容があれば、ご記入ください。
- 問 12. 将来の水族園に期待すること、ご要望があればご記入ください。

須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

(3) アンケート調査結果

【問1 居住地】

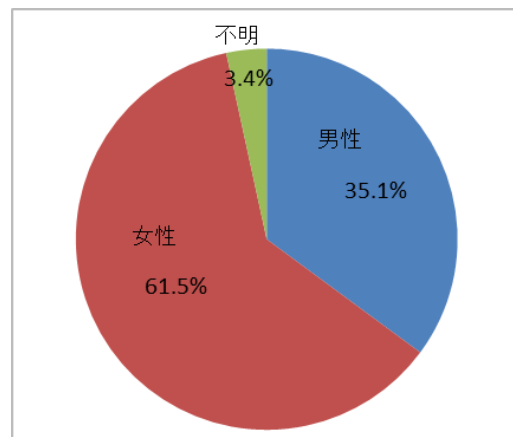
回答者のうち 34.4%が神戸市内、29.0%が神戸市以外の兵庫県内から来園されている。
合わせると 6 割は兵庫県内より来園されている。



【問2 性別、年齢、来園人数】

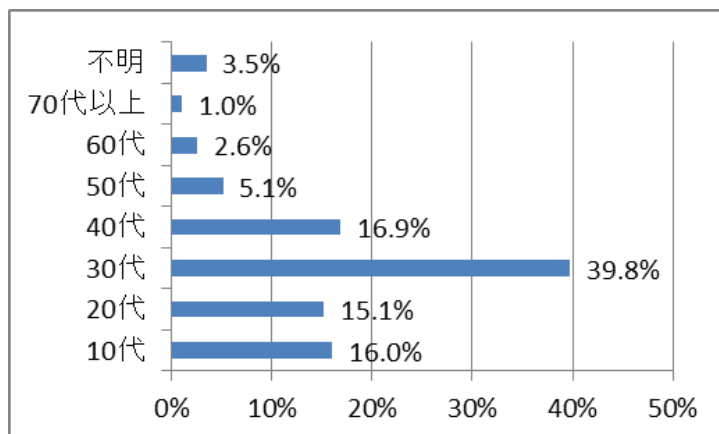
【性別】

回答者の約 6 割は女性。
ただし、来園者の性別とは限らない。



【年齢】

年齢は、30代が約 4 割と最も多く、次いで 40代、10代となっている。

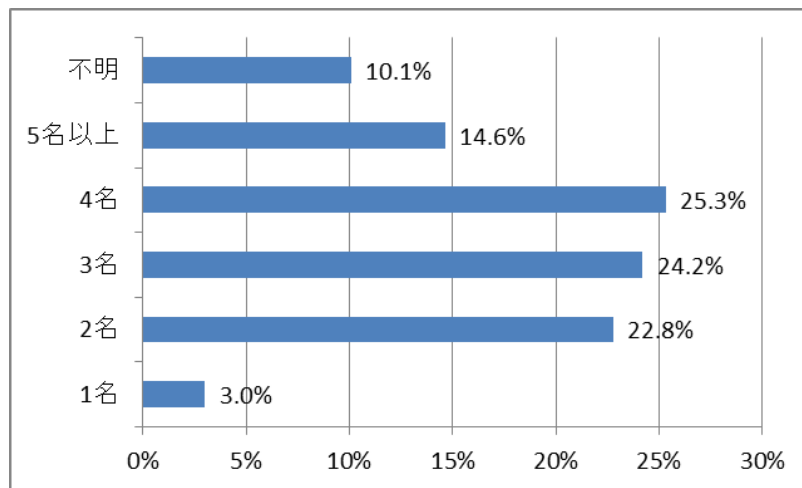


須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

【来園人数】

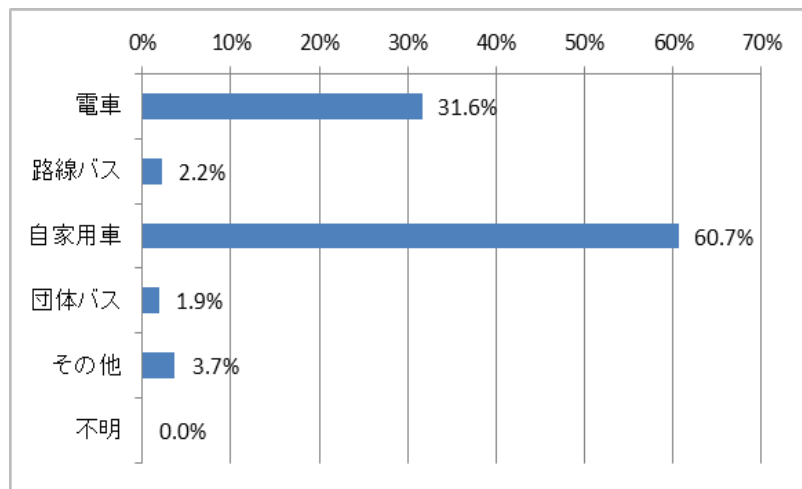
回答者の来園人数は「4名」が25.3%で最も多く、次いで「3名」24.2%、「2名」22.8%と続いている。

