

第二部

わーくりい知多 会員サービスに関する意識調査

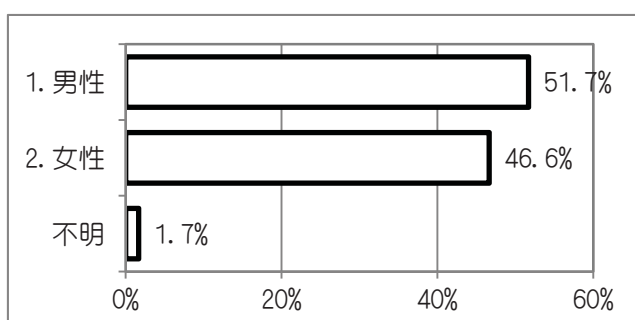
(従業員様向け)

■ 回収状況（有効回収数）

	配布数	有効回収数	有効回収率
従業員向け	10,427	5,780	55.4%

1. あなたご自身のことについておたずねします。

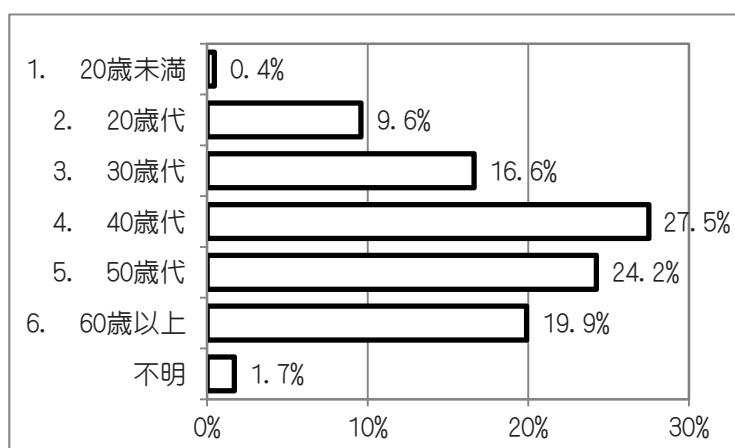
問1 あなたの性別についてお答えください。



カテゴリ	度数	構成比
1. 男性	2,988	51.7%
2. 女性	2,696	46.6%
不明	96	1.7%
合計	5,780	100.0%

回答者の性別は「男性」が51.7%とやや多くなっている。

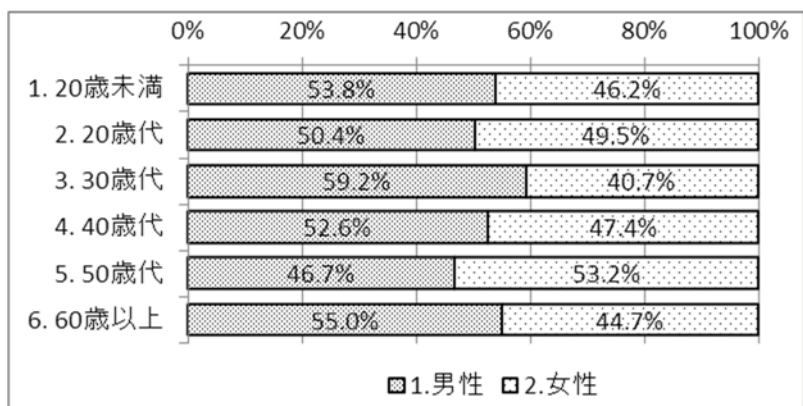
問2 あなたの年齢についておたずねします。



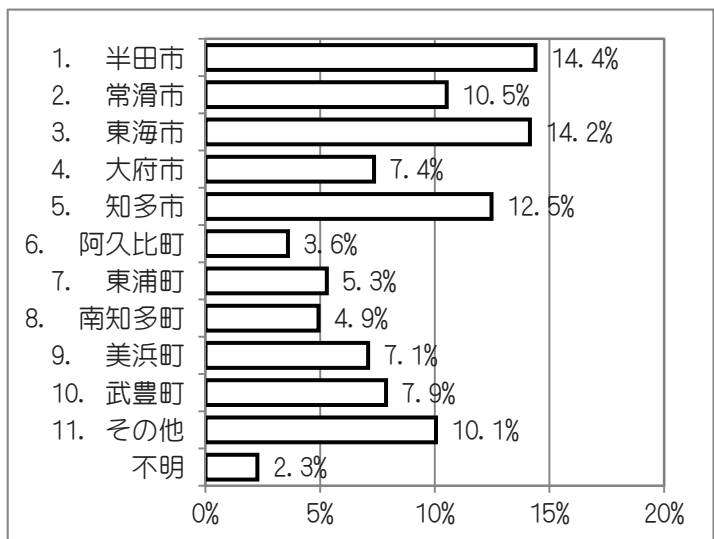
カテゴリ	度数	構成比
1. 20歳未満	26	0.4%
2. 20歳代	554	9.6%
3. 30歳代	961	16.6%
4. 40歳代	1,590	27.5%
5. 50歳代	1,401	24.2%
6. 60歳以上	1,150	19.9%
不明	98	1.7%
合計	5,780	100.0%

回答者の年齢は、「40歳代」が27.5%と最も多く、次いで、「50歳代」の24.2%である。また、「60歳以上」も全体の約2割を占めている。一方、「20歳代」は9.6%と少ない。

男女別に見た場合、30歳代は男性がやや多く、50歳代は女性がやや多い。



問3 どこにお住まいですか。

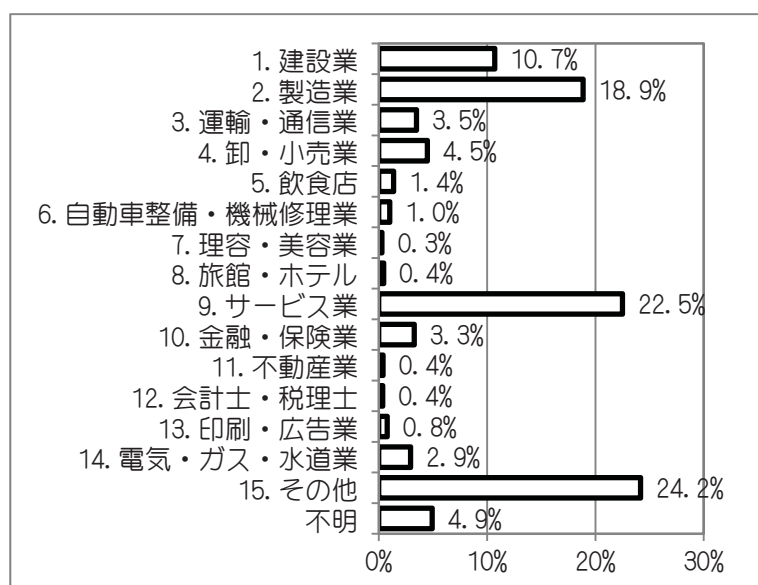


カテゴリ	度数	構成比
1. 半田市	832	14.4%
2. 常滑市	608	10.5%
3. 東海市	818	14.2%
4. 大府市	425	7.4%
5. 知多市	721	12.5%
6. 阿久比町	208	3.6%
7. 東浦町	306	5.3%
8. 南知多町	285	4.9%
9. 美浜町	410	7.1%
10. 武豊町	455	7.9%
11. その他	581	10.1%
不明	131	2.3%
合計	5,780	100.0%

居住地域については、「半田市」および「東海市」がともに約14%と多く、「知多市」が12.5%で次いでいる。一方、知多半島以外に居住している回答者も1割みられる。

2. あなたが勤めておられる事業所についておたずねします。

問4 業種についてお答えください。



カテゴリ	度数	構成比
1. 建設業	619	10.7%
2. 製造業	1,090	18.9%
3. 運輸・通信業	201	3.5%
4. 卸・小売業	259	4.5%
5. 飲食店	79	1.4%
6. 自動車整備・機械修理業	59	1.0%
7. 理容・美容業	17	0.3%
8. 旅館・ホテル	26	0.4%
9. サービス業	1,300	22.5%
10. 金融・保険業	189	3.3%
11. 不動産業	23	0.4%
12. 会計士・税理士	21	0.4%
13. 印刷・広告業	45	0.8%
14. 電気・ガス・水道業	170	2.9%
15. その他	1,397	24.2%
不明	285	4.9%
合計	5,780	100.0%

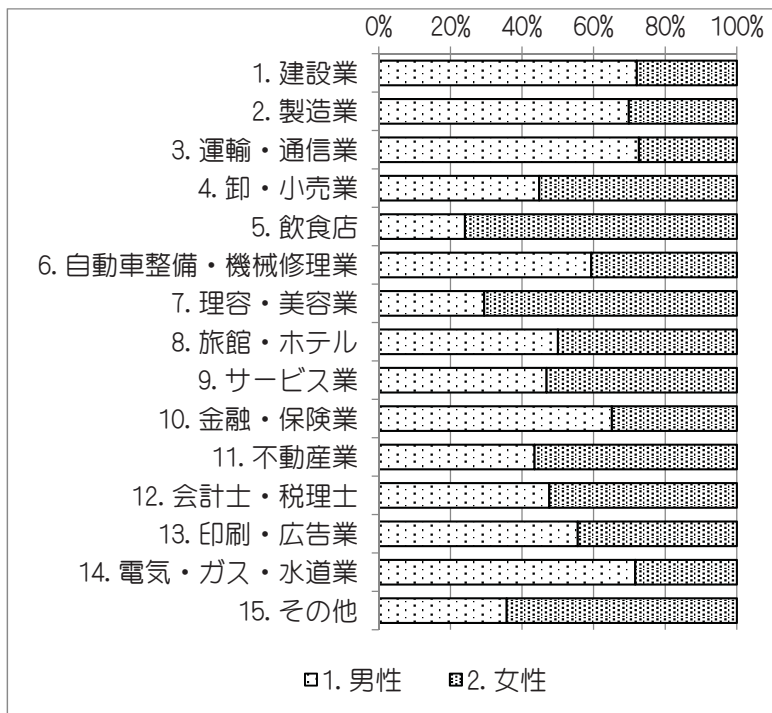
業種については、「サービス業」および「その他」がともに20%以上と多く、次いで「製造業」が18.9%である。

なお、わーくりい知多には、その他事業として、医療関連法人、福祉関連事業所や社会福祉協議会、廃棄物処理などの環境関連企業、NPO法人などが多く加盟している。これがわーくりい知多の大きな特徴のひとつとなっており、アンケート結果にも表れている。

回答の状況をみると、事業主では「建設業」「卸・小売業」が従業員よりも多く、逆に、「サービス業」「その他」は従業員の方が多い。

カテゴリ	事業主	従業員
1. 建設業	19.3%	10.7%
2. 製造業	15.1%	18.9%
3. 運輸・通信業	2.3%	3.5%
4. 卸・小売業	10.1%	4.5%
5. 飲食店	4.7%	1.4%
6. 自動車整備・機械修理業	2.9%	1.0%
7. 理容・美容業	1.8%	0.3%
8. 旅館・ホテル	2.1%	0.4%
9. サービス業	13.7%	22.5%
10. 金融・保険業	1.0%	3.3%
11. 不動産業	1.8%	0.4%
12. 会計士・税理士	0.5%	0.4%
13. 印刷・広告業	1.3%	0.8%
14. 電気・ガス・水道業	4.0%	2.9%
15. その他	17.4%	24.2%
不明	2.3%	4.9%
合計	100.0%	100.0%

業種別に性別を見ると、「建設業」「製造業」「運輸・通信業」「電気・ガス・水道業」では男性の割合が7割を超えているのに対して、「飲食店」「理容・美容業」では逆に女性の比率が7割を超えている。その他についても、福祉関連業種が多いため、女性の比率は約6割と高い。



【回答者の属性】

回答者の性別・年齢・住まい・業種を掛け合わせると、回答者の属性として多いものは、以下のとおりである。

男性で40歳代を中心に30歳代から60歳以上まで幅広く

女性で40歳代、50歳代を中心に

男性で半田市・知多市・東海市・常滑市ならびに名古屋市

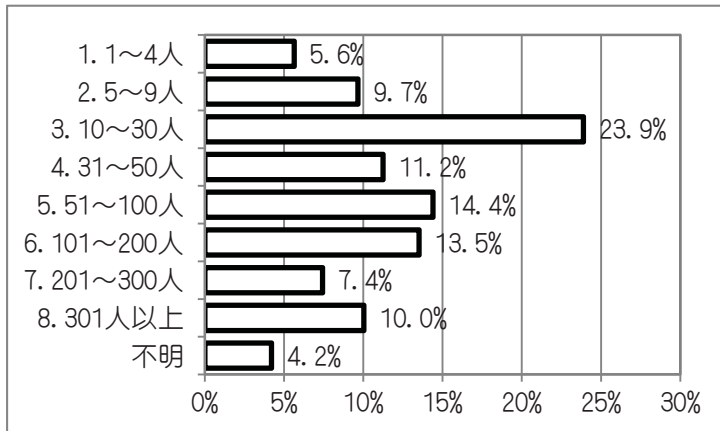
女性で半田市・東海市・知多市・常滑市

男性で製造業・サービス業を中心に建設業やその他業種（廃棄物処理業など）

女性でその他業種（福祉関連）やサービス業

年齢による業種の差はあまりない

問5 事業所全体の従業員規模についてお答えください。（「従業員」には、事業主・家族従業員・パート従業員を含みます。ただし、短期間のアルバイトは含みません。）

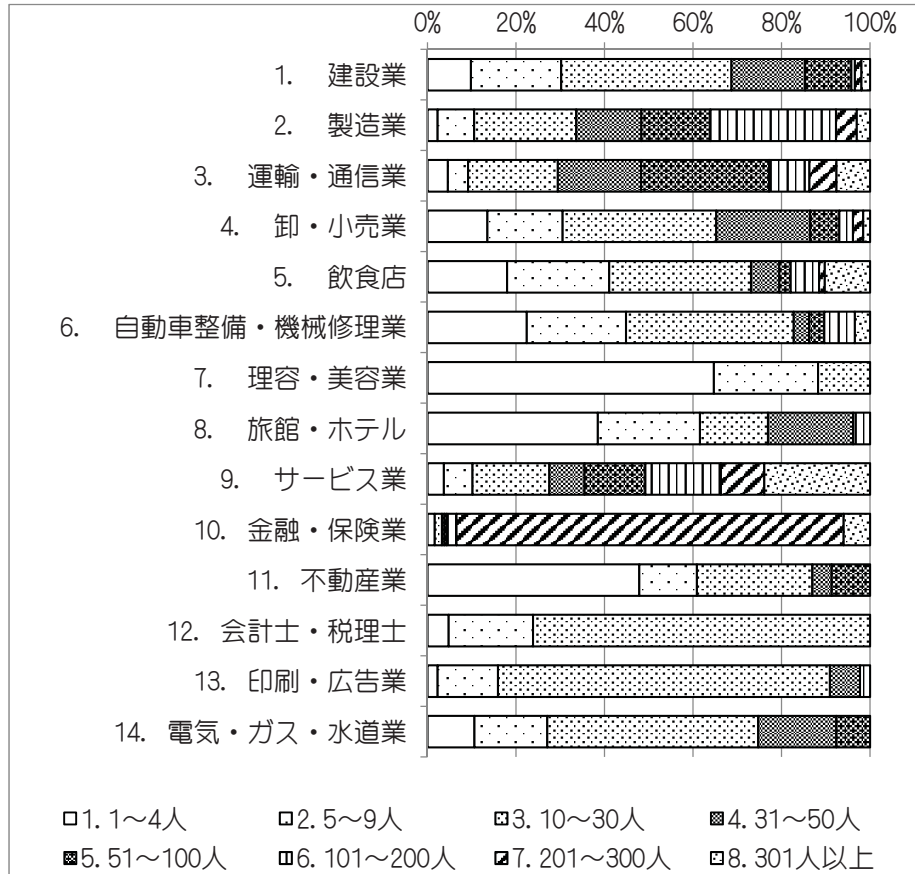


カテゴリ	度数	構成比
1. 1～4人	326	5.6%
2. 5～9人	558	9.7%
3. 10～30人	1,381	23.9%
4. 31～50人	650	11.2%
5. 51～100人	832	14.4%
6. 101～200人	781	13.5%
7. 201～300人	429	7.4%
8. 301人以上	580	10.0%
不明	243	4.2%
合計	5,780	100.0%

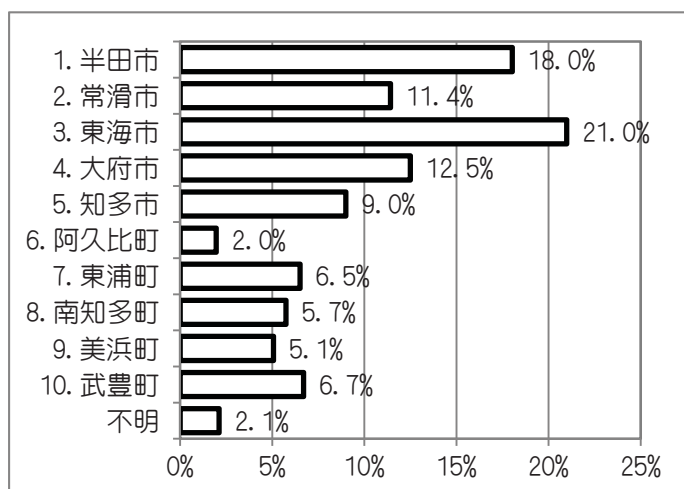
事業所の規模は、「10～30人」が23.9%と全体の約1/4を占め、次いで、「51～100人」「101～200人」が約14%である。

