

プラネタリウムに関する観覧客満足度調査の結果について

石坂 千春*

概要

プラネタリウムの投影について、顧客満足度向上に資するため、観覧者アンケートを実施したので報告する。

1. はじめに

当館のプラネタリウムには年間約 35 万人の観覧者がある。好調な来館者数を維持し、何度も観覧するリピーター客を増やすためには、常に新鮮で、よい質の投影を心掛け、観覧者の満足度を向上させることが不可欠である。

これまでも来館者アンケートは実施してきたが、今回、プラネタリウムの観覧客のみを対象としたアンケート調査を実施したので、報告する。

2. 調査方法

調査方法は以下のとおりである。

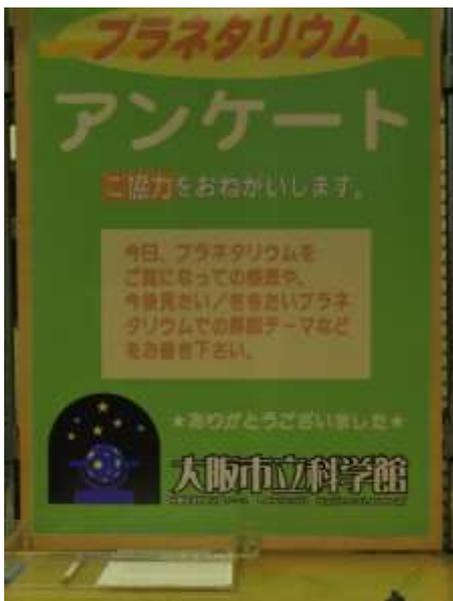


図1. アンケートお願いポスター



大阪市立科学館プラネタリウム
アンケート

1. あなたは
①大人 ②大学生 ③高校生 ④中学生 ⑤小学生以下
2. ここ（大阪市立科学館プラネタリウム）は何回目ですか？
①はじめて来た ②2回目 ③3回以上
3. 今日ご覧になったのは、次のどれですか？
①「オリオン座の赤い星」 ②「オーロラ」 ③学習投影 ④ファミリータイム ⑤その他（「銀河鉄道の夜」）
4. プラネタリウムをご覧になって、いかがでしたか？
①とてもよかった ②よかった ③まあまあ（ふつう） ④あまりよくなかった ⑤よくなかった
5. 感想・ご意見・ご要望（見たいテーマ）などを自由にお書きください

★ありがとうございました。

図2. アンケート用紙

- ・期 間:平成25年12月(18営業日)
- ・場 所:アトリウム(プラネタリウムホール出口正面)
- ・方 法:回収箱にアンケート用紙を投函してもらった
- ・回答数:のべ 211(197 件)

3. アンケート結果

アンケートの結果は次のとおりであった。

*大阪市立科学館／中之島科学研究所
<http://www.sci-museum.kita.osaka.jp/~ishizaka/>

3-1. 設問1:回答者年齢層

回答者の3分の2が小学生(67.6%)、大人 20.8%であった。

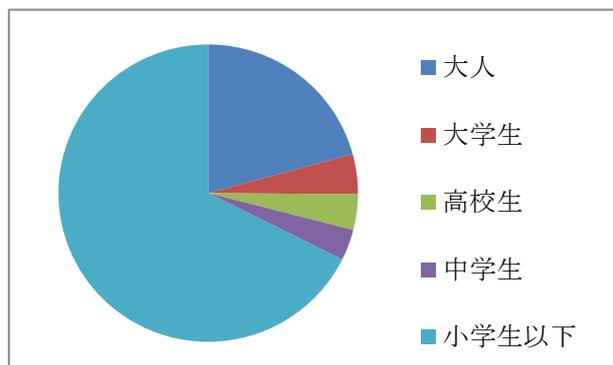


図3. 回答者年齢層別グラフ

3-2. 設問2:リピート率

初めて当館のプラネタリウムを観覧した観覧客と2回目以上のリピート客が半数ずつであった。

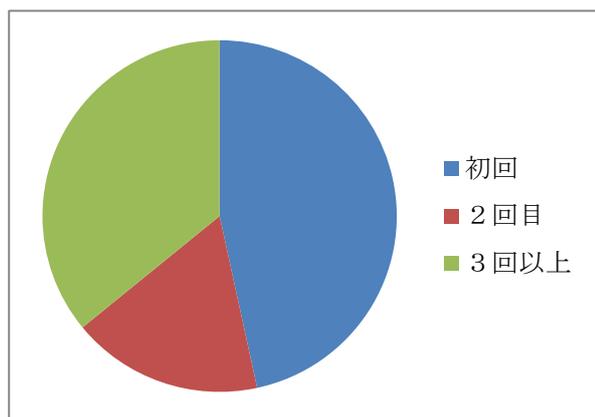


図4. リピート率グラフ

3-3. 設問3:観覧したプログラム

観覧したプログラムはプラネタリウムA「オリオン座の赤い星」が 33.8%、プラネタリウムB「オーロラ」が 39.7%、全天周映像「銀河鉄道の夜」が 12.7%とつづいた。

