

平成30年度 熊本市辛島公園地下駐車場アンケート調査結果報告

【調査概要】

○目的

お客様のご意見・ご要望等を把握し、今後の駐車場運営に役立てるとともに、より一層のサービス向上を目指すために実施するもの。

○調査内容 別紙「調査用紙」参照

○調査対象 熊本市辛島公園地下駐車場利用者

○調査日 平成30年7月28日(土)・29日(日)・30日(月)・31日(火)

○配布・回収状況

月 日	配布枚数	回収枚数	回収率
7月28日(土)	250	137	54.8%
7月29日(日)	250	143	57.2%
7月30日(月)	250	120	48.0%
7月31日(火)	250	168	67.2%
合 計	1,000	568	56.8%

○回収場所 管理事務室・料金所

○調査当日の状況

(近隣施設での催し物)

7月28日(土)

	開場	開演	終演	催物名
市民会館				なし
国際交流	-	-	-	カワイ音楽発表会
花畑広場	11:00~20:00 花畑ビアガーデン			
辛島公園	なし			
その他	熊本市中心市街地一帯 第14回城下町くまもとゆかた祭り			

7月29日(日)

	開場	開演	終演	催物名
市民会館	10:00	10:30	17:00	西崎流緑恭の会40周年 西崎流恭祠会25周年 古典舞踊の会
国際交流	-	-	-	カワイ音楽発表会
花畑広場	11:00~20:00 花畑ビアガーデン			
辛島公園	なし			
その他	熊本市中心市街地一帯 第14回城下町くまもとゆかた祭り			

7月30日(月)

	開場	開演	終演	催物名
市民会館	13:30	14:00	-	水森かおり コンサート2018 ～歌謡紀行～
	17:30	18:00	-	〃
国際交流				なし
花畑広場	なし			
辛島公園	なし			
その他	なし			

7月31日(火)

	開場	開演	終演	催物名
市民会館	9:00	9:20	12:00	平成30年度特別支援学級及び通級指導教室担当教員研修会
	12:30	13:00	16:30	熊本市学校給食関係職員研修会
国際交流				なし
花畑広場	なし			
辛島公園	なし			
その他	なし			

(天候)

7月28日(土) 晴 気温36度
7月29日(日) 曇 気温31度
7月30日(月) 曇 気温31度
7月31日(火) 晴 気温33度

(入庫台数)

7月28日(土) 393台
7月29日(日) 306台
7月30日(月) 580台
7月31日(火) 598台

(その他)

回答者全員に粗品進呈。

【調査結果抜粋】

1 運転者の年齢 ()内は前年度比
年齢・・・40歳代 25.7%(+4.8%)、次に50歳代 24.6%(+1.9%)、
60歳代 18.1%(-5.2%)

40歳～60歳代が全体の68.4%(+1.5%)を占める

2 居住地

(県別)

熊本県 93.7%(+2.3%)、次に福岡県 1.2%(-1.5%)、宮崎 0.7%(-0.3%)、

鹿児島 0.5%(-0.5%)、大分 0.4%(±0%)・長崎 0.4%(+0.2%)、
東京 0.2%(-0.2%)・兵庫 0.2%(+0.2%)・宮城 0.2%(+0.2%)・
大坂 0.2%(-0.4%)

(県内)

熊本市 68.4%(+0.9%)、次に八代市 5.3%(+2.6%)、山鹿市 3.2%(+3.0%)

3 この駐車場を何で知りましたか

建設当初から 53.5%(+7.3%)、次に通りがかり 17.7%(-11.9%)、
くちコミ 13.3%(+2.9%)、テレビCM 3.9%(+0.2%)、ホームページ 3.2%(+1.3%)

その他では、「店舗から」との回答が多数。

4 利用回数

月2回 15.8%(+2.7%)、次に1回 14.6%(-1.8%)、3回 5.1%(-2.1%)
年2回 8.5%(+1.1%)、次に年1回 6.7%(+1.2%)・年3回 6.7%(+0.4%)

合計利用回数 1,627回/月 (+43回/月)
平均利用回数 2.9回/月 (+0.2回/月)

5 今日は何人と一緒に来場されましたか

一人 62.0%(+0.5%)、次に家族 30.6%(+1.9%)、友人 4.9%(-2.5%)

何人で来場されましたか

一人 62.0%(+0.4%)、次に二人 22.7%(+0.2%)、三人 5.5%(±0%)

来場者数 843 (アンケート該当者の人数)

6 利用目的

買い物 36.9%(-5.6%)、次に近隣イベント 12.8%(-1.7%)、レジャー 11.6%(+1.6%)

その他では、「銀行」次に「仕事」、「映画」との回答が多数。

7 あなたの駐車場を選ぶ基準はなんですか。(複数回答可)

目的地への近さ 46.6%(+2.1%)、次に値段 19.4%(-2.6%)、
屋根付き 16.0%(+3.1%)、駐車スペースの広さ 12.9%(-2.8%)