一方、「1～4人」「5～9人」の小規模事業所は合わせて約15%である。

業種による従業員規模の違いは明確である。多くの業種では「10～30人」が多いものの、「理容・美容業」「不動産業」では、「1～4人」の小規模事業所が約45%から65%と非常に多く、「製造業」「サービス業」「金融・保険業」では101人以上の比較的大規模な事業所の割合が高い。



問6 事業所の所在地はどこですか。



カテゴリ	度数	構成比
1. 半田市	1,042	18.0%
2. 常滑市	660	11.4%
3. 東海市	1,213	21.0%
4. 大府市	722	12.5%
5. 知多市	520	9.0%
6. 阿久比町	113	2.0%
7. 東浦町	376	6.5%
8. 南知多町	332	5.7%
9. 美浜町	293	5.1%
10. 武豊町	387	6.7%
不明	122	2.1%
合計	5,780	100.0%

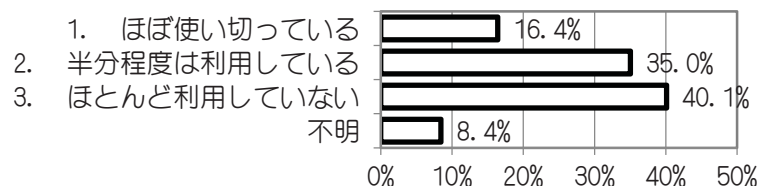
事業所の所在地は、「東海市」が21.0%と最も多く、次いで「半田市」の18.0%である。

市町ごとに主な業種を整理すると、全体としては「その他」が最も多いが、東海市や大府市では「サービス業」の比率が相対的に高く、常滑市、美浜町、武豊町では「製造業」の比率が高い。また、半田市では「金融・保険業」が15.0%と他の市町と比較してやや高くなっている。

市町	第一位	第二位	第三位
1. 半田市	15. その他 27.4%	9. サービス業 23.6%	10. 金融・保険業 15.0%
2. 常滑市	2. 製造業 33.8%	9. サービス業 18.6%	1. 建設業 12.1%
3. 東海市	9. サービス業 29.5%	15. その他 21.5%	2. 製造業 13.6%
4. 大府市	9. サービス業 32.3%	2. 製造業 28.5%	15. その他 20.4%
5. 知多市	15. その他 33.1%	9. サービス業 16.7%	2. 製造業 16.6%
6. 阿久比町	15. その他 26.5%	9. サービス業 19.5%	1. 建設業 19.5%
7. 東浦町	15. その他 39.1%	9. サービス業 29.3%	1. 建設業 15.4%
8. 南知多町	15. その他 37.0%	9. サービス業 16.0%	2. 製造業 14.5%
9. 美浜町	2. 製造業 25.9%	15. その他 16.4%	1. 建設業 11.3%
10. 武豊町	2. 製造業 32.8%	15. その他 23.5%	1. 建設業 16.3%
合計	15. その他 24.2%	9. サービス業 22.5%	2. 製造業 18.9%

3. 会員サービスの利用状況についておたずねします。

問7 「利用助成券（わーくりいチケット）」を毎年どの程度利用していますか。



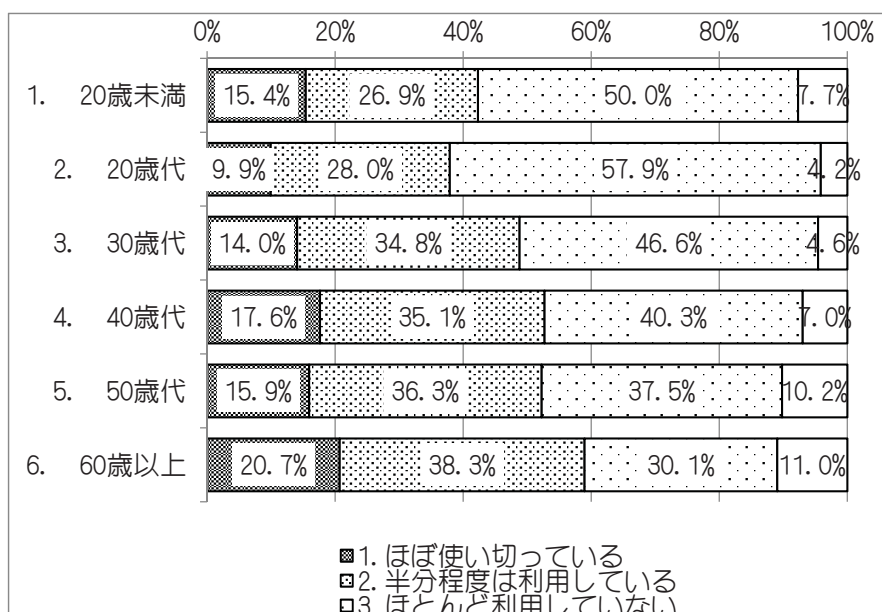
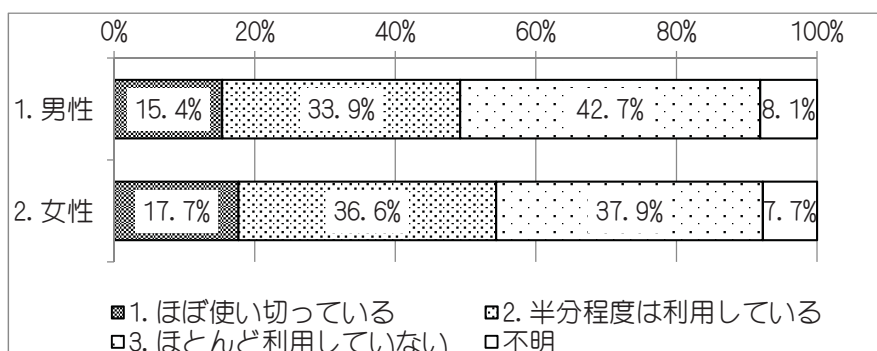
カテゴリ	度数	構成比
1. ほぼ使い切っている	949	16.4%
2. 半分程度は利用している	2025	35.0%
3. ほとんど利用していない	2318	40.1%
不明	488	8.4%
合計	5780	100.0%

利用助成券（わーくりいチケット）の利用状況については、「半分程度は利用している」が 35.0%、「ほぼ使い切っている」が 16.4%と全体の半数以上が利用している。一方、「ほとんど利用していない」会員も約 4 割いる。

性別にみると、女性の方が「ほぼ使い切っている」割合がやや高いがその差は顕著ではない。

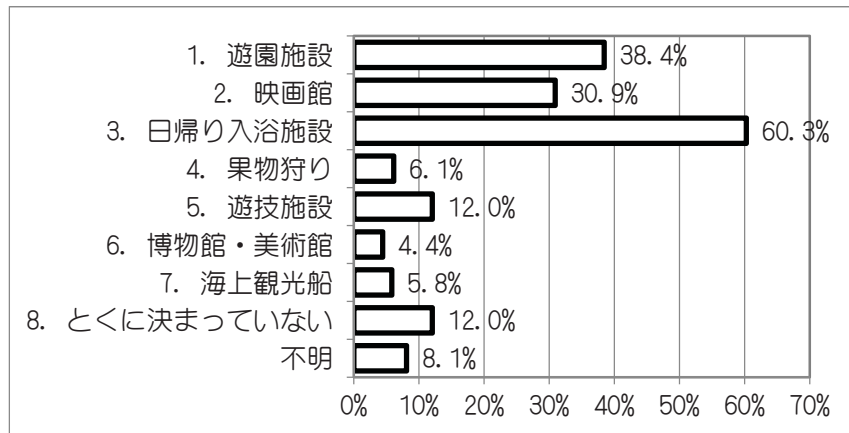
年齢別にみると、年齢が高い層では「ほぼ使い切っている」割合が高いのに対して、20 歳代の利用率はかなり低く、「ほぼ使い切っている」はわずか 9.9%に過ぎない。一方、「ほとんど利用していない」割合が 57.9%と過半数を超えている。

このことから、若い世代での利用促進が今後の課題であることがわかる。



【問7で「1.」「2.」と答えた方におたずねします】

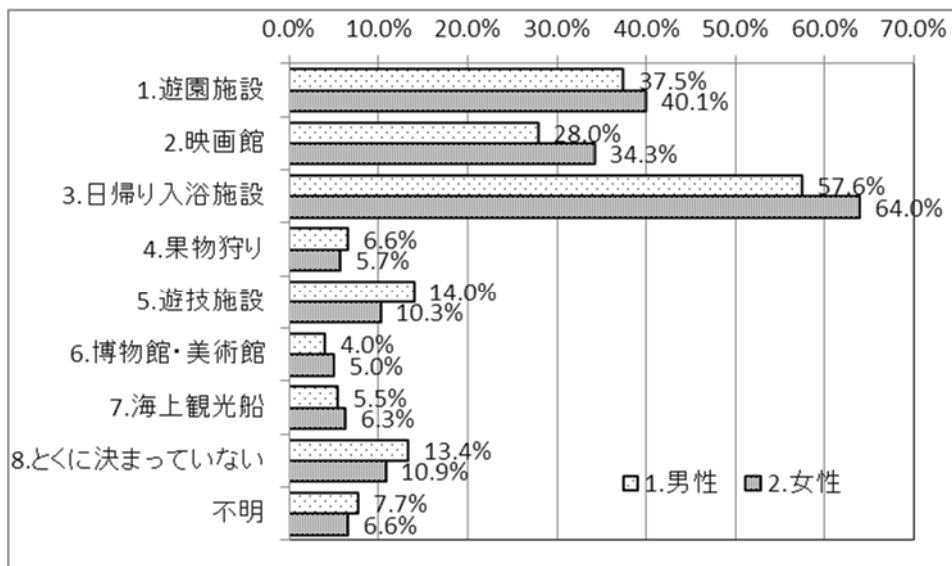
問7-1 主に利用されている施設は次のどれですか。（主なものを3つ以内に○）



主に利用されている施設としては、全体の約6割が「日帰り入浴施設」であり、次いで「遊園施設」「映画館」が30から38%程度である。

一方、「博物館・美術館」「海上観光船」「果物狩り」については、利用率はいずれも10%に満たない。これは、上記の利用の多い施設に対して、利用期間が限定されたり、遠出が必要であったりと、日常的には利用しにくい施設であるためと考えられる。

性別にみると、女性の場合、「日帰り入浴施設」「遊園施設」「映画館」の利用率はいずれも男性よりやや高く、逆に遊技施設は男性の利用率が高い。

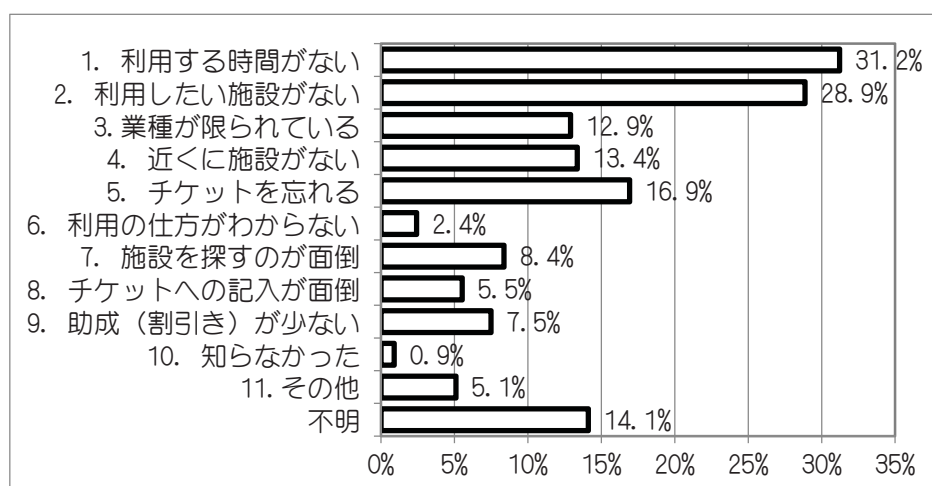


年齢別にみると、20歳未満では「遊園施設」が53.8%と最も多いが、他の年代ではいずれも「日帰り入浴施設」の利用が5割から6割以上と高くなっている。次いで、「遊園施設」および「映画館」がいずれの年代でも利用率が高いが、30歳代、40歳代では「遊園施設」の利用率も半数近く、子ども連れでの利用ニーズが高いことがうかがえる。また、20歳未満では、「果物狩り」の利用が15.4%と他の年代と比較すると高くなっている。

問2年齢	第一位	第二位	第三位
1. 20歳未満	1. 遊園施設 53.8%	2. 映画館 46.2%	4. 果物狩り 15.4%
2. 20歳代	3. 日帰り入浴施設 63.9%	2. 映画館 38.6%	1. 遊園施設 36.1%
3. 30歳代	3. 日帰り入浴施設 54.8%	1. 遊園施設 49.5%	2. 映画館 28.7%
4. 40歳代	3. 日帰り入浴施設 55.6%	1. 遊園施設 44.8%	2. 映画館 40.1%
5. 50歳代	3. 日帰り入浴施設 64.2%	2. 映画館 32.1%	1. 遊園施設 32.0%
6. 60歳以上	3. 日帰り入浴施設 66.5%	1. 遊園施設 32.8%	2. 映画館 18.7%

【問7で「3.」と答えた方におたずねします】

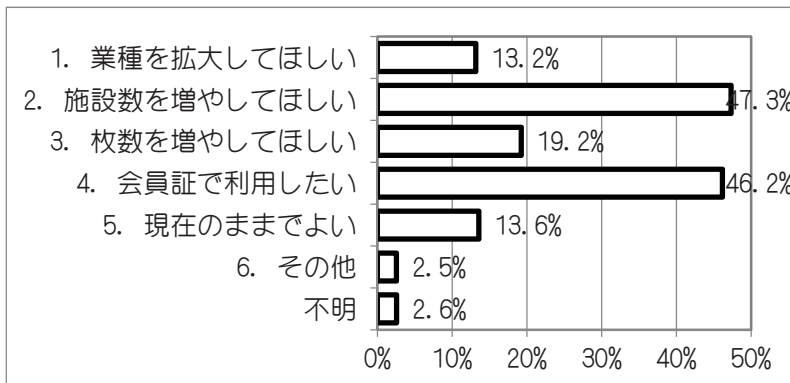
問7-2 ほとんど利用しない理由は何ですか。（主な理由 2つ以内に○）



利用しない理由としては、「利用する時間がない」31.2%「利用したい施設がない」28.9%があげられている。「利用の仕方がわからない」「チケットへの記入が面倒」といった制度にかかわる理由は数%にとどまっている。

【すべての方におたずねします】

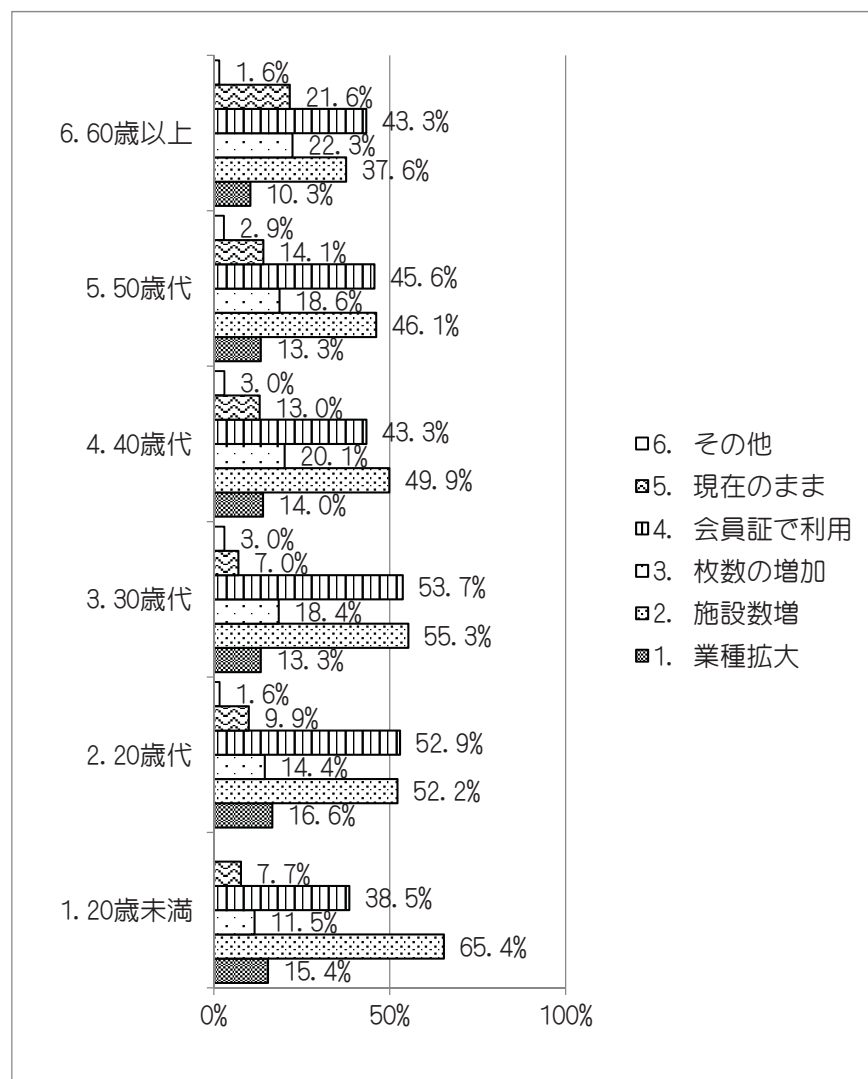
問 7-3 「利用助成券（わーくりチケット）」を今後さらに充実すべきだとお考えですか。（主なもの **2 つ以内**に○）