表1: 観覧プログラム種別

プログラム	観覧者数
オリオン座の赤い星	69
オーロラ	81
学習投影	10
ファミリータイム	18
銀河鉄道	26

3-4. 満足度

「とてもよかった」「よかった」の合計は 89.9%であった。一方「あまりよくなかった」が1件、「よくなかった」が8件あったが、回答の中には、当日投影されなかったプログラムに対するものも含まれていた。

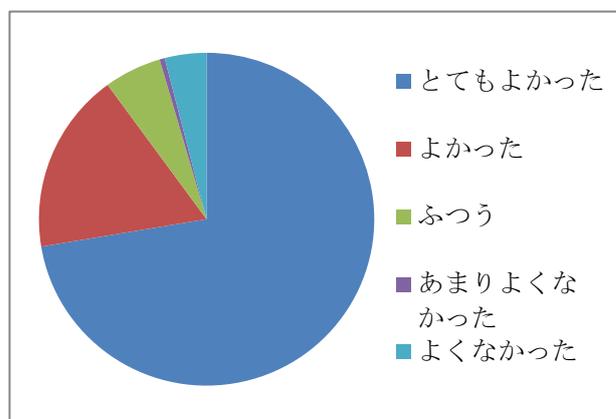


図5. 満足度グラフ

表2: 評価内訳

評価	件数
とてもよかった	144
よかった	35
ふつう	11
あまりよくなかった	1
よくなかった	8
計	199

3-5. 自由記載欄(感想、要望等)

(1) 感想

- ・きょうのオーロラはすごくてのしかった
- ・とてもリアル!
- ・とてもおもしろかったから、またきたい
- ・とてもおもしろかったから、なんかいみてもあきない
- ・とてもよかった!
- ・ほしがいっぱいよかった
- ・すごかった
- ・いいところでおもしろかった♡
- ・おもしろかった
- ・すごくよくておもしろかったです。勉強になりました。
- ・またきたいとおもいます。
- ・きれいだった。ちょっとねむくなった。
- ・まあ楽しかった
- ・とてもたのしかった。
- ・とてもよかった!
- ・銀河鉄道の夜を見たいな

- ・とてもおもしろかったので、またきたいです。
- ・とてもよかったけど眠くなった
- ・ワイルド
- ・たのしかった。またきます。
- ・とてもすばらしかった
- ・説明がわかりやすかった
- ・とてもたのしくおもしろくて勉強にもなった
- ・また来たいと思いました。
- ・面白かった。科学の勉強になった。また来たい。
- ・以前にハヤブサの映像を見ました。また見たいです。
- ・いろいろわかって、おもしろかったです。
- ・ありがとう
- ・鈴木くんがせつめいをがんばってください。
- ・磁石のふしぎなどがよかったです。またきたいと思いました。
- ・きれいだった。ちょっとねむくなった。
- ・星がきれいだった。
- ・このふらねたりうむさいこう
- ・もう一回みにきたい
- ・3Dですごかった
- ・おもしろかった
- ・たいようせまってきたこわかったです
- ・モーターのヒミツ
- ・星がきれいだった。
- ・とてもおもしろかったです。本でも読んでみたいです。
- ・とてもきれいだったです
- ・あんなにいっぱい星や星座があるとは知りませんでした。爆発してしまうことが、とてもこわいなと思います。また、もう1回見たいと思うので、これからもこのようにがんばってください！よろしくおねがいします。
- ・ほんもののオーロラを見たいです。
- ・うごくのがこわかった。たのしかった。
- ・すこしこわかったけれどおもしろかったです
- ・いろいろな話がわかった
- ・ベテルギウスがどんな風に爆発するか、分かってくれしかったです。
- ・木星はとてもきれいでした
- ・おもしろかったです
- ・いろいろ見れて勉強になりました
- ・つぎみたいなのはファミリータイムです
- ・いろいろな星が見えた
- ・次は「オリオン座の赤い星」が見たい
- ・ふつうでは見えないけれど見れてすごうれしかったです
- ・オーロラがとてもきれいで、またプラネタリウムを見たいと思った。
- ・楽しかったですよ