また、1グループあたりの平均人数は3.56名であり、その内訳は大人1.99名・子供（高校生以下）1.57名となっている。



【問3 交通手段】

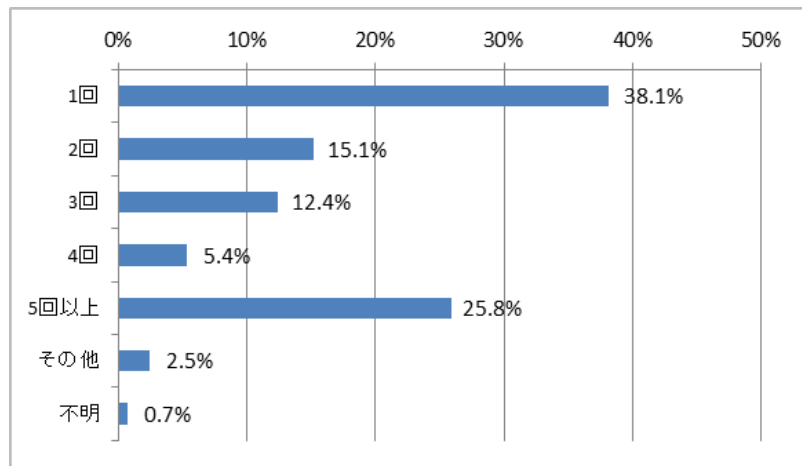
回答者の6割が「自家用車」。次いで「電車」が3割となっている。



須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

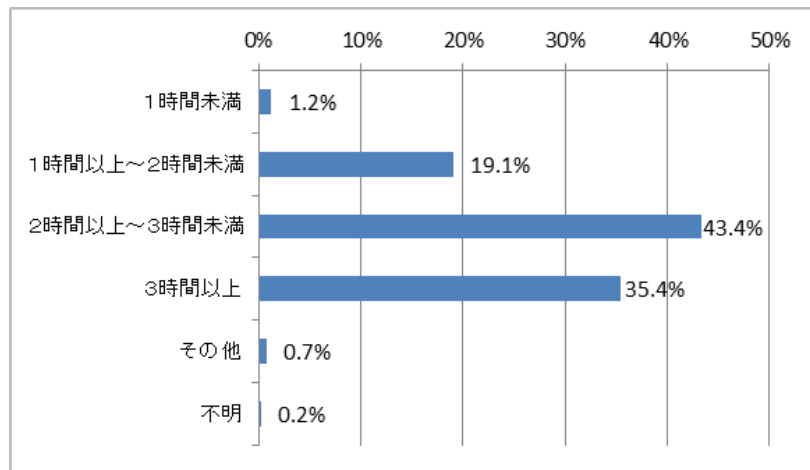
【問4 これまで過去1年間に水族園を何回利用されましたか】