カテゴリ	度数	構成比
1. 業種を拡大してほしい	761	13.2%
2. 施設数を増やしてほしい	2735	47.3%
3. 枚数を増やしてほしい	1112	19.2%
4. 会員証で利用したい	2668	46.2%
5. 現在のままでよい	784	13.6%
6. その他	147	2.5%
不明	148	2.6%
合計	5780	100.0%

今後の充実の方向性としては、「施設数を増やしてほしい」および「会員証で利用したい」がともに 45% 以上と、高い回答率となっている。

年代別にみると、20 歳未満では「施設数の増加」の希望が約 2/3 あるのに対して、20 歳代、30 歳代では「施設数の増加」と「会員証での利用」がほぼ拮抗している。「枚数の増加」は 30 歳代以上でやや高くなっている。

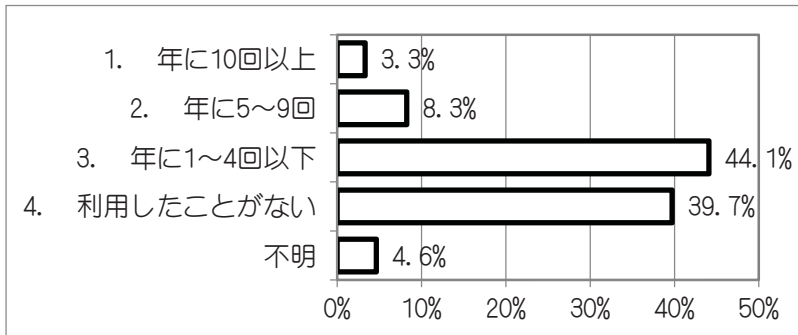


問7の利用状況と、問7-3今後の充実方向をクロスさせると、現在わーくりいチケットを「ほぼ使い切っている」利用者は、「枚数を増やしてほしい」との回答が約半数であるのに対して、「ほとんど利用していない」層は「会員証で利用したい」との回答が半数を超えている。

したがって、現在あまり利用していない層の利用拡大を図っていくうえでは、会員証のままで利用できるように仕組みを改善することが重要だと考えられる。

問7利用助成券	問7-3利用助成券充実方向						
	1. 業種を拡大してほしい	2. 施設数を増やしてほしい	3. 枚数を増やしてほしい	4. 会員証で利用したい	5. 現在のままでよい	6. その他	不明
1. ほぼ使い切っている	12.5%	44.3%	50.3%	37.6%	9.8%	1.5%	1.1%
2. 半分程度は利用している	13.4%	48.9%	20.5%	44.1%	14.4%	2.0%	1.6%
3. ほとんど利用していない	13.1%	48.3%	5.6%	53.5%	14.4%	3.7%	1.7%
不明	13.5%	42.0%	18.4%	36.1%	13.5%	1.6%	13.5%
合計	13.2%	47.3%	19.2%	46.2%	13.6%	2.5%	2.6%

問 8 「わーくりい提携協力店」（飲食店や販売店など）を毎年どの程度利用していますか。

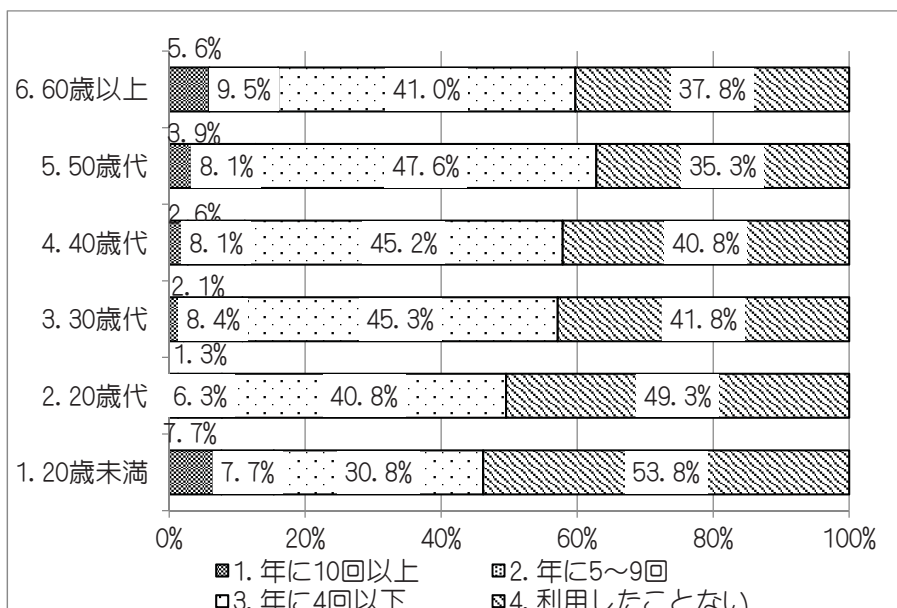
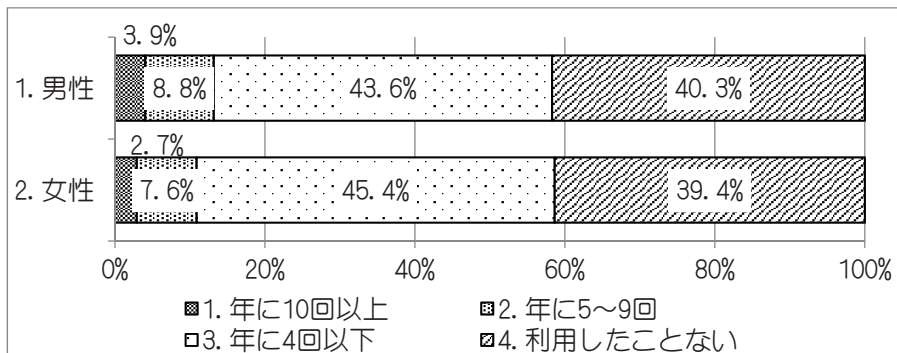


カテゴリ	度数	構成比
1. 年に10回以上	192	3.3%
2. 年に5~9回	477	8.3%
3. 年に1~4回以下	2548	44.1%
4. 利用したことがない	2295	39.7%
不明	268	4.6%
合計	5780	100.0%

わーくりい提携協力店の利用については、「年に1~4回以下」が44.1%と最も多く、次いで「利用したことがない」が39.7%である。問7に示す利用助成券と比較して、利用率がかなり低くなっている。

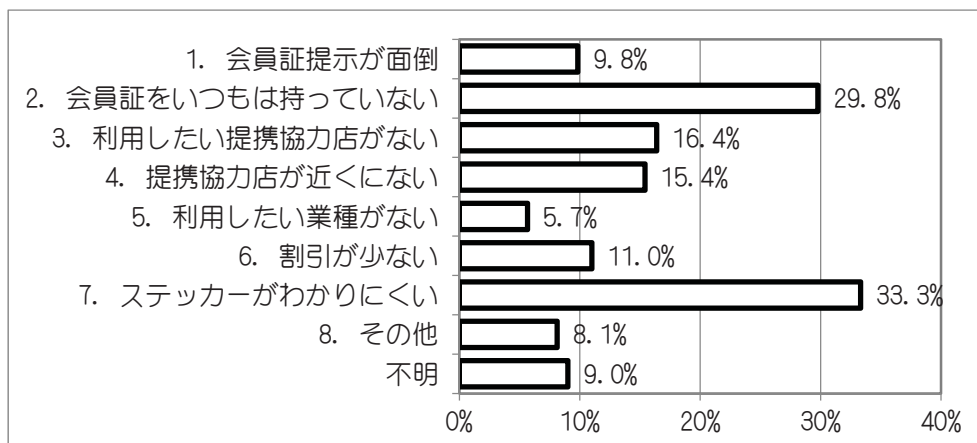
性別による利用頻度に顕著な差はない。

年齢別にみると、全体としては年齢層が上がるほど利用率が高まる傾向がみられる。一方、20歳未満では「年に10回以上」の利用者が他の年代よりも高いと同時に「利用したことがない」層も5割を超えている。



【問8で「4.利用したことがない」と答えた方におたずねします】

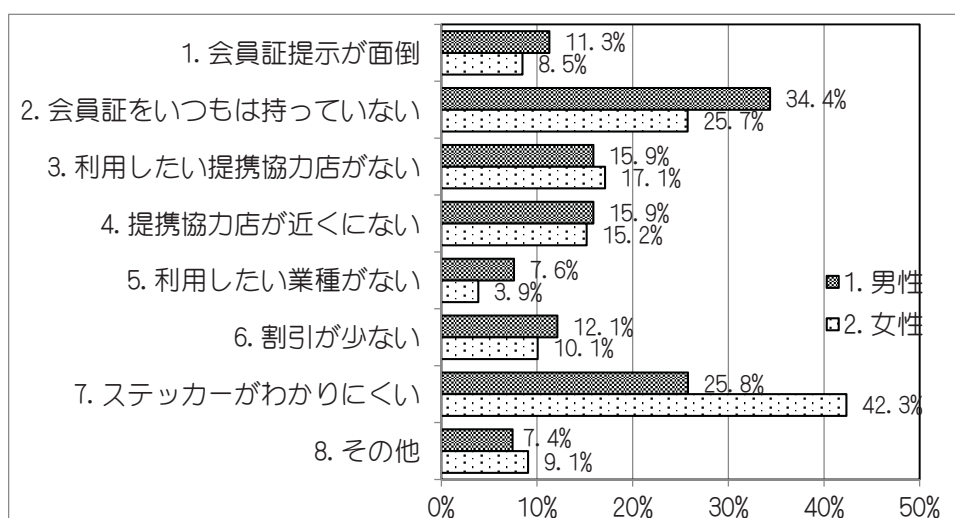
問8-1 利用したことがない理由は何ですか。（主な理由2つ以内に○を）



利用したいことがない理由としては、「ステッカーがわかりにくい」が全体の約1/3を占め、「2.会員証をいつもは持っていない」も約3割である。一方、利用店や業種の問題を理由としてあげた回答は比較的少ないことから、運用上のしぐみに課題があることがうかがえる。

性別にみると、男性では「会員証をいつもは持っていない」ことが最も大きな理由であるのに対して、女性の場合、「ステッカーがわかりにくい」が4割を超えている。

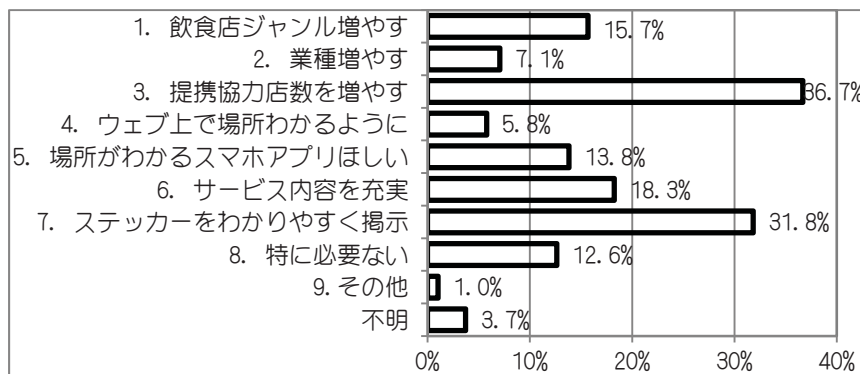
年齢別にみると、30歳代以上では、「ステッカーがわかりにくい」ことが最も大きな理由としてあげられているが、20歳代では「会員証をいつもは持っていない」が最も多い。20歳未満では、「会員証提示が面倒」と「割引が少ない」が共に28.6%であり、他の年代と比較して高い比率となっている。



問2年齢	問8-1提携協力店不利用理由								
	1. 会員証提示が面倒	2. 会員証をいつもは持っていない	3. 利用したい提携協力店がない	4. 提携協力店が近くにない	5. 利用したい業種がない	6. 割引が少ない	7. ステッカーわかりにくい	8. その他	不明
1. 20歳未満	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	7.1%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%
2. 20歳代	8.7%	33.2%	16.4%	16.1%	7.0%	7.3%	28.3%	6.6%	7.0%
3. 30歳代	10.6%	30.4%	18.1%	14.4%	5.4%	10.1%	36.0%	8.2%	5.6%
4. 40歳代	9.0%	32.3%	18.9%	13.1%	5.3%	9.9%	32.6%	10.9%	7.3%
5. 50歳代	9.9%	28.8%	15.8%	16.6%	5.1%	12.4%	37.0%	7.6%	7.4%
6. 60歳以上	10.9%	27.3%	12.5%	18.2%	6.9%	14.3%	33.1%	6.5%	11.1%
不明	5.9%	11.8%	14.7%	11.8%	0.0%	4.4%	17.6%	2.9%	55.9%
合計	9.8%	29.8%	16.4%	15.4%	5.7%	11.0%	33.3%	8.1%	9.0%

【すべての方におたずねします】

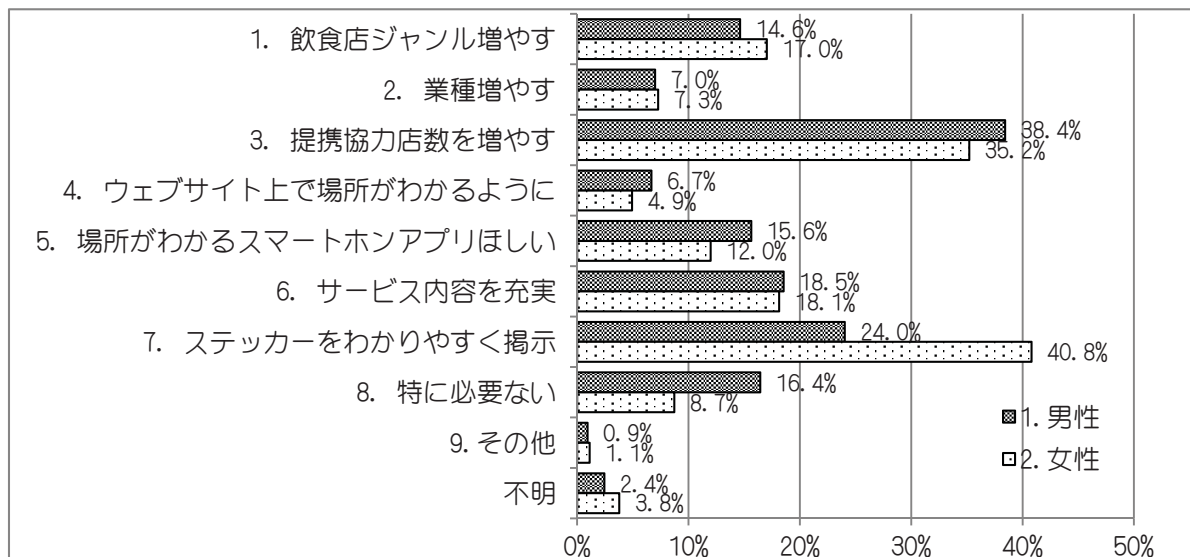
問 8-2 今後、提携協力店を充実してほしいとお考えですか。（主なもの **2つ以内**に○）



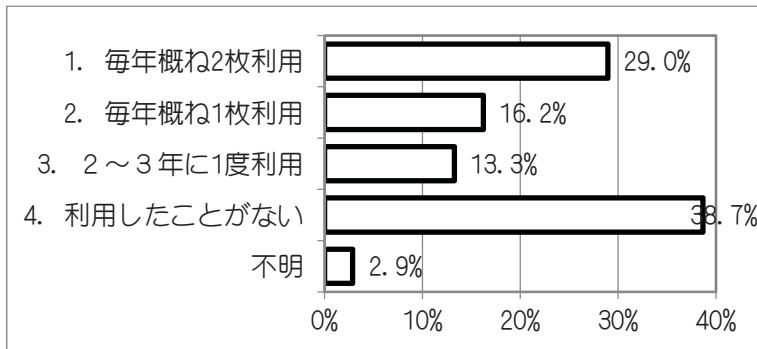
今後の充実方策については、「提携協力店数を増やす」が 36.7%と最も多く、次いで、「ステッカーをわかりやすく掲示」が 31.8%である。

性別にみると、女性では「ステッカーをわかりやすく掲示」が 4割を超えているのに対して、男性では約 1/4にとどまっている。一方、男性では「とくに必要ない」との回答が 16.4%と、女性の約 2倍となっていることも特徴的である。

