

# 会員アンケート調査の結果について

平成28年4月

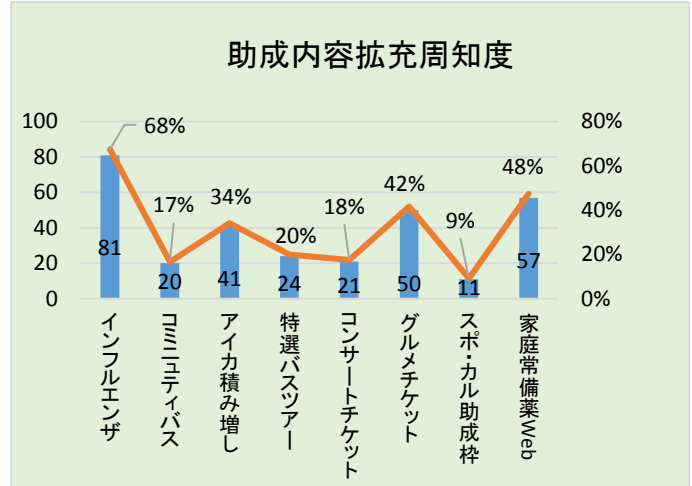
サービスセンターでは、会員の皆様の事業・サービス改善内容の周知度及び事業の利用状況や満足度・必要度等のほか、ご意見・ご要望を把握し、より充実したサービスの提供と利便性の向上に資するため、会報「ゆとりんぐ」新年号Vol.70にてアンケート調査を実施しました。その調査結果についてご報告します。

## Q1 新規または見直した事業・利用方法をご存じですか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

### Q1-1 助成内容の拡充

- ① インフルエンザ予防接種助成の開始
- ② コミュニティバス回数券購入助成の開始
- ③ 北鉄バスアイカへの積み増し助成の開始
- ④ 特選バスツアー助成の増額及び同伴者助成の開始
- ⑤ コンサート等チケット購入助成率のアップ
- ⑥ 期間限定グルメチケットの販売開始
- ⑦ スポーツ&カルチャースクール受講助成枠の拡大
- ⑧ 家庭常備薬等のWEB特別あっせん開始

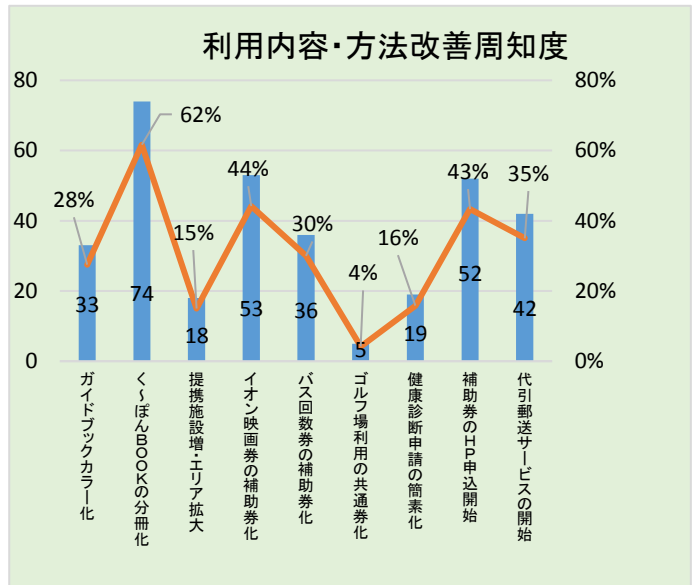
※全体では、32%の周知度でしたが、インフルエンザ予防接種、期間限定グルメチケット、家庭常備薬Webあっせんの周知度が高かった。



### Q1-2 利用内容・方法の改善

- ① ガイドブック2色刷りをフルカラー化
- ② 巻末利用券をく〜ぼんBOOKに別冊・共通券化
- ③ 新規利用提携施設を増加、提携エリアも拡大
- ④ イオンシネマ映画鑑賞券の窓口販売を利用補助券化
- ⑤ 北鉄バス回数券等の窓口販売を利用補助券化
- ⑥ ゴルフ場利用補助券を共通化（各ゴルフ場共通）
- ⑦ 定期健康診断助成手続を簡素化
- ⑧ ホームページから利用補助券の申込受付を開始
- ⑨ 窓口取扱商品の郵送サービス（代引き）を開始