回答者の約4割が年1回の来園である。しかし、5回以上の方も2割以上ある。



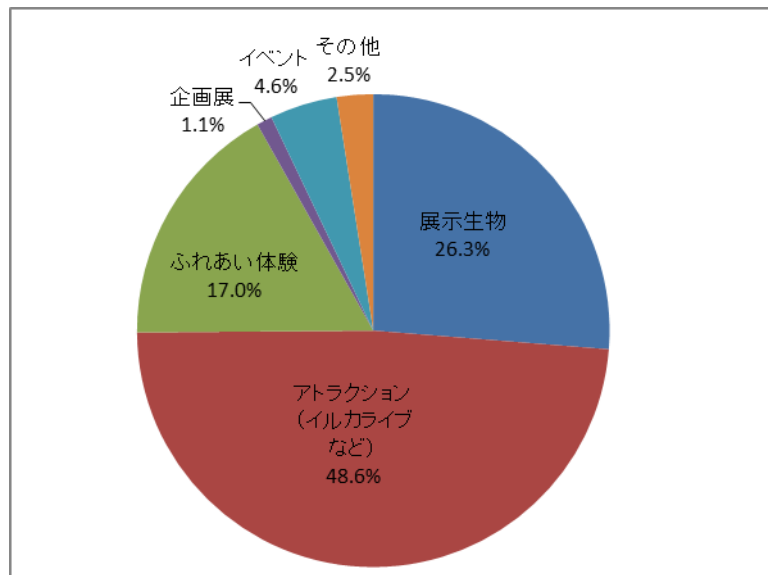
【問5 水族園の滞在時間はどれくらいを予定されていますか】

「2時間以上～3時間未満」4割で一番多く、次に「3時間以上」と続く。



【問6 水族園にご来園された一番の楽しみを教えてください（複数回数）】

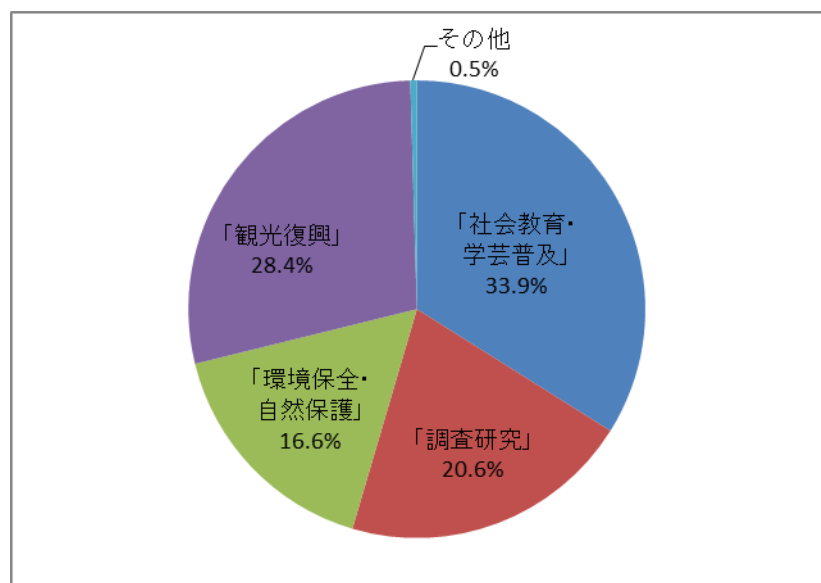
「アトラクション（イルカライブなど）」が約半数を占める。次いで「展示生物」、「ふれあい体験」と続く。