年齢別にみると 30 歳代以上では、「ステッカーをわかりやすく掲示」が 3割を超えているが、その他の項目については年齢による顕著な差は認められない。



問9 宿泊補助を利用したことがありますか。

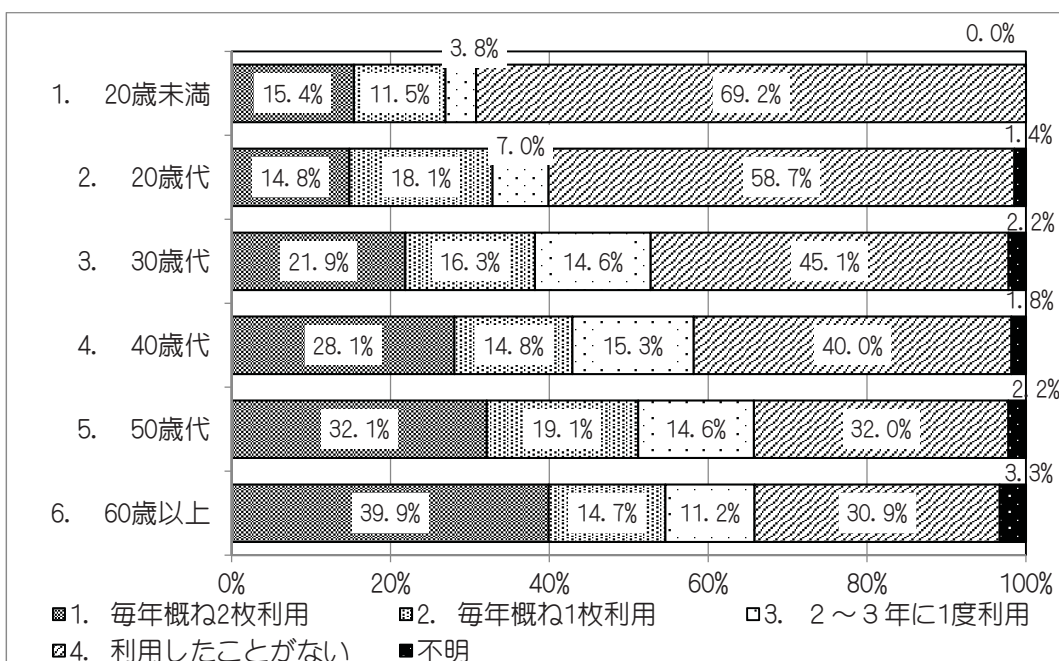
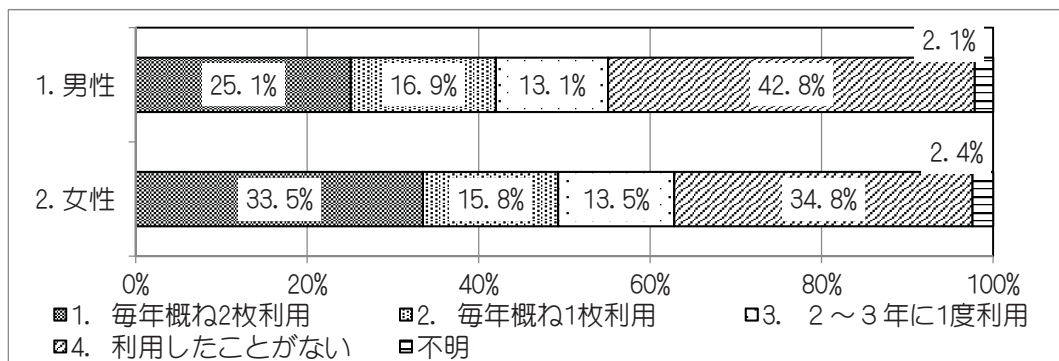


カテゴリ	度数	構成比
1. 毎年概ね2枚利用	1674	29.0%
2. 毎年概ね1枚利用	938	16.2%
3. 2～3年に1度利用	767	13.3%
4. 利用したことがない	2235	38.7%
不明	166	2.9%
合計	5780	100.0%

宿泊補助券については、「毎年概ね2枚利用」している会員が3割近くいるのに対して、「利用したことがない」も全体の4割近く、利用する層と利用しない層に分かれていることがわかる。

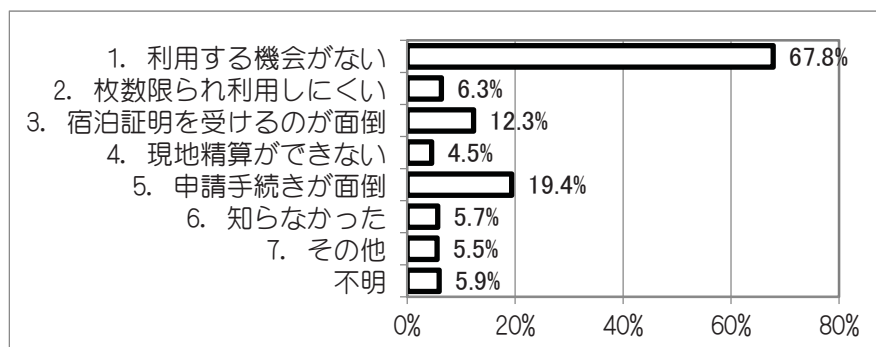
性別にみると、女性では全体の約1/3が「毎年概ね2枚利用」しているのに対して、男性の利用率はやや低く、逆に「利用したことがない」との回答が4割を超えている。

年齢別にみると、年齢層が上がるほど「毎年概ね2枚利用」回答者が多くなっており、年齢による利用状況の差が顕著である。したがって、20歳代などの若者世代の利用促進が課題である。



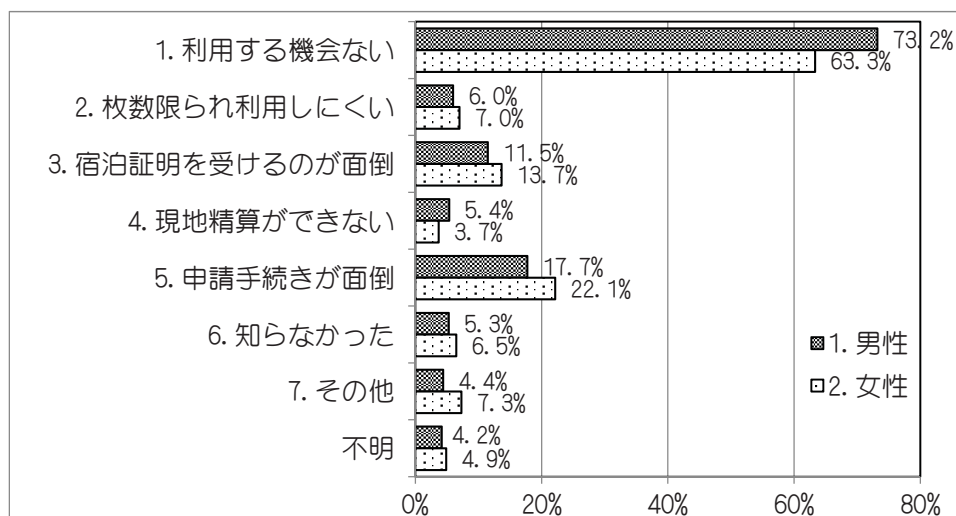
【問9で「4.利用したことがない」と答えた方におたずねします】

問9-1 利用したことがない理由は何ですか。（主な理由2つ以内に○）



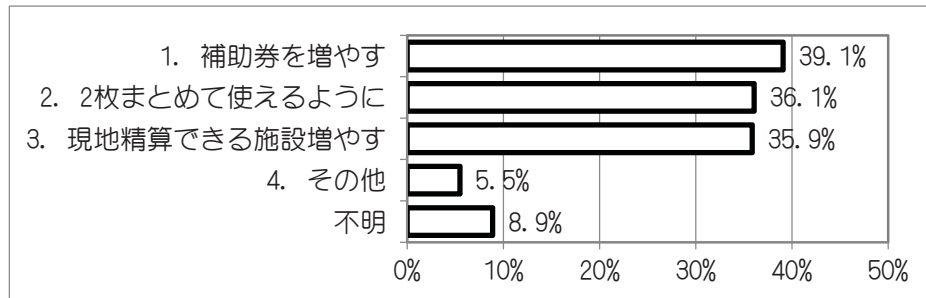
利用したことがない理由として「利用する機会がない」が全体の約2/3を占めており、「申請手続きが面倒」が次いで19.4%である。その他の項目についても、利用しない理由としてはあげていないことから、宿泊を伴う旅行に行く層と行かない層に分かれていることがわかる。

性別にみると、男女とも「利用する機会がない」が圧倒的に高いが、その割合は男性では7割を超えているのに対して、女性は1割ほど低い。一方、女性では「申請手続きが面倒」が男性よりもやや高くなっている。



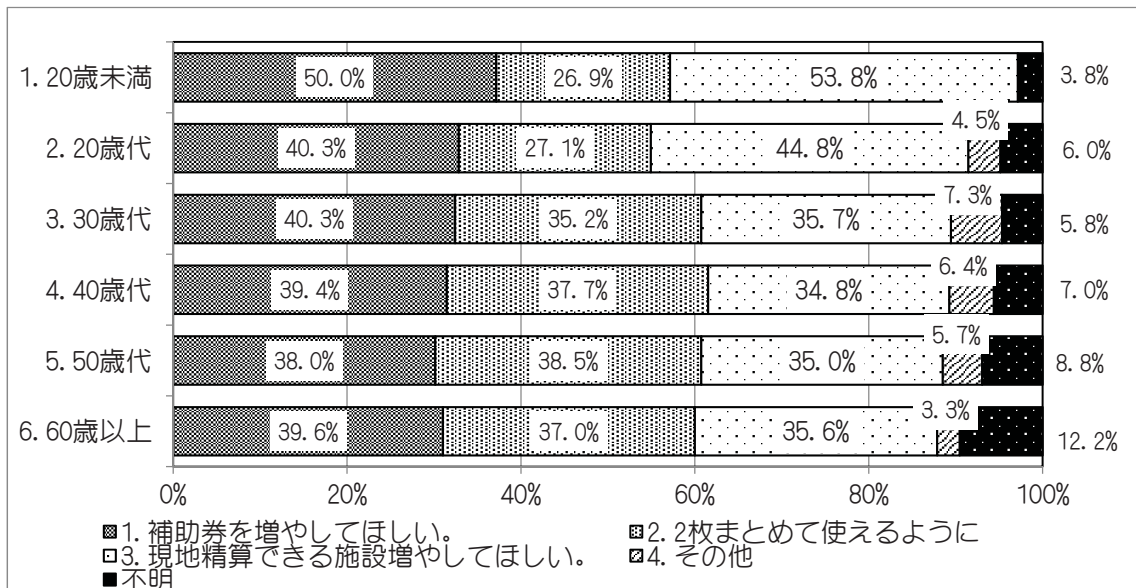
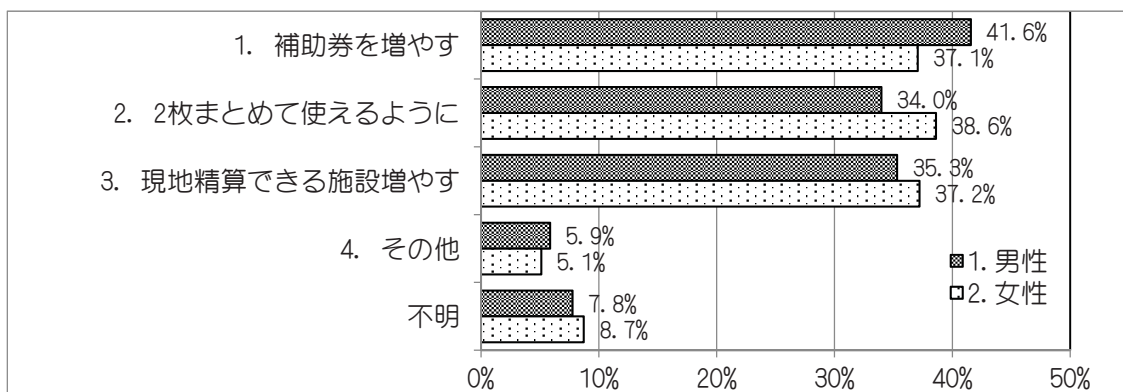
【すべての方におたずねします】

問 9-2 「宿泊補助」を今後どう充実すべきだとお考えですか。（主なもの2つ以内に○）



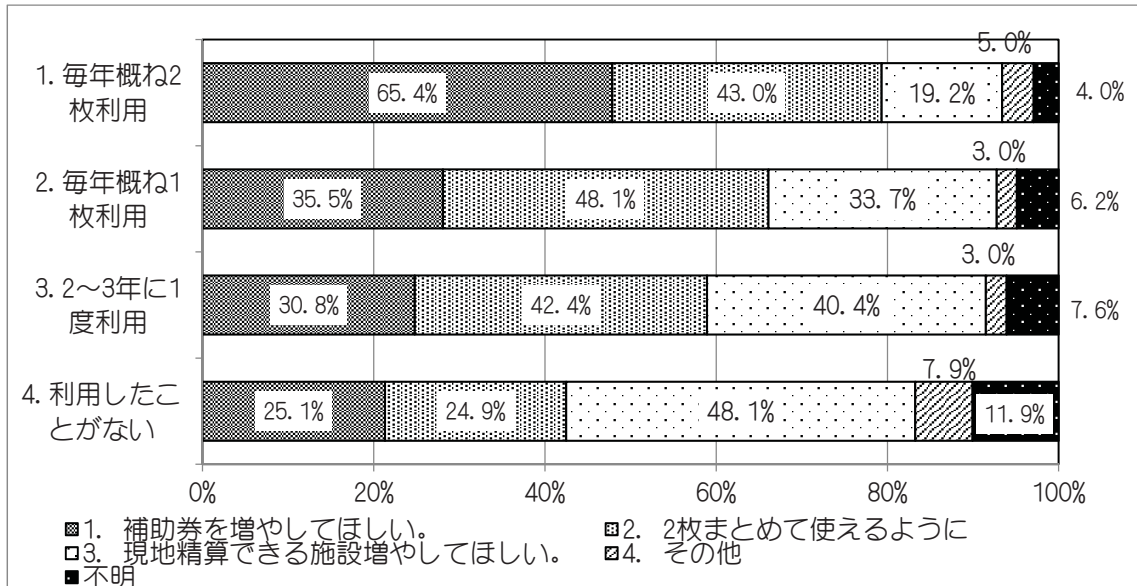
今後の充実方策については、「補助券を増やす」「2枚まとめて使えるように」「現地精算できる施設増やす」のいずれもが3割を超えている。したがって、今後の利用促進を図っていくためには、これらの方策への対応が必要と判断できる。

性別にみると、「補助券を増やす」は男性の方がやや希望が多いのに対して、「2枚まとめて使えるように」との要望は女性の方が若干高くなっている。

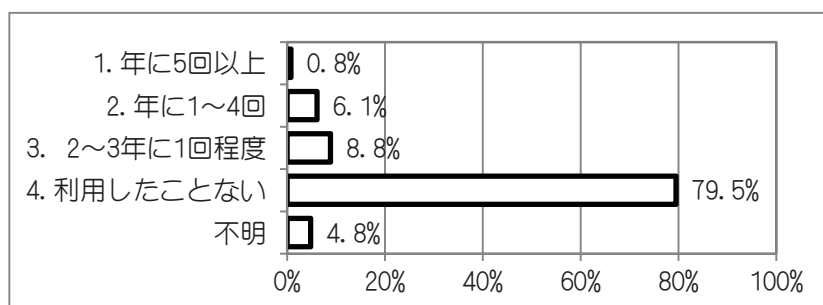


問9 利用状況と問9-2 今後の充実方法をクロスさせると、毎年概ね2枚利用している人は、6割以上が「補助券を増やしてほしい」と希望しているのに対して、利用したことがない層では「現地清算できる施設を増やしてほしい」との回答が半数近い。

このことから、現地清算できないことが利用意欲を減じていることがわかる。したがって、今後、現地清算できる施設を増やしていけば、利用がさらに拡大することが予想できる。



問10 ナゴヤドームの観戦チケットを申し込んだことがありますか。



カテゴリ	度数	構成比
1.年に5回以上	44	0.8%
2.年に1~4回	353	6.1%
3. 2~3年に1回程度	511	8.8%
4.利用したことない	4594	79.5%
不明	278	4.8%
合計	5780	100.0%

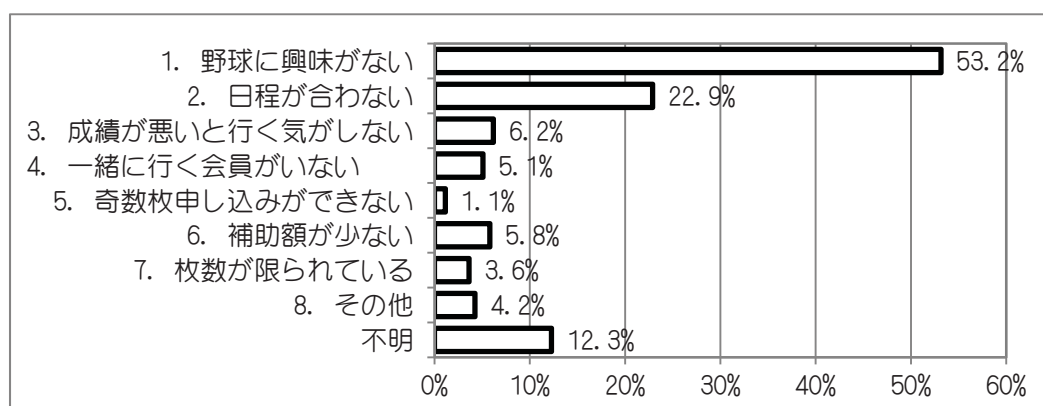
ナゴヤドームの観戦チケットについては、利用したことがある会員は全体の約15%程度であり、「利用したことない」会員が全体の約8割である。

年齢別にみると、20歳代では86.6%が「利用したことない」と回答している。年齢が上がるにつれて、利用したことがある割合は若干増加してくるが、60歳代でも利用したことがある割合は15%程度にとどまる。性別による顕著な差はない。