- ・鈴木君も来年よろしくおねがいします。ことしもがんばってください
- ・楽しかった
- ・仕組みがよくわかった
- ・楽しかった
- ・とてもきれいでみとれた。またみてみたい
- ・他のテーマを見てみたい
- ・とても楽しかったです。有難うございました。
- ・すごい星座がいっぱいあって感動しました！
- ・すごい！マシーンの作り方
- ・いろいろな☆を見ることができました。
- ・いろいろな映像など、説明もきちんとききとれたので、またきたい
- ・いろいろ、うごくところ、など、よくききとれたので、よかったです
- ・とってもたのしかったです
- ・おうし座意外といかつかった
- ・とてもキレイでした。本物のオーロラが見たくなった。
- ・ふだん見れないことが体験できてとてもよかったです。
- ・いつかオーロラは見たいと思っているので大変勉強になった。
- ・全部みたいです。たのしかったからです
- ・また来たいとおもった。

(2) 要望

- ・説明をもう少しゆっくりわかりやすく、めりはりを。
- ・12月7日16時を見ました。よかったとは思いますが、解説の方の声もとてもよかったです。ですが解説にメリハリが乏しく音楽も心地よいBGMのようで眠かったです。もう少し面白ければよかったかなと思いました。
- ・解説をもう少し分かりやすく国語辞典をおいてほしい
- ・夜空を見たくて来ているので、いつまでも街あかりを残さないで東西南北の説明をしたら消してほしいです。今回のオーロラの回は本当に長かったー。
- ・オーロラの時間をもう少し早くしてほしい。オーロラはちゃんとキレイでした。待つ時間が長くて少しいくつでした。
- ・地球はどんなふうになつたのかとか、人間はどうして生まれたのかが知りたいので、そんなのがあったらいいなと思います。
- ・席が前の方だと上面が見ることができなかった。席を180度寝て見れるようにするか全体的に映画館のように前面に見えるようにすべき。解説が多すぎて星空をながめてくつろぐことができなかった。
- ・よかったけど、話している人が早口で、聞き取りにくかったから、なおしてほしい

- ・プラネタリウム回数を増やしてほしい
- ・惑星の話と誕生日の時にある星座の話
- ・ブラックホール、すいせい、かせい、たいよう
- ・つぎは太陽がどうやってできたのか知りたいです
- ・太陽の未来など。太陽は地球をつぶしてしまうのですか？
- ・ブラックホールを見たいです。
- ・星のしょうかい、星座など
- ・はやぶさ
- ・宇宙を旅しているように感じられる映像が見たいです
- ・もっと話をしてほしい
- ・銀河鉄道の夜は6回目です。いつも感動します。KAGAYAさんのスターリーテイルズも見たいです。ぜひ投影してください。
- ・ラブジョイ彗星
- ・小惑星をテーマにして何かやってほしいです。
- ・流れ星について
- ・夏の大三角
- ・太陽系惑星を中心にしたプラネタリウムを見たい。
- ・宇宙を旅行しているみたいなどどん星が見えてくる映像も見たい。

(3)その他

- ・娘がぐずってしまった時も親切に対応してくださり、最後まで見ることができました。ありがとうございます。
- ・サイエンスショーのときに精神障害者の子がいて、大声を出すのでうるさかった。別枠にしてもらいたい。
- ・アンケート用紙のある場所がわかりにくい。プラネタリウムホールでアンケートを書いてくださいとアナウンスしてください。
- ・友の会を小学生もは入れるようにしてください。オリオン座楽しかったです。
- ・炎のあつい科学がよかった

4. まとめ

アンケート結果(図5)を見ると、期間中の投影については、概ね好評であったといえるだろう。

ただし、「よかった」「とてもよかった」の割合が9割を切っていたことは、さらなる向上の余地(必要性)があることを示している。

ある大型テーマパークでは、来場者の95%以上に「とてもよかった」と評価されなければ、「問題あり」と解釈するという話を聞いたことがある。

当館のプラネタリウムについても、今回の調査で「よかった」「ふつう」と回答した観覧者に、「よてもよかった」と言ってもらえば、満足度は95%を超えていた。要望として寄せられた内容についても、可能なものについては、対応・改善を行い、プラネタリウム投影担当スタッフ一同、満足度向上のため、今後、一層の精進をしていきたいと考えている。