須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

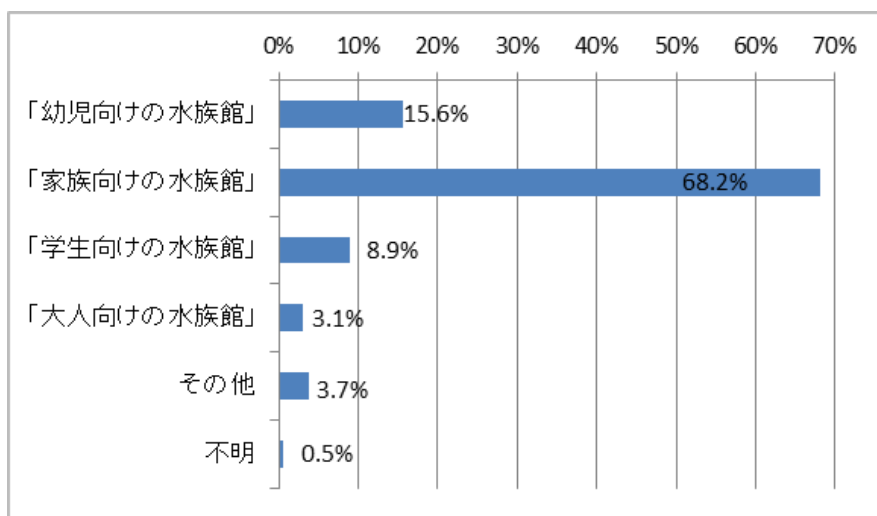
【問7 水族園の役割で、特に大切な役割は何だとお考えですか（複数回答）】

「社会教育・学芸普及」が3割で最も多く、次いで「観光復興」、「調査研究」と続く。



【問8 水族園は、主に誰を対象とした水族館であるべきとお考えですか】

「家族向けの水族館」が約7割で最も多い。



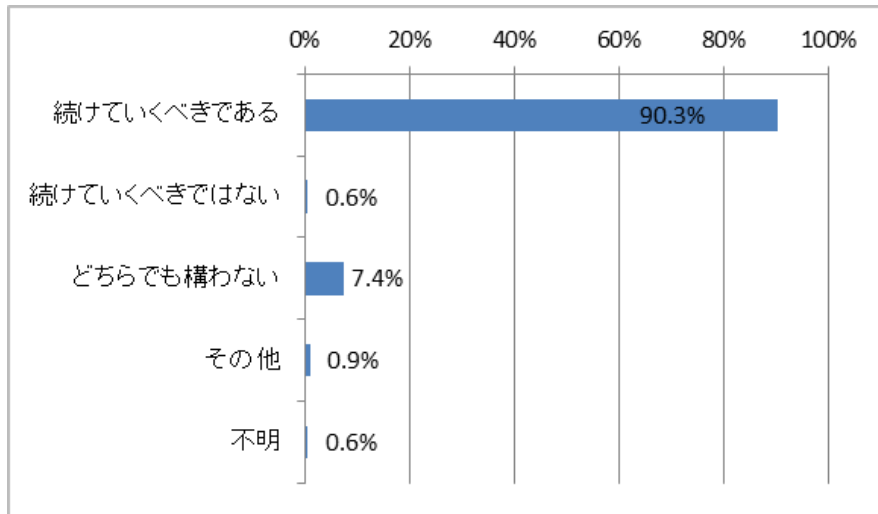
「その他」回答（抜粋）

- ・老若男女問わずすべての人に向けて
- ・子供向けの解説を行うことで大人もわかりやすくなる。
- ・昼間はファミリー、夜間は大人向けなどのすみわけをしてほしい。
大人向けの施設としても存在してほしい。
- ・水生生物に興味のない人向け

須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

【問9 水族園のイルカショーは今後も続けていくべきだとお考えですか】

「続けていくべきである」が9割を占めている。しかし、どちらでも構わないとする意見も1割弱ある。



「その他」回答（抜粋）

- ・イルカにとって一番良い方法を考えるべき
- ・現在のイルカの状況を伝えながら、皆で考えていくことが必要では？
- ・水族園の見せ方で見せるべき
- ・状況など色々な問題があると思うが、子どもには見せてあげたいと思う。
- ・楽しみにはしているが、なくなったとしても仕方がないと思う。

須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

【問 10 一般的な水族館の入場料としては、幾らぐらいまで支払えますか】

入園料の平均額は、大人料金 1,418 円、子供料金 604 円、幼児料金 112 円となった。現状価格と比較すると、各区分ともに 100 円程度高い値となった。

有効回答で見ると、大人については、約 6 割が現状料金よりも超過した額を示している。しかし、幼児（未就学児）については現状と同じである「無料」が約 7 割を占めている。