問2年齢	問10観戦チケット					合計
	1. 年に5回以上	2. 年に1~4回	3. 2~3年に1回程度	4. 利用したことない	不明	
1. 20歳未満	0.0%	0.0%	7.7%	92.3%	0.0%	100.0%
2. 20歳代	0.4%	4.3%	6.1%	86.6%	2.5%	100.0%
3. 30歳代	0.5%	4.9%	7.2%	83.8%	3.6%	100.0%
4. 40歳代	0.9%	7.1%	10.9%	78.7%	2.5%	100.0%
5. 50歳代	0.8%	6.3%	10.1%	78.7%	4.2%	100.0%
6. 60歳以上	1.0%	7.0%	7.7%	77.0%	7.3%	100.0%
不明	0.0%	1.0%	4.1%	46.9%	48.0%	100.0%
合計	44	353	511	4594	278	5780
	0.8%	6.1%	8.8%	79.5%	4.8%	100.0%

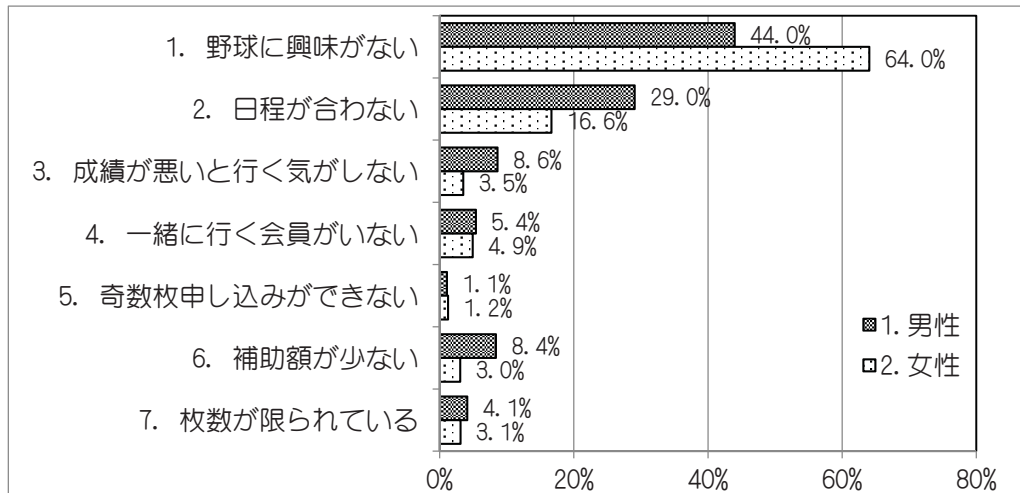
【問10で「4.利用したことない」と答えた方におたずねします】

問10-1 利用したことない理由は何ですか。(主な理由2つ以内に○)



利用したことない理由としては、「野球に興味がない」が全体の約半数であるが、「日程があわない」など、野球に興味があっても日程や制度上の仕組みの問題がネックとなって利用していないケースも一定程度あると推測される。

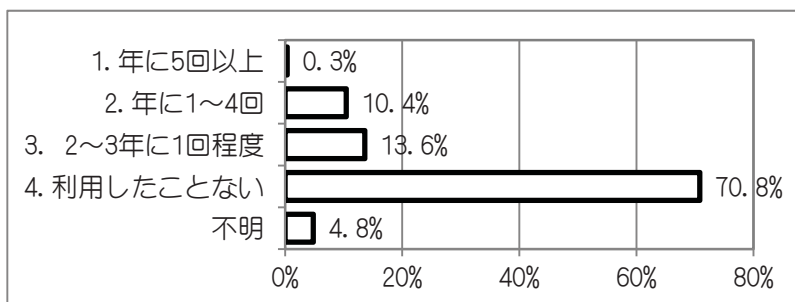
性別にみると、女性では「野球に興味がない」が全体の64%に達している。男性の場合、「野球に興味がない」が44.0%と最も多いものの、「日程が合わない」も29.0%と女性と比較して相対的には高い比率となっている。



年齢別にみると、どの年代においても、「野球に興味がない」との理由が最も多く、特に20歳以下では、6割以上を占めている。一方、60歳以上では「日程が合わない」「成績が悪いと行く気がしない」との回答も相対的に高くなっている。

問2年齢	問10-1観戦チケット不利用理由							8. その他	不明
	1. 野球に興味がない	2. 日程が合わない	3. 成績が悪いと行く気がしない	4. 一緒に行く会員がない	5. 奇数枚申し込みができない	6. 補助額が少ない	7. 枚数が限られている		
1. 20歳未満	76.0%	12.0%	8.0%	0.0%	4.0%	4.0%	4.0%	0.0%	4.0%
2. 20歳代	61.0%	20.1%	3.7%	8.3%	0.8%	4.9%	1.0%	4.5%	7.3%
3. 30歳代	57.9%	21.9%	5.0%	5.1%	0.9%	5.9%	1.8%	3.6%	10.1%
4. 40歳代	54.1%	23.0%	5.2%	4.1%	1.2%	6.1%	3.2%	5.3%	11.3%
5. 50歳代	55.6%	21.8%	5.8%	4.0%	1.2%	5.5%	4.7%	3.4%	11.9%
6. 60歳以上	42.9%	27.3%	10.1%	6.5%	1.3%	6.3%	5.8%	4.4%	15.2%
不明	26.3%	13.7%	7.4%	1.1%	0.0%	4.2%	4.2%	4.2%	49.5%
合計	53.2%	22.9%	6.2%	5.1%	1.1%	5.8%	3.6%	4.2%	12.3%

問 11 推奨ツアーに参加したことがありますか。

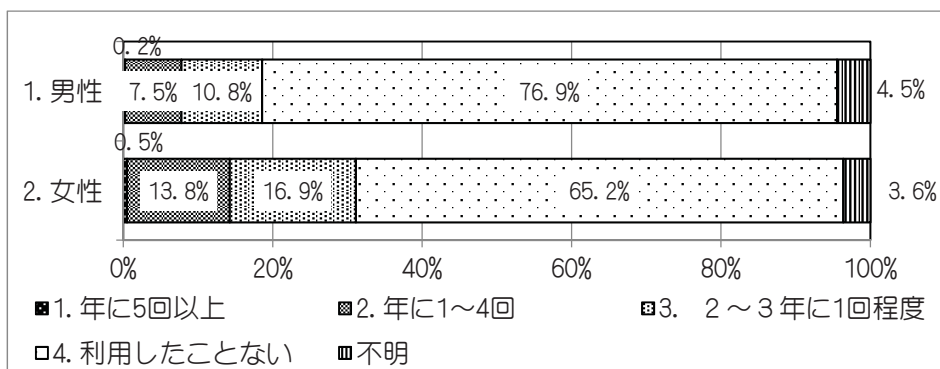


カテゴリ	度数	構成比
1.年に5回以上	20	0.3%
2.年に1~4回	603	10.4%
3. 2~3年に1回程度	787	13.6%
4.利用したことない	4093	70.8%
不明	277	4.8%
合計	5780	100.0%

全体の約7割が「利用したことない」と回答しており、毎年利用している会員は全体の約1割である。

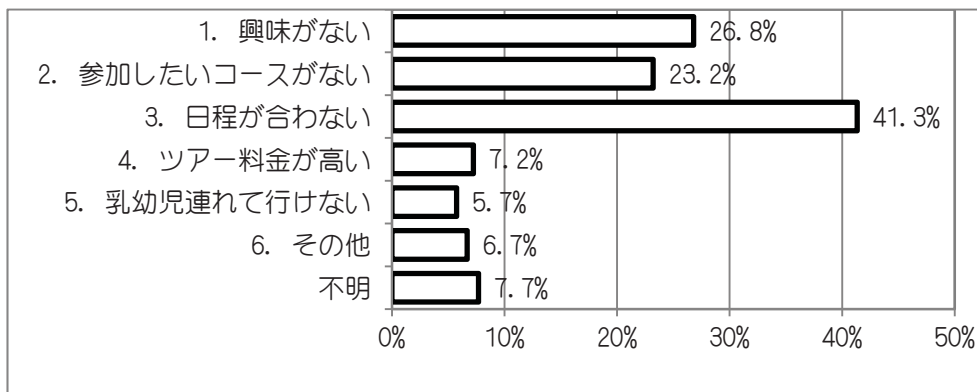
性別にみると、男性では「利用したことない」との回答が76.9%と非常に高い。一方、女性では「年に1~4回」との回答も13.8%あり、女性の方が若干利用率が高い。

年齢別にみると、30歳代以下では「利用したことない」との回答が8割を超えているが、50歳代以上では年に1回以上利用している割合が3割を超えており、年齢層による利用状況の違いが顕著である。



問2年齢	問11推奨ツアー				
	1.年に5回以上	2.年に1~4回	3. 2~3年に1回程度	4.利用したことない	不明
1.20歳未満	0.0%	3.8%	0.0%	96.2%	0.0%
2.20歳代	0.7%	4.0%	6.5%	86.3%	2.5%
3.30歳代	0.3%	5.6%	8.0%	83.0%	3.0%
4.40歳代	0.4%	8.7%	14.4%	74.1%	2.4%
5.50歳代	0.1%	13.1%	19.2%	63.0%	4.6%
6.60歳以上	0.3%	17.3%	14.3%	60.8%	7.3%
不明	0.0%	6.1%	12.2%	33.7%	48.0%
合計	0.3%	10.4%	13.6%	70.8%	4.8%

【問 11 で「4.利用したことがない」と答えた方におたずねします】
 問 11-1 利用したことがない理由は何ですか。(主な理由 2つ以内に○)

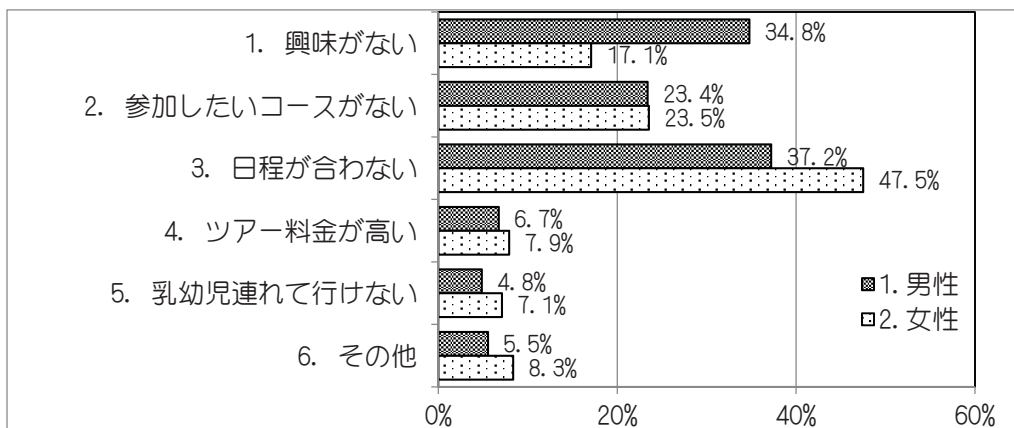


推奨ツアーに参加したことがない理由としては、「日程が合わない」が 41.3%と全体の 4 割以上であり、次いで、「興味がない」「参加したいコースがない」がそれぞれ約 1/4 程度となっている。

利用率の向上を図っていくためには、ツアーの内容、時期などについて、会員のニーズを把握することが必要である。

性別にみると、女性では約半数が「日程が合わない」と回答しており、男性では、「興味がない」との回答も 34.8%と女性の約 2 倍の割合である。

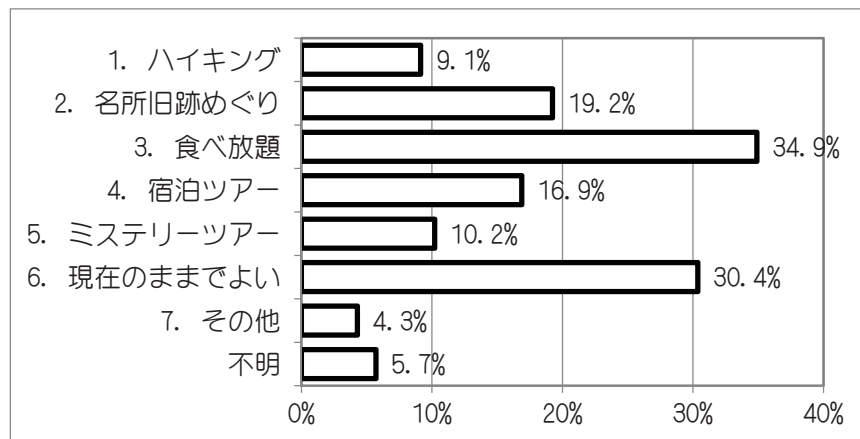
年齢別にみると、30 歳代以下では「興味がない」との回答が多いのに対して、50 歳代以上では「日程が合わない」との回答が 4 割を超えており、年代による興味関心の違いが浮き彫りになっている。



問2年齢	問11-1推奨ツアー不利用理由						
	1. 興味がない	2. 参加したいコースがない	3. 日程が合わない	4. ツアー料金が高い	5. 乳幼児連れて行けない	6. その他	不明
1. 20歳未満	32.0%	40.0%	32.0%	12.0%	4.0%	4.0%	0.0%
2. 20歳代	46.3%	23.2%	30.5%	8.7%	4.1%	4.1%	4.3%
3. 30歳代	31.7%	20.6%	34.0%	8.0%	15.1%	5.3%	5.1%
4. 40歳代	24.7%	22.5%	44.0%	8.5%	6.4%	7.0%	4.9%
5. 50歳代	21.2%	24.2%	48.5%	6.3%	1.3%	8.6%	7.8%
6. 60歳以上	20.9%	26.4%	45.5%	4.7%	1.8%	7.5%	11.7%
不明	10.0%	12.5%	21.3%	5.0%	1.3%	2.5%	58.8%
合計	26.8%	23.2%	41.3%	7.2%	5.7%	6.7%	7.7%

【すべての方におたずねします】

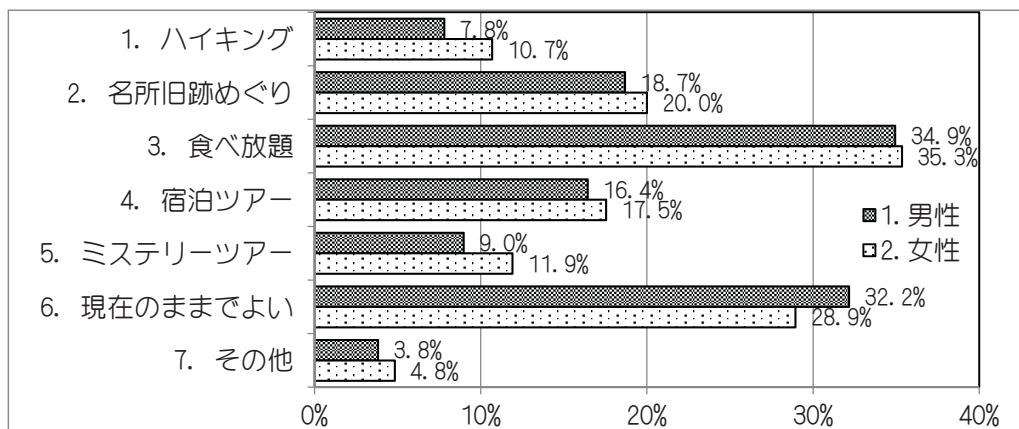
問 11-2 今後、どのようなツアーを希望されますか。（主なもの2つ以内に○）



今後希望するツアーとしては、「食べ放題」が34.9%と最も多くなっているが、同時に「現在のままでよい」との回答も約3割に達している。

性別にみると、男女ともに「食べ放題」を最も希望しているが、男性では「現在のままでよい」との回答がやや多く、女性では「ハイキング」に対する希望がやや多い。

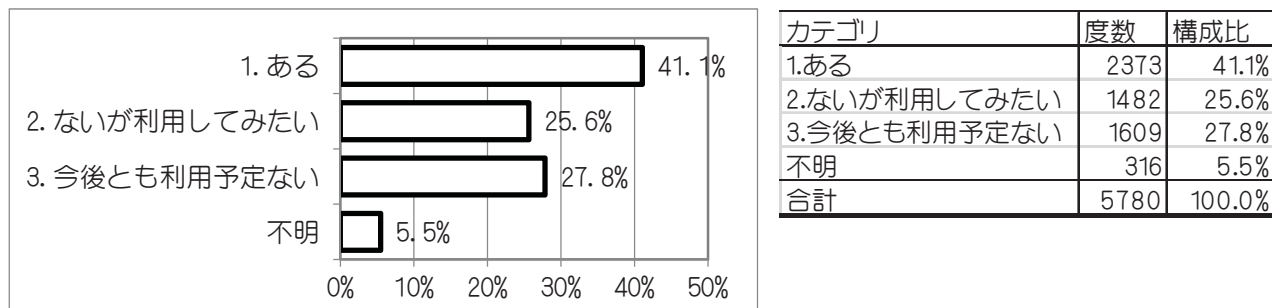
年齢別にみると、40歳代以下では「現在のままでよい」が3割を超え最も多いが、50歳代以上では、「名所旧跡めぐり」や「ハイキング」に対する要望がやや多くなっている。