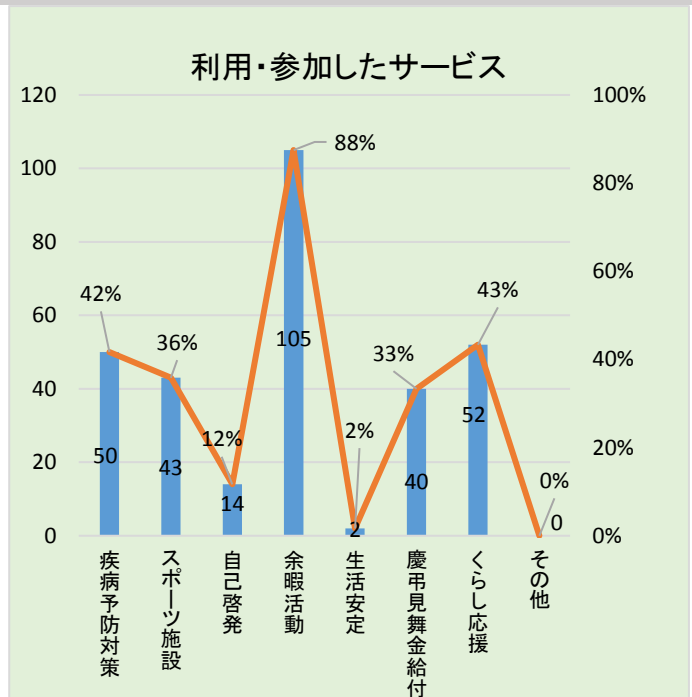
※全体では、31%の周知度でしたが、く〜ぼんBOOK分冊化、イオン映画券の補助券化、補助券のHP申込、窓口取扱商品の代引き郵送サービスの周知度が高かった。



## Q2 過去2年以内に利用・参加したサービスに○をつけてください。あてはまるものすべてに○をつけてください。

- ① 疾病予防対策事業（定期健康診断、人間・脳ドック、インフルエンザ予防接種、家庭常備薬等）
- ② スポーツ施設等利用助成（体育館、プール、テニス、ゴルフ、スキー、ボウリング、スポーツスクール受講等）
- ③ 自己啓発事業（研修会・講習会・カルチャースクール受講等）
- ④ 余暇活動事業（旅行、グルメ、映画鑑賞、レジャー・文化・入浴施設、コンサート・演劇・観戦チケット購入等）
- ⑤ 生活安定・財産形成事業（融資制度、医療保険、退職金共済、財産形成セミナー受講等）
- ⑥ 慶弔見舞金給付事業（祝金・弔慰金・見舞金受給）
- ⑦ 暮らし応援事業（冠婚葬祭、各種専門店、バス回数券・アイカ、パーキングチケット等購入、福祉援助等）
- ⑧ その他（ ）

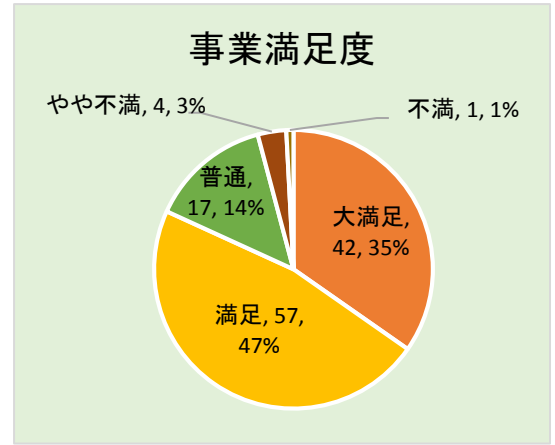
※全体では、36%のジャンル別サービスの利用・参加度でしたが、グルメ、映画、入浴施設など余暇活動を中心に幅広く利用・参加されています。



**Q3 助成・給付を受けた事業または参加した事業の満足度はいかがですか。**

- ① 大変満足している
- ② 満足している
- ③ 普通
- ④ やや不満
- ⑤ 不満（理由： )

