



「札幌ドームオンラインリサーチ 2013」実施結果レポートについて

～130人のモニターから、札幌ドームについて多くのご意見をいただきました～

株式会社札幌ドーム(以下当社)は、モニターアンケート「札幌ドームオンラインリサーチ2013」を本年6月～10月にかけて実施し、これまでにお客さまの声をを受けて実施した改修事例の評価や、さらに具体的な改善案を計5回にわたりお聞きしましたが、そのとりまとめ結果を「実施結果レポート」としてウェブサイト上に公開いたしました。

1. 「札幌ドームオンラインリサーチ 2013」概要

(1)実施期間:

2013年6月25日～10月28日(計5回実施)

(2)モニター人数:

130人

※募集期間中275人のご応募をいただき、130人を選定させていただきました。

(3)アンケート形式:

毎月1回、Eメールでモニター宛てにお送りするウェブページにて、各回のテーマに沿った質問にご回答いただきました。

(4)モニターの主な属性:

- ・性別: 男性48.4%(63名)／女性51.5%(67名)
- ・年齢: 平均43.9才(男性平均43.6才／女性平均44.1才)
- ・2012年の来場回数: 平均20.9回(最少0回／最多72回)

2. 実施結果レポートの公開

札幌ドーム公式ウェブサイト(PC版)上でご覧いただけます。

☞<http://www.sapporo-dome.co.jp/online/>

ご協力いただいたモニターの皆さまに深くお礼申し上げます。アンケートの結果は当社および関連各社で情報共有し、今後の施設改善・サービス向上などに役立ててまいります。

リサーチテーマとその概要

■第1回「札幌ドームの施設・設備について」

回答受付期間:6月25日～7月1日 / 回答者数:125人

当社が近年実施した施設・設備改善についての評価や、実施を検討している改善工事についてのご意見、大型映像装置の更新に向けて重視すること(大きさ・設置数など)、などをお聞きました。

◎近年実施した施設・設備改善で最も高く評価されたのは「洋式トイレの割合アップ」

近年取り組んでいる「洋式トイレの割合アップ」について、90人のモニターが実施したことを知っており、84人のモニターが「改善されてよかったと特に思う」と回答しました。そのほか、「外野スタンドの階段への手すり増設」「洋式トイレへの便座クリーナー設置」「コインロッカー新設」などが上位となりました。

◎今後優先的に取り組んでほしい改善工事は「飲食売店増設」がトップ

当社が実施を検討している改善工事について、45人のモニターが「飲食売店増設」を優先的に取り組んでほしいと回答しました。そのほか、観客席以外でもイベントが楽しめるようプロジェクターやテレビの改善・新設を求めるお声も上位を占めました。

■第2回「札幌ドームの広報誌・ウェブサイトについて」

回答受付期間:7月30日～8月5日 / 回答者数:113人

広報誌「札幌ドーム イベントニュース」やウェブサイトについての評価、今後内容の充実を求める項目、7月に新たに公開した札幌ドームスマートフォンサイトの感想・ご意見、などをお聞きました。

■第3回「飲食サービスについて」

回答受付期間:8月27日～9月2日 / 回答者数:115人

飲食サービスの取り組みについての評価、気に入っている飲食売店とその理由、サービス改善を求めること、新たに販売を希望する商品、などをお聞きました。

■第4回「スタッフの対応について」

回答受付期間:9月24日～9月30日 / 回答者数115人

札幌ドームで働くスタッフの接客対応の満足度や、スタッフについて印象に残っているエピソード、スタッフに求めるもの、接客対応のアイデア、などをお聞きました。

■第5回「運営会社(株式会社札幌ドーム)について」

回答受付期間:10月22日～10月28日 / 回答者数111人

当社のさまざまな取り組みについての認知度・評価、今後重視すべきと思う取り組みや改善すべき点、オンラインリサーチご参加により当社への印象が変化したかどうか、などをお聞きました。