問2年齢	問11-2今後希望ツアー							不明
	1. ハイキング	2. 名所旧跡めぐり	3. 食べ放題	4. 宿泊ツアー	5. ミステリーツアー	6. 現在のままでよい	7. その他	
1. 20歳未満	3.8%	7.7%	73.1%	23.1%	0.0%	19.2%	0.0%	0.0%
2. 20歳代	7.0%	12.8%	43.1%	15.9%	8.8%	31.0%	5.1%	4.0%
3. 30歳代	6.3%	12.6%	40.3%	15.6%	9.6%	32.7%	5.8%	4.3%
4. 40歳代	8.9%	16.8%	38.8%	14.6%	10.3%	31.8%	5.1%	4.0%
5. 50歳代	9.6%	22.1%	32.3%	18.1%	11.3%	29.8%	3.6%	5.5%
6. 60歳以上	12.3%	28.4%	24.5%	20.3%	10.8%	28.6%	2.4%	6.9%
不明	8.2%	15.3%	20.4%	13.3%	3.1%	12.2%	4.1%	48.0%
合計	9.1%	19.2%	34.9%	16.9%	10.2%	30.4%	4.3%	5.7%

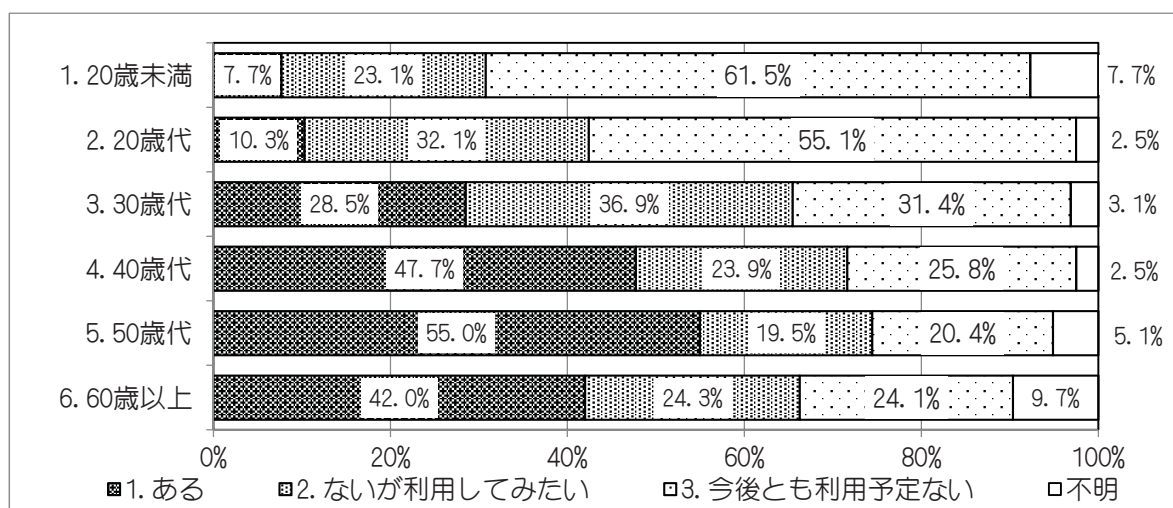
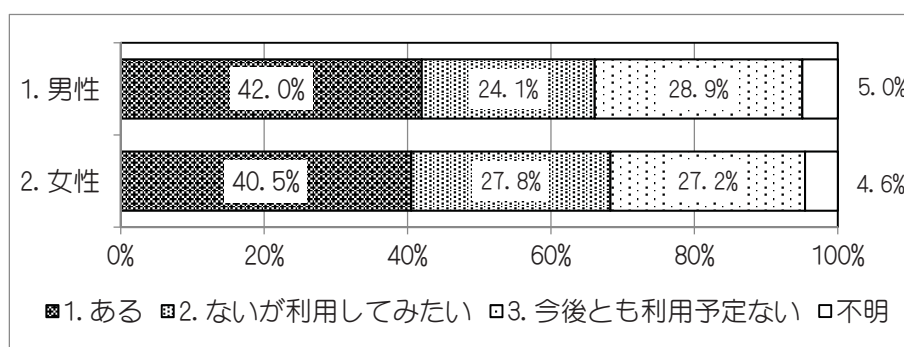
問 12 生活習慣病予防健診受診助成を利用されたことがありますか。

生活習慣病予防健診受診助成は、「ある」が全体の4割を超え、「ないが利用してみたい」の25.6%を加えると、全体の約2/3の会員が利用意思を表明しており、ニーズの高さがうかがえる。



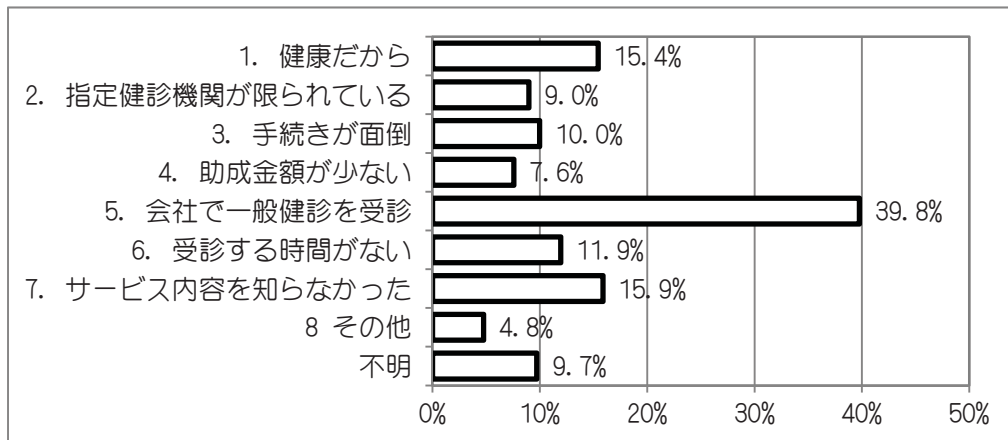
生活習慣病予防健診受診助成の有無は概ね、生活習慣病予防健診の受診率と一致していると考えられる。

性別による受診助成の状況の差は見られないが、年齢別には大きな差が認められる。20歳代では「ある」との回答はわずか10.3%にとどまるのに対して、50歳代では受診率は5割を超えている。20歳代では「今後とも利用予定ない」との回答が半数を超えているが、30歳代では、「ないが利用してみたい」との回答が36.9%と高くなっている。今後、利用率向上のためには、対象となる35歳以上の未受診者に対するPRなどが重要と考えられる。



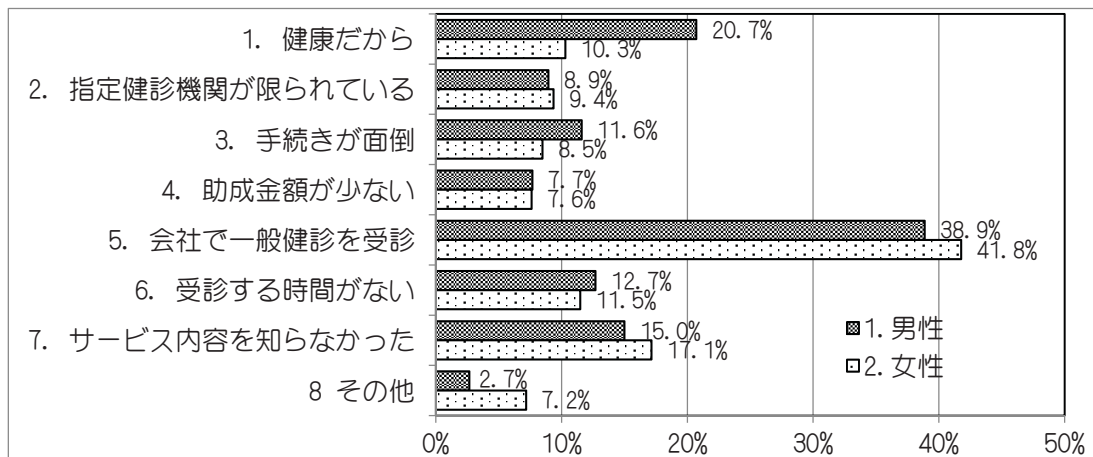
【問12で「2.」「3.」と答えた方におたずねします】

問12-1 利用したことがない理由は何ですか。(主な理由2つ以内に○)



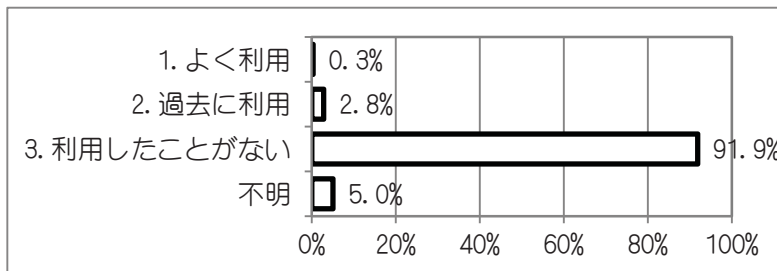
生活習慣病予防健診受診助成を利用していない理由としては、「会社で一般健診を受診」が約4割であり、「健康だから」も15.4%ある。一方、「サービス内容を知らなかった」会員も約16%おり、今後の広報の充実が課題である。

性別にみると、男女ともに「会社で一般健診を受診」が4割前後と最も多いが、男性では「健康だから」が20.7%と女性の約2倍である。



問2年齢	問12-1健診助成不利用理由								不明
	1. 健康だから	2. 指定健診機関が限られている	3. 手続きが面倒	4. 助成金額が少ない	5. 会社で一般健診を受診	6. 受診する時間がない	7. サービス内容を知らなかった	8 その他	
1. 20歳未満	33.3%	0.0%	25.0%	0.0%	20.8%	8.3%	16.7%	0.0%	12.5%
2. 20歳代	26.4%	2.2%	15.3%	4.2%	29.0%	13.1%	22.5%	4.2%	6.6%
3. 30歳代	19.9%	8.4%	10.3%	7.6%	39.9%	15.3%	19.9%	2.9%	4.7%
4. 40歳代	12.3%	10.1%	7.9%	8.5%	45.6%	13.8%	14.9%	4.2%	6.9%
5. 50歳代	9.2%	11.3%	8.6%	7.3%	46.8%	10.5%	11.1%	6.5%	10.3%
6. 60歳以上	12.9%	12.3%	9.6%	10.0%	37.2%	7.8%	13.3%	6.6%	14.1%
不明	5.7%	0.0%	4.3%	1.4%	14.3%	2.9%	7.1%	1.4%	67.1%
合計	15.4%	9.0%	10.0%	7.6%	39.8%	11.9%	15.9%	4.8%	9.7%

問 13 通信講座など生涯学習に関する助成サービスを利用されていますか。



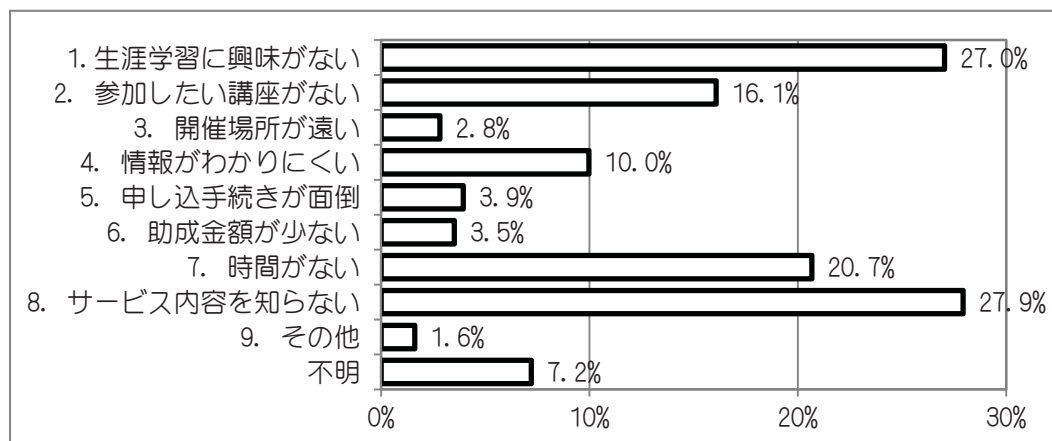
カテゴリ	度数	構成比
1. よく利用	18	0.3%
2. 過去に利用	162	2.8%
3. 利用したことがない	5309	91.9%
不明	291	5.0%
合計	5780	100.0%

生涯学習に対する助成サービスは、全体の9割以上の会員が「利用したことがない」と回答しており、利用率の低さが際立っている。

性別、年齢別による大きな差は認められない。

【問 13 で「3.利用したことがない」と答えた方におたずねします】

問 13-1 利用したことがない理由は何ですか。(主な理由 **2つ以内**に○)



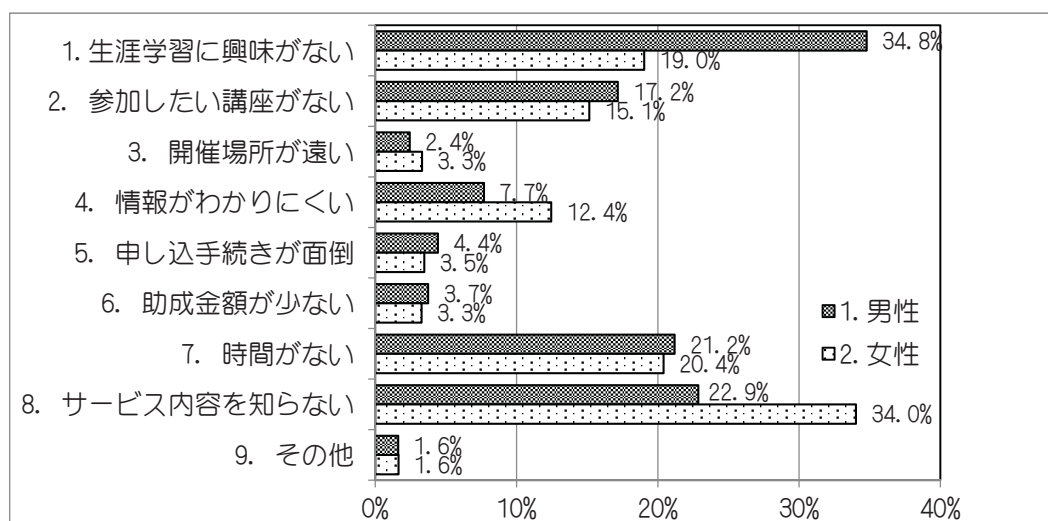
利用したことがない理由としては、「サービス内容を知らない」会員が27.9%と最も多く、次いで「生涯学習に興味がない」が27.0%である。

この結果からは、今後の広報の充実の必要性が示されている。

性別にみると、男性では「生涯学習に興味がない」が34.8%と全体の1/3を超えているのに対して、女性では、「サービス内容を知らない」が34.0%と男性よりも大幅に高い回答率となっている。

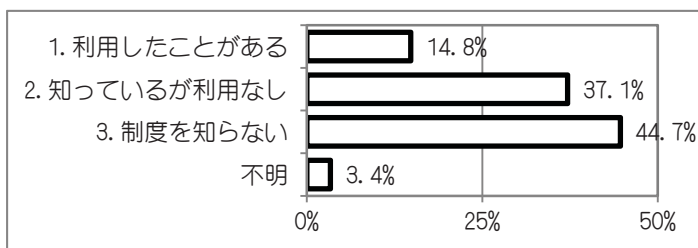
前問のサービスの利用率そのものは、性別による顕著な差が認められなかったことから、特に女性に対してサービス内容のPRを進めることにより、利用率の向上が図れるものと推測できる。

年齢別にみると、20歳代、30歳代では「サービス内容を知らない」との回答が3割を超え、他の年代よりも高いのに対して、40歳代以上では、「参加したい講座がない」との回答が若い世代よりも高くなっている。このことから、若い世代へのPRが必要であるとともに、ニーズにあった講座内容の検討が必要であることがうかがえる。



問2年齢	問13-1生涯学習不利用理由									不明
	1. 生涯学習に興味がない	2. 参加したい講座がない	3. 開催場所が遠い	4. 情報がわかりにくい	5. 申し込み手続きが面倒	6. 助成金額が少ない	7. 時間がない	8. サービス内容を知らない	9. その他	
1. 20歳未満	46.2%	7.7%	0.0%	3.8%	7.7%	0.0%	30.8%	19.2%	0.0%	0.0%
2. 20歳代	31.6%	12.4%	1.6%	8.8%	5.9%	2.2%	17.9%	36.2%	0.5%	4.0%
3. 30歳代	29.1%	13.8%	1.6%	9.1%	4.6%	3.4%	18.0%	36.3%	1.5%	3.8%
4. 40歳代	28.8%	17.4%	1.5%	9.1%	3.9%	3.8%	21.6%	26.9%	2.0%	5.0%
5. 50歳代	25.1%	16.6%	3.5%	10.4%	3.0%	3.5%	21.6%	26.0%	1.5%	7.6%
6. 60歳以上	23.9%	17.9%	5.8%	11.9%	3.8%	4.1%	22.7%	21.7%	2.0%	10.8%
不明	10.3%	11.3%	0.0%	11.3%	1.0%	3.1%	9.3%	17.5%	1.0%	48.5%
合計	27.0%	16.1%	2.8%	10.0%	3.9%	3.5%	20.7%	27.9%	1.6%	7.2%