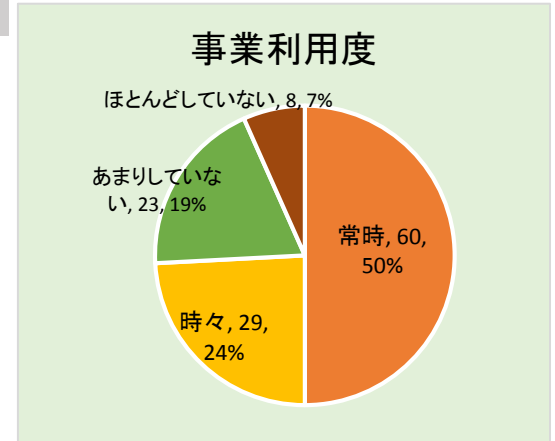
※大満足・満足を含めると99件(82%)となり、事業内容は概ね好評でした。  
不満は1件でしたが、昨年1回も参加できなかったことが理由でした。



**Q4 ガイドブック・く〜ぼんBOOK・会報「ゆとりんく」の内容をご存じですか。また、サービスを利用していますか。**

- ① 知っているので常時利用している
- ② よく知らないが時々利用している
- ③ 知っているがあまり利用していない
- ④ よく知らないのでほとんど利用していない

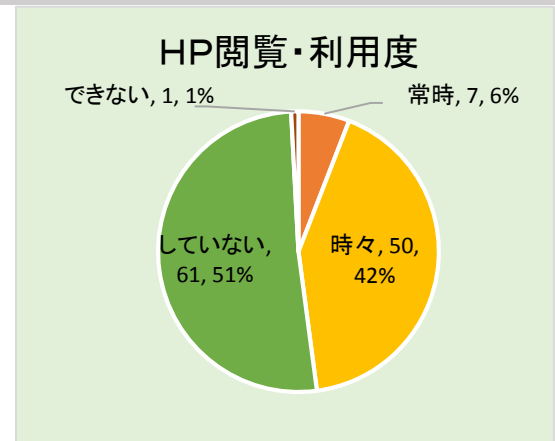
※常時・時々を含めると89件(74%)となり、事業利用度は満足度に比べ少し低い結果となりました。  
これは、満足度が満足・普通を選択した数名の方が、あまり利用していない、ほとんど利用していないを選択したことによるものです。



**Q5 当サービスセンターのホームページを閲覧・利用していますか。**

- ① 常時閲覧・利用している
- ② 時々閲覧・利用している
- ③ 閲覧・利用していない
- ④ 閲覧できない

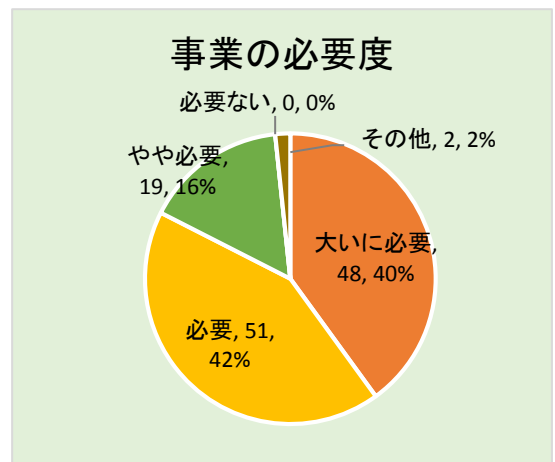
※常時・時々を含めると57件(48%)となり、ホームページは約5割の会員に閲覧・利用されています。  
補助券のHP申込、家庭常備薬等Webあっせんを開始したことにより増えているものと思われます。



**Q6 当サービスセンターの事業はご自身の仕事と生活の調和（ワークライフバランス）に必要ですか。**

- ① 大いに必要
- ② 必要
- ③ やや必要
- ④ 必要ない
- ⑤ その他 ( )