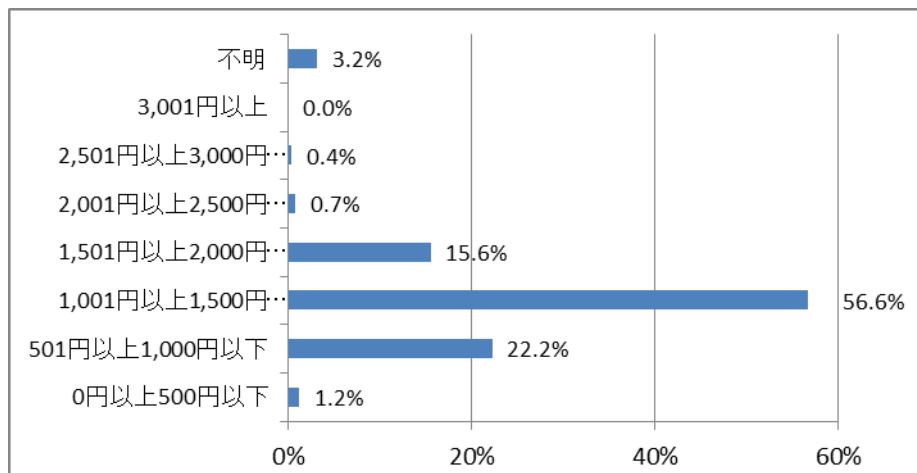
表.支払入園料

区 分	平均 額	最 高 額
大人（18 歳以上）	1,418 円	3,000 円
子供料金（小中学生）	604 円	1,500 円
幼児料金（未就学）	112 円	1,000 円

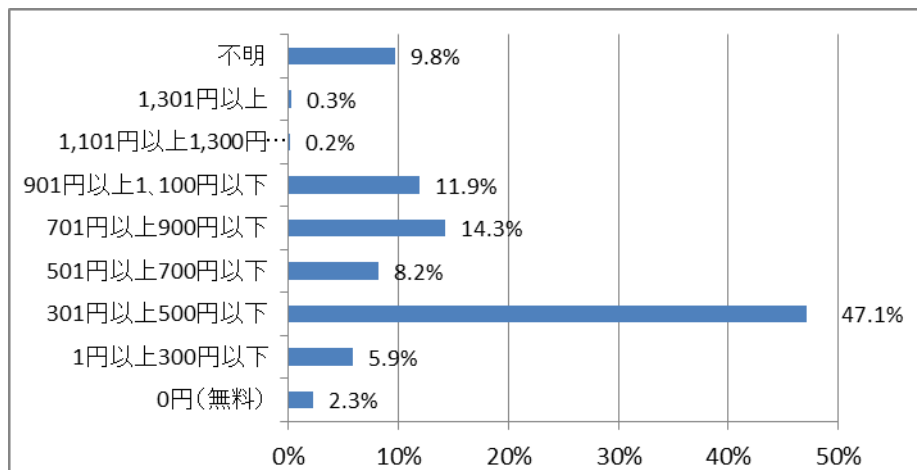
表. 現状価格との比較

区 分	金 額	割 合
大人（18 歳以上）	1,300 円未満	27.3%
	1,300 円	13.6%
	1,300 円超過	59.1%
子供料金（小中学生）	500 円未満	10.8%
	500 円	46.9%
	500 円超過	36.1%
幼児料金（未就学）	無料	69.9%
	有料	30.1%

