



## 「札幌ドームオンラインリサーチ 2014」実施結果レポートについて

～150 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、本年 5 月～10 月にかけて実施した、お客さまの声をお聞きするモニターアンケート「札幌ドームオンラインリサーチ 2014」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 2014」概要

(1) 実施期間：

2014 年 5 月 26 日～10 月 3 日（計 5 回実施）

※2013 年度に続き、2 年連続でモニターアンケートを実施しました。

(2) モニター人数：

150 人

※募集期間中 330 人のご応募をいただき、150 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 48.7%（73 名）／女性 51.3%（77 名）
- ・年齢： 平均 46.8 才（男性平均 50.0 歳／女性平均 43.6 歳）
- ・2013 年の来場回数： 平均 16.1 回（最少 0 回／最多 70 回）

### 2. 実施結果レポートの公開

札幌ドームウェブサイト（PC サイト）にてご覧いただけます。

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

さらに多様なご意見を伺うため 2014 年 10 月 24 日・25 日に実施した、当社役員とのモニター座談会のレポートも公開しています。

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「施設・設備について」

回答受付期間：5月26日～6月3日 / 回答者数：146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、スタンド（観客席）の観戦環境改善に向けて重視すること、などをお聞きしました。

#### ～リサーチ結果ピックアップ～

##### ◎施設・設備の使い勝手で最も満足度が高かったのは「グッズ売店」

「グッズ売店」について、69.9%のモニターが「とても満足している」「満足している」と回答しました。「グッズ☆ジャム」拡張リニューアル（2014年3月）などが好評価につながったと考えられます。一方、「スタンド（観客席）」については、70.5%のモニターから「大いに不満」「不満」の厳しい評価をいただきました。

##### ◎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、58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、最多得票となりました。そのほか、トイレ設備の改善や、スタジアムWi-Fiサービス（無料公衆無線LANサービス）提供を求めのお声も上位を占めました。

### ■第2回「飲食サービスについて」

回答受付期間：6月23日～7月4日 / 回答者数：143人

近年実施した飲食サービスの取り組みについての評価、各種サービスの満足度、購入する売店やメニューを決定する要因、サービスの改善・強化を求めること、などをお聞きしました。

### ■第3回「ウェブサイト・広報誌について」

回答受付期間：7月28日～8月4日 / 回答者数：137人

ウェブサイトや広報誌「札幌ドーム イベントニュース」についての評価、今後内容の充実を求める項目、内容リニューアルしたイベントニュース通常号の感想、などをお聞きしました。

### ■第4回「グッズ販売について」

回答受付期間：8月27日～9月5日 / 回答者数：142人

グッズ販売への感想や満足度、普段グッズをよく購入するお店とその理由、コラボグッズの認知度、新たに販売・開発してほしいグッズのアイデア、などをお聞きしました。

### ■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：9月22日～10月3日 / 回答者数：134人

当社のさまざまな取り組みについての認知度、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、などをお聞きしました。