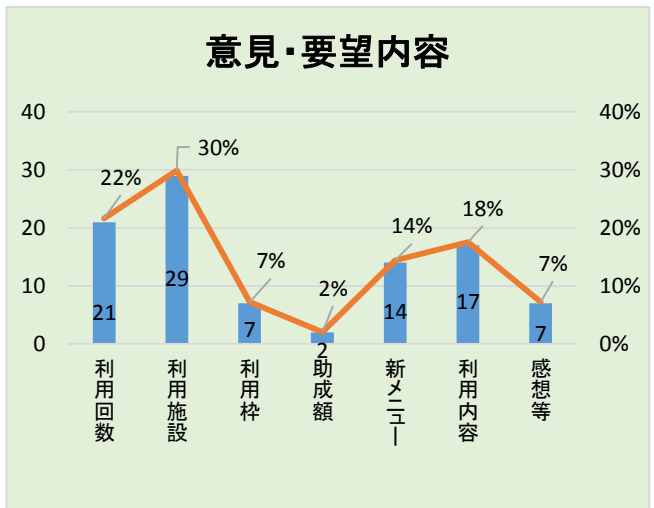
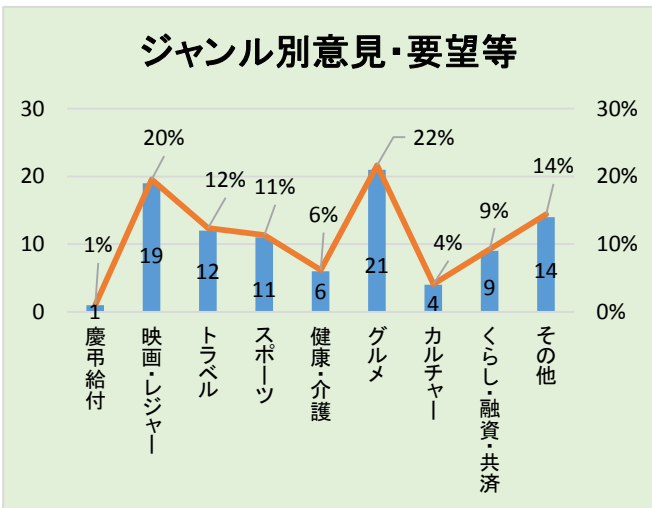
※大いに必要・必要を含めると99件(82%)となり、多くの会員は、事業がワークライフバランスに必要と考えているようです。  
その他として、利用したいと思っているがなかなか出来ない、必要かどうか検討中という感想・意見がありました。



Q7 新たに利用したい施設又は実施してほしい事業、あるいは充実・改善を希望する事業がありますか。  
 その他、センターへの意見・要望等があれば、ご自由に記入してください。

サービスジャンル 意見・要望等内容	利用回数 枚数増	利用施設 拡充	利用給付 枠拡充	助成額 拡大	新メニュー	利用内容 方法改善	感想等
<b>慶弔給付</b>							
慶弔費の見直し			1				
<b>映画・レジャー</b>							
日帰り温泉く～ぼんの枚数増	4						
日帰り温泉利用施設の拡充		4					
レジャーく～ぼんの枚数増	1						
金沢競馬場入場券助成					1		
コンサート情報の充実						1	
コンサート座席の選択						1	
映画鑑賞会の回数増	1						
映画鑑賞補助券の枚数増	2						
県外レジャー施設との提携（USJ、TDL）		2					
子どもと利用できる施設の拡充		1					
同居の兄弟を使用可能に			1				
<b>トラベル</b>							
補助券使用制限の撤廃	1						
夕方着の会員特選ツアー斡旋						1	
旅行ツアーの充実						1	
個人会社同志の旅行						1	
スーパ銭湯宿泊施設の利用		1					
利用対象施設の拡充		2					
会員特別サービスの追加						1	
県外旅行の割引		1					
ネット予約した宿泊代			1				
高速道路料金の補助					1		
提携旅行会社の増		1					
<b>スポーツ</b>							
利用助成回数の増	1						
いしかわスポーツセンターISCレッスンプログラムの助成		1					
小松ドームの利用助成		1					
スキー場リフト券助成の増	1						
マラソン大会参加費助成					2		
ボウリング大会の開始時間を19時に						1	
スポーツジム・クラブ割引券					1		
スポーツスクール受講助成の拡大・充実	1						
体育施設の割引利用方法をわかりやすく						1	
利用補助券の迅速な送付に感謝							1
<b>健康・介護</b>							
インフルエンザ助成枠の拡大（配偶者、子）			3				
定期健康診断助成金を1,000円に				1			
無料の歯科検診					1		
マッサージの優待					1		
<b>グルメ</b>							
会員証提示で割引する店舗の増		1					
白山市の提携店拡充		1					
補助券の共通化（店舗名を無記名に）						1	
補助券使用制限の撤廃又は緩和	4						
指定店の拡充（白山市、南加賀地区を含む）		5					
自然食店舗との提携		1					
焼肉屋との提携拡充		1					
補助券のく～ぼん化						1	
補助利用額4,000円の低額化						1	
期間限定グルメチケットの拡充（ディナー、提携店）		1					
期間限定グルメチケットの次回実施						1	1
グルメチケットは支払った分の価値しかなく、お得不感がない						1	
ホテルの食事の常時割引	1						
<b>カルチャー</b>							
講座メニューの拡充（金箔、和菓子、ガラス）					1		
〃（コーヒー、カフェラテ、化粧、男の料理、PC）					1		
カルチャースクール受講枠の拡充			1				
県歴史博物館の利用割引		1					
<b>くらし・融資・共済</b>							
カードを見せるだけで百貨店割引		1					
QUOカード購入割引					1		
くらし応援事業の強化		1					