【大人料金】

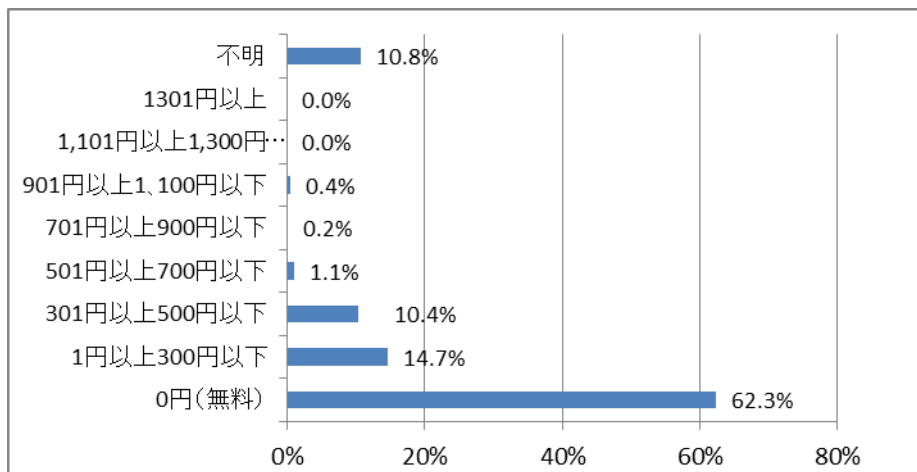


【子供料金】



須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

【幼児料金】



【問11 他の水族館と比較し、ご友人やご家族におすすめできる内容があれば、ご記入ください (自由回答)】

イルカライブなどのアトラクションが最も多く、次いで展示内容や展示方針、入園料金と続いている。

内 容	件 数
イルカライブ (ショー) 等のアトラクション	165
展示内容・展示方針	74
入園料金	68
園内が広く、ゆったり観覧できる	48
餌やり体験、生物タッチなどのふれあい	35
立地・アクセス	26
イベント、特別展、企画展等	23
生物	19
スタッフ	14
家族で楽しめる	8
遊園地	6
施設全体が良い	5
テナント (飲食、土産物屋)	5
地域密着	3
その他感想	44

須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

【問 12 将来の水族園に期待すること、ご要望があればご記入ください（自由回答）】

解説ライブやふれあい体験の充実、展示の改善、新規生物導入を要望する意見が多い。また、施設の老朽化に伴う施設リニューアルや新施設の整備が望まれている。加えて、社会貢献、社会教育、地域活性化についての要望もある。

要望	件数
解説ライブ、ふれあい体験の充実	51
展示、案内板の改善	47
水族園の存続	45
新規生物導入	32
リニューアル・新施設の整備	26
イルカショーの継続	22
料金値下げ	17
社会貢献	16
社会教育	14
トイレの改修	7
休憩所（屋内施設、イスの増加等）	6
テナント改善（食事メニュー、遊園地等）	6
完全バリアフリー	5
駐車場の無料化	5
地域活性化	4
全天候型施設	3
その他	23

2. 顧客満足度調査

(1) アンケート調査の概要

顧客満足度の向上および来園者サービスの向上のため、顧客満足度調査（CV調査）を実施し、苦情・クレームの顕在化、早期改善に努めている。毎月、来園者約 200 名のサンプルリング調査を実施している。本館・イルカ館にて配付（無人）し、インフォメーション・有料体験チケットブースにて職員による受け取り回収とした。

平成 22 年度 3 月を 1 回目（ベンチマーク）として、平成 28 年 1 月分まで継続して実施している。質問は各々の項目に係る 5 段階評価として、定量評価を行った。総合評価と各アトラクション、付帯（レストラン、飲食、物販）の主要な 11 項目を抜粋して、まとめている。

(2) アンケート項目（主要 11 項目抜粋）

- Q01. 本日は須磨海浜水族園を満足いただけましたか
- Q02. 本館はご満足いただけましたか
- Q05. イルカライブはご満足いただけましたか
- Q06. ラッコ館はご満足いただけましたか
- Q07. さかなライブ劇場はご満足いただけましたか
- Q08. ペンギンに関するイベントはご満足いただけましたか
- Q10. 有料体験（エサやり体験、ふれあい体験）はご満足いただけましたか
- Q12. 遊園地の乗り物はお楽しみいただけましたか
- Q13. レストランの食事の味はご満足いただけましたか
- Q15. 軽食の品ぞろえはご満足いただけましたか
- Q17. おみやげ店の品ぞろえはご満足いただけましたか

(3) アンケート調査結果

顧客満足調査の結果、Q1 総合評価では（4.7～4.3）の高いレベルを維持している。特に、Q5 イルカライブ（4.7～4.4）や Q4 本館（4.5～4.2）は高い傾向にある。また、Q10 有料体験（4.6～3.7）は向上傾向、その他は概ね横ばいである。