問 14 共済給付事業（事故・災害時の見舞金支給など）を利用されたことがありますか。

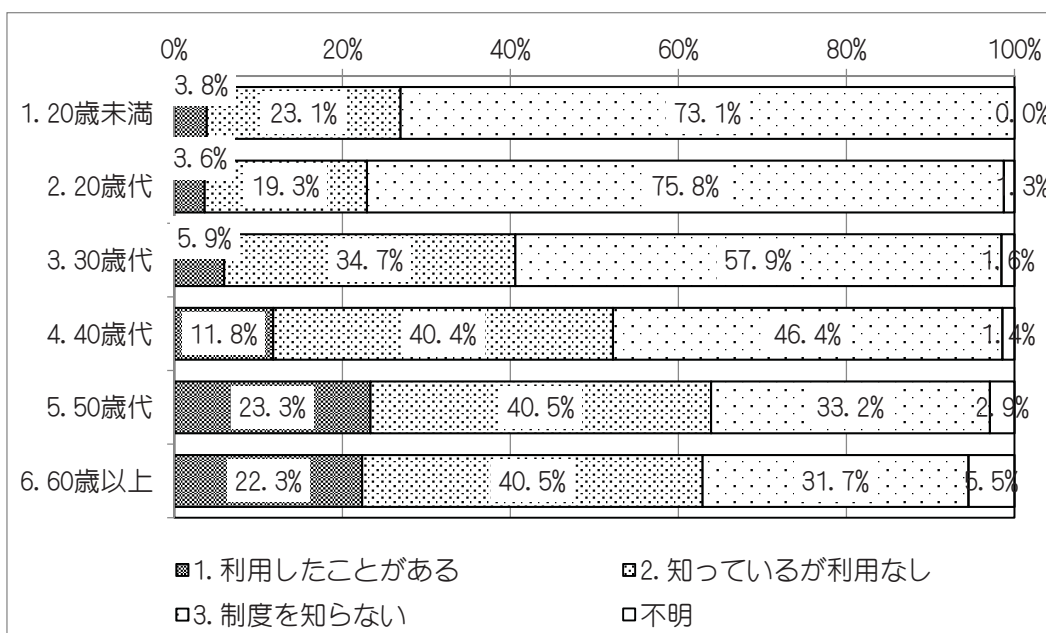
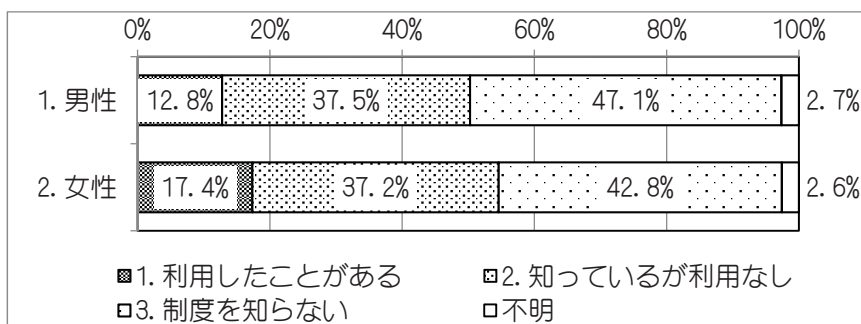


カテゴリ	度数	構成比
1. 利用したことあり	856	14.8%
2. 知っているが利用なし	2147	37.1%
3. 制度知らない	2583	44.7%
不明	194	3.4%
合計	5780	100.0%

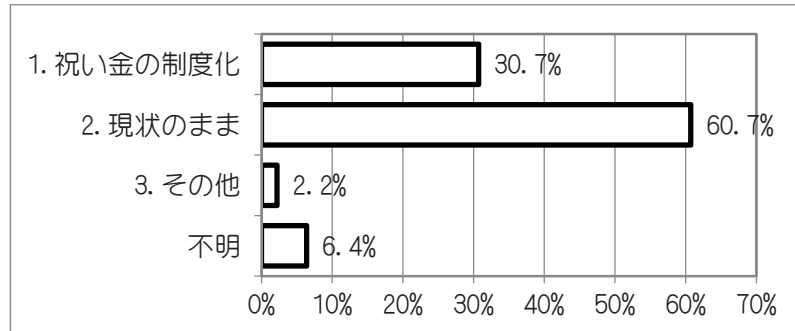
共済給付事業については、全体の半数近い 44.7%の会員が「制度を知らない」と回答しており、広報の充実が必要である。

性別にみると、女性の方が利用率が若干高い。

年齢別にみると、年代により利用状況に大きな違いがある。20 歳代では「利用したことがある」人はわずか 3.6%にとどまるが、50 歳代以上では、約 2 割の人が利用の経験がある。30 歳代以下では「制度を知らない」層が半数を超えており、今後の PR 活動の必要性が高いことがわかる。



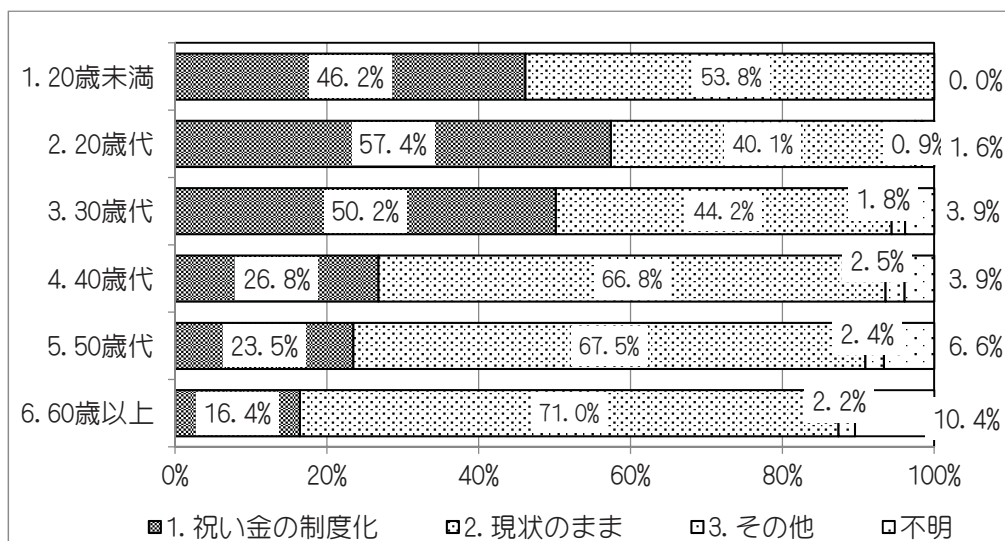
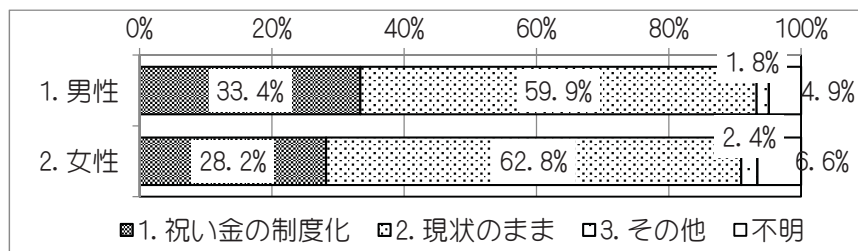
問 14-1 今後、共済給付事業の充実を希望されますか。



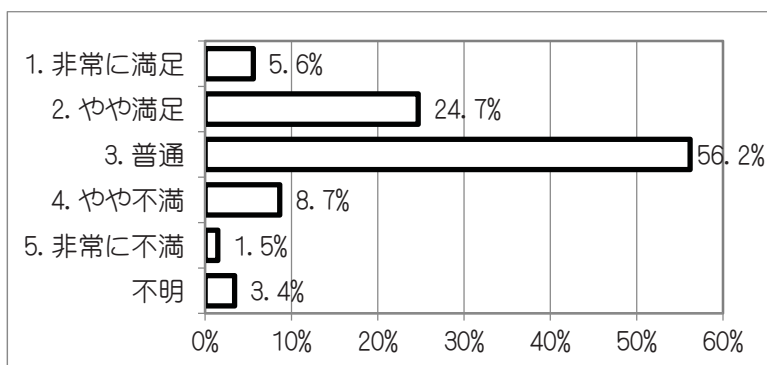
今後の充実方策については、「現状のまま」が6割を超えているが、「祝い金の制度化」を希望する会員も約3割みられる。

性別にみると、男性では33.4%が「祝い金の制度化」を希望しており、女性よりも若干高い比率となっている。

年齢別にみると、「祝い金の制度化」を希望するのは30歳代以下では半数を超えているのに対して、40歳代以上では「現状のまま」でよいとの回答が半数を超える。



問 15 わーくりい知多の会員サービス全般についてどう評価されていますか。

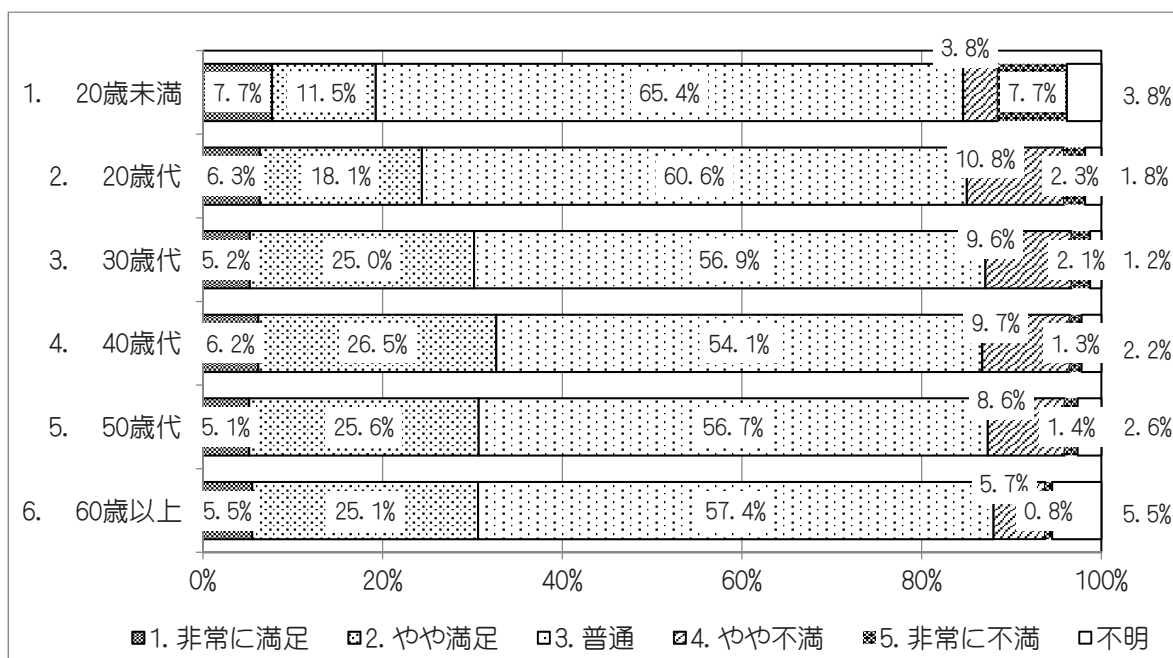
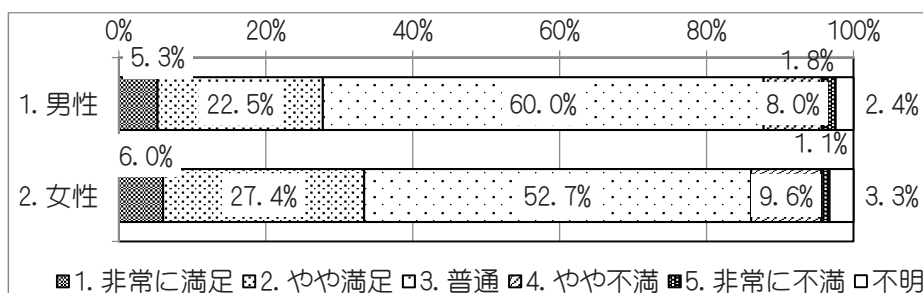


カテゴリ	度数	構成比
1.非常に満足	323	5.6%
2.やや満足	1427	24.7%
3.普通	3248	56.2%
4.やや不満	500	8.7%
5.非常に不満	85	1.5%
不明	197	3.4%
合計	5780	100.0%

会員サービスに対する評価は、「普通」が56.2%と半数を超えている。「非常に満足」「やや満足」を足すと約3割であり、全体の85%以上が満足あるいは不満を抱えていないと捉えることができる。したがって、現在の会員サービスについては、一定の評価を得ているものと判断できる。

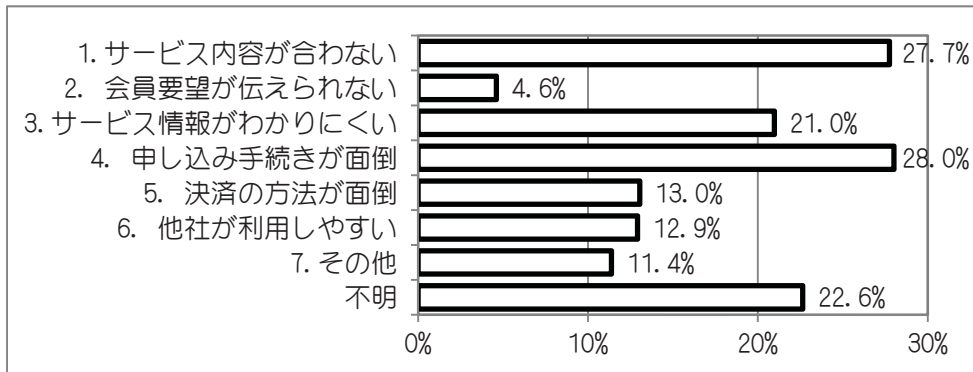
性別による評価の差は認められない。

年齢別にみると、20歳代では「非常に満足」と「やや満足」を合計すると約24%であり、他の年代よりもやや満足度が低い。しかし、どの年代においても不満に感じている割合は少なく、全体として満足度は一定程度高い結果となっている。



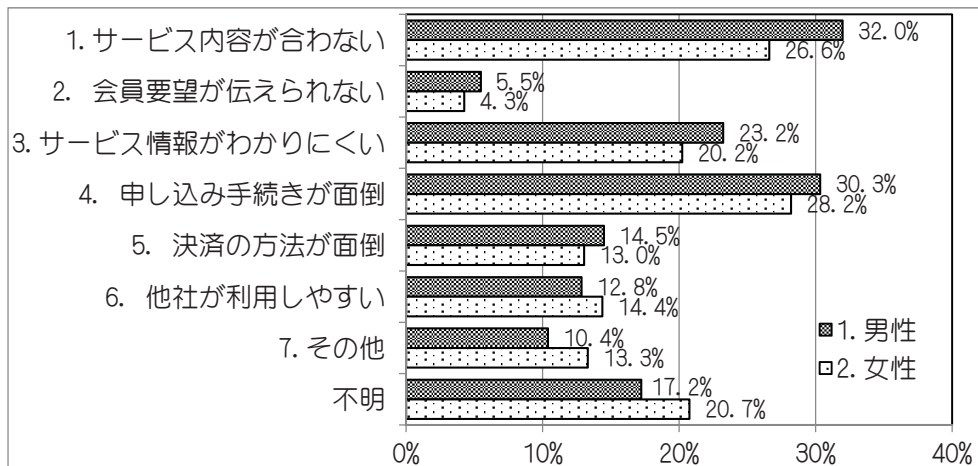
【問 15 で「4.やや不満」「5.非常に不満」と答えた方におたずねします】

問 15-1 不満に感じておられる主な理由は何ですか。(主な理由 2つ以内に○)



不満に感じる理由としては、「申し込み手続きが面倒」と「サービス内容が合わない」がともに約 27～28%程度で最も大きな理由となっている。

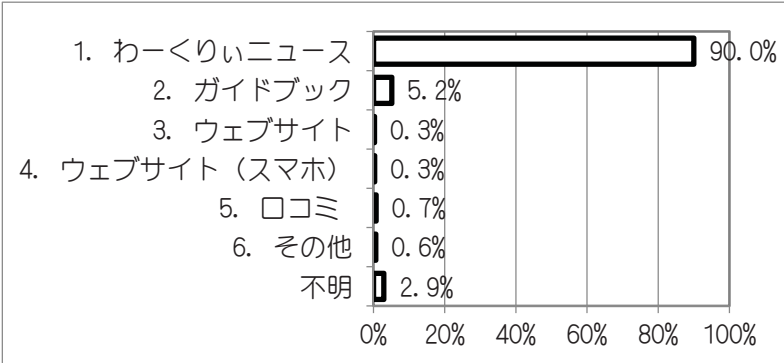
性別でみると、男性の方が「サービス内容が合わない」との回答がやや多くなっているが、その他の項目については顕著な差は認められない。年齢別にみると、40歳代以下では「サービス情報がわかりにくい」との回答がやや高く、20歳代では「他社が利用しやすい」との回答も他の年代よりも多い。



問2年齢	問15-1会員サービス不満理由							
	1. サービス内容が合わない	2. 会員要望が伝えられない	3. サービス情報がわかりにくい	4. 申し込み手続きが面倒	5. 決済の方法が面倒	6. 他社が利用しやすい	7. その他	不明
1. 20歳未満	25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
2. 20歳代	30.1%	4.8%	26.5%	28.9%	9.6%	25.3%	10.8%	14.5%
3. 30歳代	37.9%	4.0%	28.2%	37.1%	14.5%	13.7%	9.7%	6.5%
4. 40歳代	29.9%	2.4%	26.1%	29.9%	17.5%	10.0%	14.2%	16.6%
5. 50歳代	29.4%	7.3%	17.5%	27.1%	14.1%	14.7%	13.6%	17.5%
6. 60歳以上	20.3%	6.5%	13.8%	23.9%	8.7%	10.9%	8.0%	37.7%
不明	2.2%	0.0%	4.4%	4.4%	0.0%	0.0%	6.7%	86.7%
合計	27.7%	4.6%	21.0%	28.0%	13.0%	12.9%	11.4%	22.6%