その他では「駐車しやすい」や「安心感」との回答が多数

8 この駐車場は利用しやすいですか。また、その理由をご記入ください

利用しやすい 91.2%(+2.2%)、次に利用しにくい 7.4%(-1.6%)、

利用しやすい

「目的地に近い」、次に「立地条件がよく、車を駐車させやすい」
との回答が多数

利用しにくい

「出入口がわかりにくい」、次に「地上に出た場所がわかりにくい」
との回答が多数

9 当駐車場の設備・サービスについて

単位：%

満足度	大いに満足	満足	不満	極めて不満
営業時間設定の適切さ	26.4	63.4	8.5	1.1
施設内の清潔さ	24.1	70.4	3.9	1.1
職員の接客態度	28.7	69.2	0.9	0.5
案内標示の適切さ	17.4	67.4	12.0	1.8
バリアフリー対策	13.2	65.5	15.1	3.2
駐車料金の適切さ	15.0	56.5	23.9	3.3
駐車スペースの広さ	22.4	60.7	14.1	2.3
場内の明るさ	20.6	65.8	12.0	1.4
安全面	19.4	68.5	10.0	1.2
目的地への近さ	31.1	62.3	4.4	1.8
総合的な満足度	18.3	77.3	2.8	1.2

満足との回答が多数であるが、「駐車料金の適切さ」、「バリアフリー対策」、
「駐車スペースの広さ」については、不満との回答が多数。

10 当駐車場に対するご意見・ご要望等

- 料金関係…………… 駐車料金を値下げしてほしい
30分料金制ではなく、60分100円としてほしい など
- サービス関係…………… 接客がとてもよい
24時間営業ならもっと利用する など
- 割引・提携先関係…………… 鶴屋等、提携店舗拡大してほしい
割引の種類を増やしてほしい など
- 施設・設備関係…………… 市民会館側エレベーターを地上まで出してほしい
駐車スペースをもっと広くしてほしい など
- 標示関係…………… 目的地や現在地がわかりやすい地図や案内板の
設置をしてほしい
場内の案内表示を増やしてほしい など
- その他…………… 24時間営業にしてほしい
駐車場の営業を続けてほしい
夜間、地下通路を通行すると怖い

年3～4回程度、抽選会をしてほしい など

ご意見・ご要望	改善状況
市街地周辺の駐車場マップがあればよい。	毎年、「くまもと市街地駐車場マップ」を発行し、熊本市関係機関窓口等に設置しています。また、当社のホームページでもご覧いただけます。
ベビーカー利用には不便。	最も利用の多い、旧県民百貨店方面階段に「介助用の呼び出しブザー」を設置しました。 地下通路エスカレーター、県民百貨店方面側に「介助用の呼び出しブザー」増設しました。
入口が分かりにくい。	「辛島公園側入庫口前の道路を緑色に塗装」しました。
案内標示が分かりにくい。	駐車場内の各階段に主要施設への案内標示を設置しました。
場内にクーラーを設置してほしい。	場内の4箇所にスポットクーラーを設置しました。
回数券配布店舗の一覧表があると良い。	場内の各出入口に回数券配布店舗等を記載した「チラシ」を設置しております。 場内の各所に回数券配布店舗等を記載した「大型ポスター」を設置しております。
駐車場の構造が分かりにくい。	事務室前に場内の構造、周辺施設及び各種サービスなどを案内するための「電光案内看板」を設置しました。 駐車した場所を手軽に確認できるよう、各ブロックに駐車位置番号カードを設置しました。
回数券の種類を増やしてほしい。	従来の回数券に加え、50円券・200円券・400円券及び大口用回数券を導入しました。
お知らせ等、分かりやすくしてほしい。	各種案内ポスター等を掲示するための、掲示板を9箇所設置しました。
駐車料金を安くしてほしい。	平成19年4月から基本料金を値下げしました。(1時間以内300円を→30分までごと100円に) 平成21年10月から打切料金を導入しました。(7時～19時 1,000円、19時～翌7時 800円)
入庫口やシステムが分かりにくいなど。	階段ドーム部を利用し、入庫口までの案内標示及び営業時間案内標示を設置しました。 平成21年4月から料金計算機システム(発券機・料金計算機・自動料金精算機)を入れ替えました。 各入庫口に、営業時間及び駐車料金案内標示看板を設置しました。

サービスを充実させてほしい。	平成19年4月から映画半券サービスを行なっております。(サンロード新市街の映画館窓口に当日の映画半券と辛島公園地下駐車場の当日駐車券を見せると、当駐車場の回数券200円券1枚がもらえます。)
	ベビーカー及び車椅子、傘の無料貸出を行なっております。
	平成21年2月から上通りネットワークサービスを行なっております。
	平成21年6月に県民百貨店方面階段に手摺りを増設しました。
	平成23年6月に城主手形制度を導入しました。(粗品進呈を行なっております。)
	平成26年4月から料金計算機システム(事前精算機)を設置しました。
	平成27年8月13日からソフトバンクの携帯電話が使えるようになりました。
地下は防犯面が心配。	防犯カメラを3台増設しました。
トイレをきれいにしてほしい。	和式トイレを一部洋式タイプに取り替えました。
その他。	定期的にフリーペーパーなどに回数券プレゼント公告を掲載しております。
	当駐車場をPRするため、毎年パンフレットやチラシなどの配布活動を行なっております。
	各種イベントへの協賛や協力を行なっております。(ストリートアートブックス、熊本城お城まつり、火の国ダンススプラッシュ、城下町大にぎわい市、桜町さくらまつり など)

ご協力ありがとうございました。

いただいた貴重なご意見・ご要望等は、駐車場運営に反映させ、より一層のサービスの向上に努めていきたいと考えております。

これからも「熊本市辛島公園地下駐車場」をどうぞよろしくお願いいたします。