但し、レストランなど付帯事業（Q12～Q17）の満足度は、上下幅が大きく（4.5～3.4）、本体事業の評価と比べて、相対的に低い結果となっている。

須磨海浜水族園 利用者アンケート結果

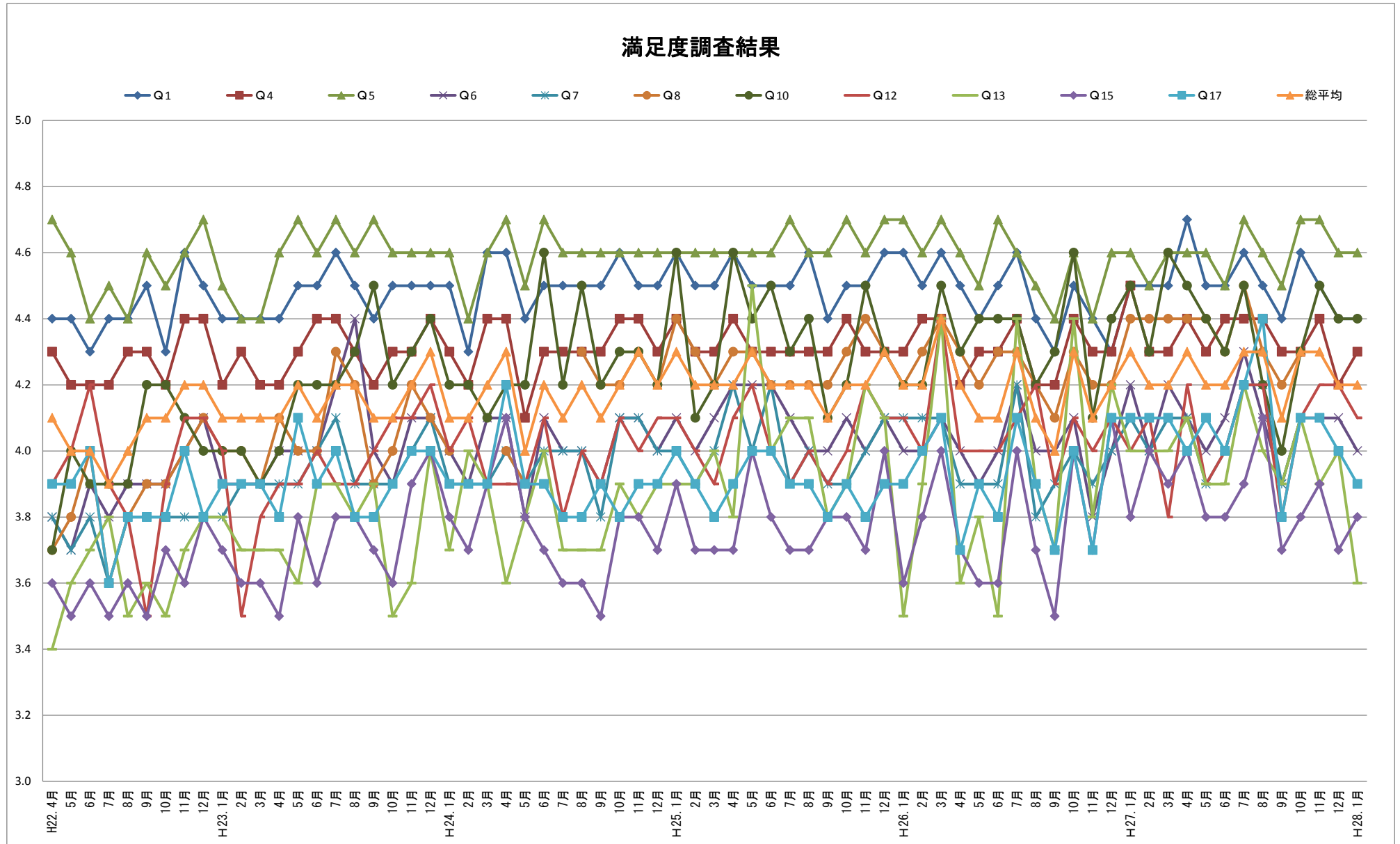


図. 顧客満足度調査の評価