北鉄電車利用の割引 北鉄バス・アイカ助成回数の増 大型スーパーの利用割引 事務用品、PC用品、乳児用品の助成 整理収納アドバイザー講座	2	1			1		
その他							
各種利用補助券利用限度の引上げ	1					1	
く～ぼんBOOKのWebプリント							1
く～ぼんBOOKの枚数増	1						
利用施設の拡充（奥能登）		1					
ファッションビルでの利用割引					1		
助成金のUP、拡大				1			
会報にセンターの地図、P、営業時間の掲示						1	
サービス内容に満足							2
サービス内容をよく分かっていない							1
仕事を頑張るためのご褒美にしたい							1
ホームページを今後利用したい							1
HPによる補助券申込方法の改善						1	
子育て関係サービスの充実						1	
合計	21	29	7	2	14	17	7
割合	21.6%	29.9%	7.2%	2.1%	14.4%	17.5%	7.2%



複数意見・要望	件数	割合
グルメ指定店の拡充	5	5.2%
グルメ補助券の枚数増	4	4.1%
日帰り温泉施設の拡充	4	4.1%
日帰り温泉く～ぼんの枚数増	4	4.1%
インフルエンザ助成枠の拡大	3	3.1%
マラソン大会参加助成の新設	2	2.1%
北鉄バス・アイカ助成回数の増	2	2.1%
県外施設(TDL.USJ)との提携	2	2.1%
宿泊提携施設の拡充	2	2.1%
映画鑑賞補助券の枚数増	2	2.1%

※64名の会員の方から97件の意見・要望等がありました。利用回数・枚数の増、利用施設の拡充を求める意見・要望が約2、3割ありました。ジャンル別では、映画・レジャーやグルメに関する意見・要望等が約2割ありました。なお、スポーツジム・クラブの割引券は以前実施しましたが利用件数が少なく、代わりにスポーツ・カルチャー受講枠を合わせて助成回数を2回から3回に増やしました。カードを見せるだけで百貨店割引については、めいてつ・エムザで一部割引除外品もありますが割引が受けられます。

**【総評】**

今回のアンケート調査は、回答をFAXまたはメールで受付したこともあり、120名（1.12%）と結果として比較的少数の回答にとどまりました。今後アンケート調査を実施する際には、別の方法も検討が必要と考えています。

事業の助成内容拡充・利用方法改善の周知度は約3割であり、今後の課題であると認識しました。

事業の満足度・利用度・必要度はともに比較的高く、インフルエンザ予防接種助成や家庭常備薬等Webあっせんなど新規事業の採用や提携先の拡充に加え、く～ぼんBOOKの分冊化、イオン映画券の補助券化、補助券のHP申込み、郵送サービスの開始など利用方法の改善によるものと考えられます。ホームページの閲覧・利用も約5割と増加傾向にあります。

助成回数・枚数・枠を増やすことについては、予算と今後の利用状況を見て対応していきますが、提携施設の拡充については、毎年、見直しするとともに新規提携施設の拡充・広域化にも取り組んでいますので、今後も継続していきます。

ご協力いただきましたアンケート結果や貴重なご意見・ご要望は、今後の事業活動改善の参考とさせていただきますのでこれからも会員の皆様のご助言・ご協力をよろしくお願いいたします。

最後に、今回アンケートに回答されました会員の皆様には、ご協力いただき誠にありがとうございました。ご協力のお礼として回答者全員にQUOカードを進呈いたしました。