4. 情報提供についておたずねします。

問 16 普段、わーくりい知多の会員サービスに関する情報はどこから得ていますか。

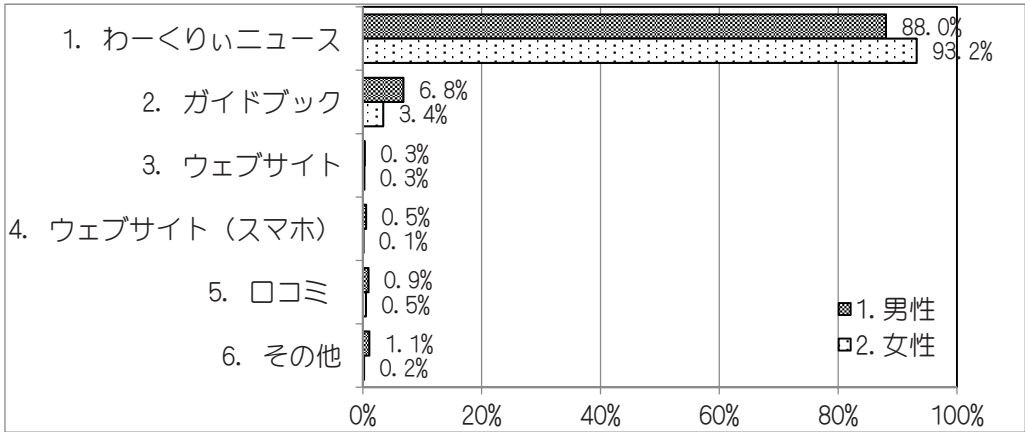


カテゴリ	度数	構成比
1. わーくりいニュース	5201	90.0%
2. ガイドブック	298	5.2%
3. ウェブサイト	17	0.3%
4. ウェブサイト(スマホ)	19	0.3%
5. □コミ	42	0.7%
6. その他	37	0.6%
不明	166	2.9%
合計	5780	100.0%

情報の入手源としては、「わーくりいニュース」が9割と圧倒的である。その他の手段についてはほとんど利用されていない。

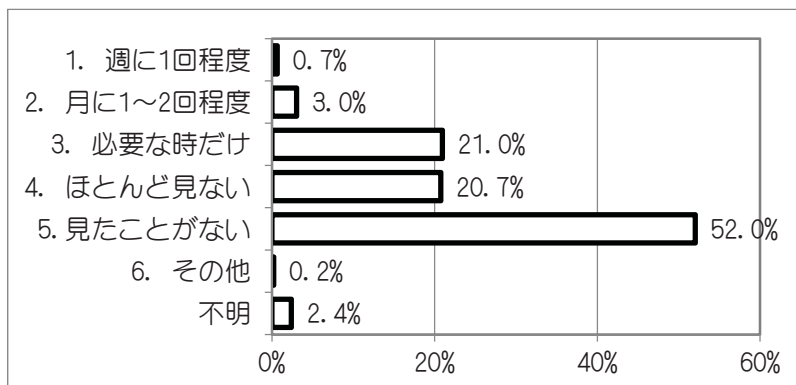
性別でみると、女性の方が「わーくりいニュース」を情報源としている割合がやや高く、逆に、「ガイドブック」は男性の方がやや多い。

年齢による差は顕著ではない。



問2年齢	問16サービス情報入手先						
	1. わーくりいニュース	2. ガイドブック	3. ウェブサイト	4. ウェブサイト (スマホ)	5. □コミ	6. その他	不明
1. 20歳未満	92.3%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%
2. 20歳代	84.8%	7.4%	0.2%	1.3%	2.0%	2.0%	2.3%
3. 30歳代	90.0%	5.8%	0.8%	0.4%	0.7%	0.9%	1.2%
4. 40歳代	90.9%	5.2%	0.4%	0.3%	0.8%	0.4%	1.9%
5. 50歳代	92.6%	5.0%	0.1%	0.1%	0.3%	0.4%	1.5%
6. 60歳以上	90.5%	3.9%	0.1%	0.1%	0.6%	0.3%	4.4%
不明	59.2%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	38.8%
合計	90.0%	5.2%	0.3%	0.3%	0.7%	0.6%	2.9%

問 17 わーくりい知多のホームページ (<https://workly.jp/>) はどの程度の頻度で読まれていますか。

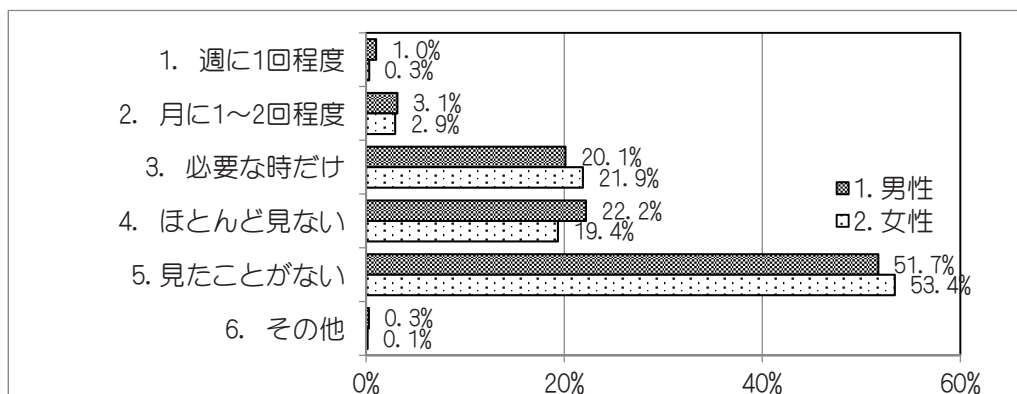


カテゴリ	度数	構成比
1. 週に1回程度	38	0.7%
2. 月に1~2回程度	175	3.0%
3. 必要な時だけ	1211	21.0%
4. ほとんど見ない	1199	20.7%
5. 見たことがない	3008	52.0%
6. その他	12	0.2%
不明	137	2.4%
合計	5780	100.0%

わーくりい知多のホームページについては、半数以上の会員が「見たことがない」と回答しており、「ほとんど見ない」を含めると、7割を超える会員が、ホームページにアクセスしていないことになる。今後、わーくりいニュースとホームページとの役割分担や、ホームページの認知度を上げる試みが不可欠である。

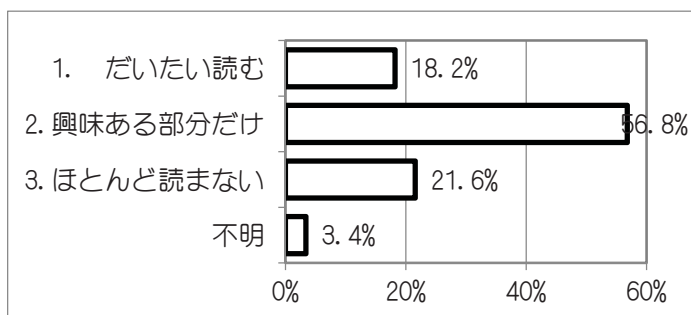
性別にみると、いずれも「見たことがない」が半数を超えており、顕著な差はない。

年齢別にみると、いずれの年代も「見たことがない」が最も多いが、30歳代から40歳代では「必要な時だけ」見ている人の割合がやや高い。



問2年齢	問17HP読む頻度						不明
	1. 週に1回程度	2. 月に1~2回程度	3. 必要な時だけ	4. ほとんど見ない	5. 見たことがない	6. その他	
1. 20歳未満	0.0%	0.0%	11.5%	15.4%	73.1%	0.0%	0.0%
2. 20歳代	1.3%	1.8%	17.9%	19.7%	57.4%	0.4%	1.6%
3. 30歳代	1.0%	3.4%	23.8%	19.7%	50.9%	0.2%	0.9%
4. 40歳代	0.5%	3.0%	24.3%	22.0%	48.7%	0.1%	1.4%
5. 50歳代	0.4%	2.4%	21.8%	21.9%	52.3%	0.1%	1.1%
6. 60歳以上	0.6%	4.3%	14.6%	19.7%	56.3%	0.4%	3.9%
不明	0.0%	2.0%	20.4%	13.3%	26.5%	0.0%	37.8%
合計	0.7%	3.0%	21.0%	20.7%	52.0%	0.2%	2.4%

問 18 毎年4月に発行される「ガイドブック」をどの程度読んでいますか。

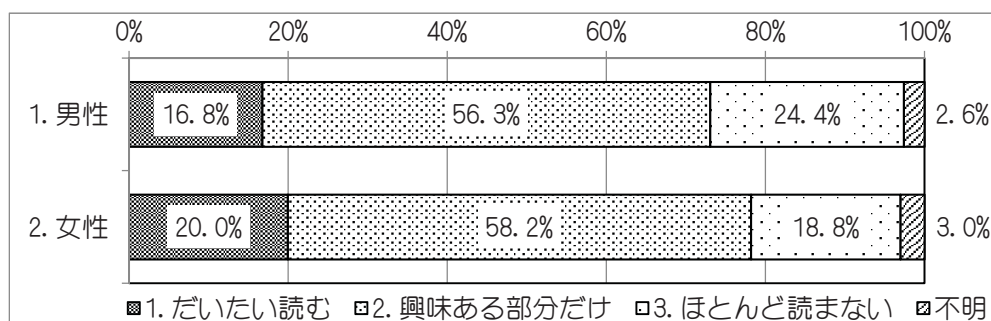


カテゴリー	度数	構成比
1. だいたい読む	1053	18.2%
2. 興味ある部分だけ	3283	56.8%
3. ほとんど読まない	1247	21.6%
不明	197	3.4%
合計	5780	100.0%

ガイドブックについては、「だいたい読む」「興味ある部分だけ」を合計すると全体の75%の会員に読まれていることとなり、重要な広報ツールであることがわかる。

性別にみると、女性の方が読む割合がやや高いが、大きな差はない。

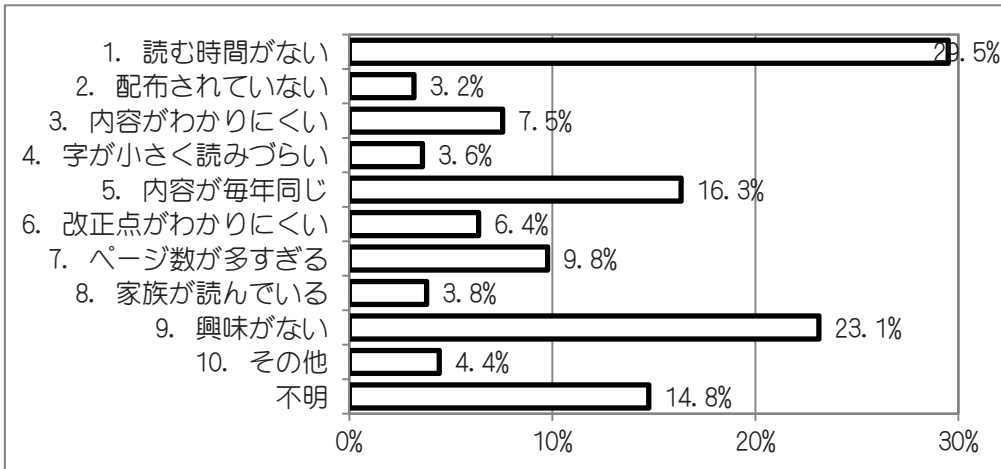
年齢別にみると、年齢層が上がるほど、「だいたい読む」人の割合が高くなるのに対して、20歳代では「ほとんど読まない」人が37.2%と高くなっている。



問2年齢	問18ガイドブック			
	1. だいたい読む	2. 興味ある部分だけ	3. ほとんど読まない	不明
1. 20歳未満	3.8%	69.2%	26.9%	0.0%
2. 20歳代	10.3%	49.8%	37.2%	2.7%
3. 30歳代	13.8%	58.1%	25.7%	2.4%
4. 40歳代	18.7%	57.5%	21.6%	2.1%
5. 50歳代	18.0%	60.8%	18.9%	2.3%
6. 60歳以上	25.9%	54.9%	14.6%	4.6%
不明	15.3%	33.7%	10.2%	40.8%
合計	18.2%	56.8%	21.6%	3.4%

【問 18 で「3.ほとんど読まない」と答えた方におたずねします】

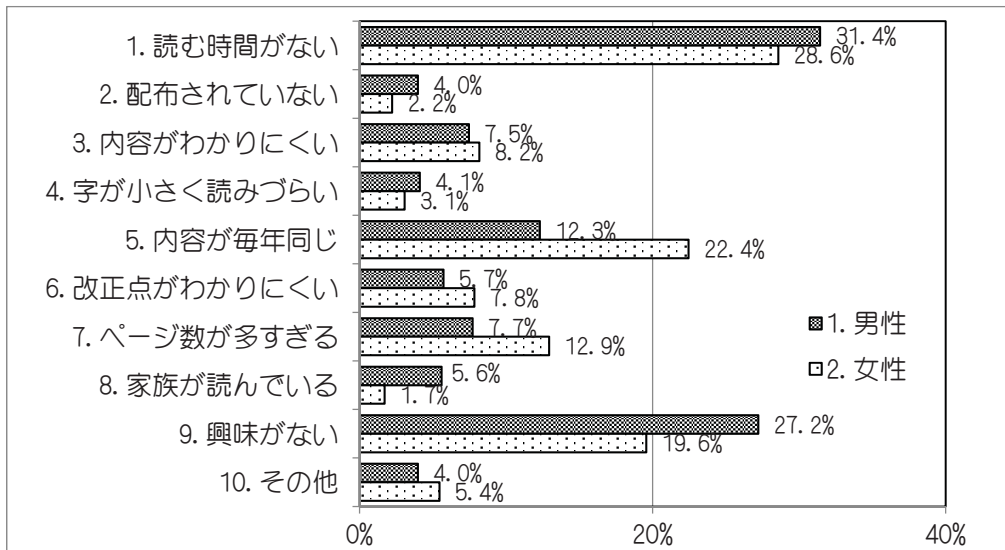
問 18-1 ほとんど読まない理由は何ですか。(主な理由 2つ以内に○)



読まない理由としては、「読む時間がない」「興味がない」がともに 20%以上である。

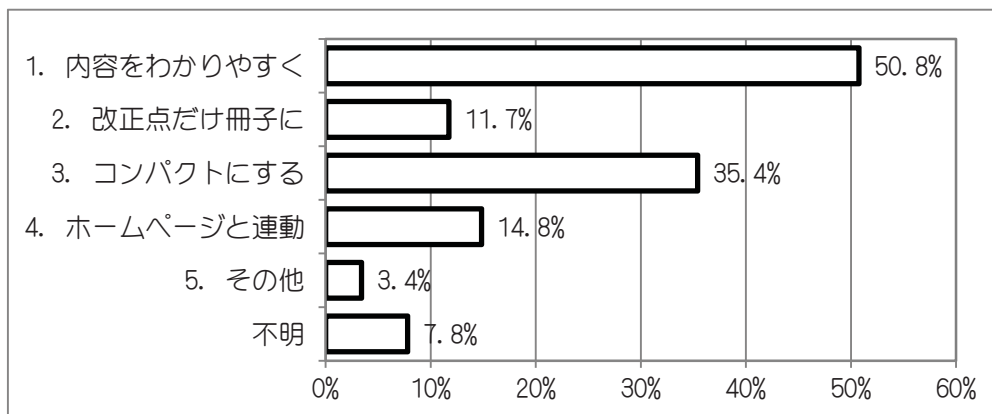
性別にみると、男性は女性と比較して「読む時間がない」「興味がない」との回答がやや多く、逆に女性は、「内容が毎年同じ」「ページ数が多すぎる」との回答割合が男性よりも高い。

年齢別にみると、30 歳代では「内容がわかりにくい」、50 歳代では「内容が毎年同じ」との回答が他の年代よりも多くなっている。20 歳代では「興味がない」との回答が 35.3%と多い。



問2年齢	問18-1ガイドブック読まない理由										不明
	1. 読む時間がない	2. 配布されていない	3. 内容がわかりにくい	4. 字が小さく読みづらい	5. 内容が毎年同じ	6. 改正点がわかりにくい	7. ページ数が多すぎる	8. 家族が読んでいる	9. 興味がない	10. その他	
1. 20歳未満	42.9%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	14.3%
2. 20歳代	38.0%	3.2%	6.8%	2.7%	6.8%	3.6%	7.2%	1.4%	35.3%	3.6%	9.0%
3. 30歳代	34.1%	3.3%	14.4%	1.1%	15.2%	6.3%	11.9%	3.3%	21.9%	4.4%	8.9%
4. 40歳代	32.5%	3.7%	7.1%	2.4%	19.3%	7.7%	10.8%	4.0%	22.8%	3.4%	10.3%
5. 50歳代	27.9%	1.7%	5.7%	5.1%	22.6%	9.1%	10.4%	3.7%	19.2%	7.7%	13.5%
6. 60歳以上	16.7%	4.1%	5.0%	7.7%	16.3%	4.5%	8.1%	7.7%	23.5%	3.6%	23.1%
不明	8.0%	2.0%	0.0%	2.0%	8.0%	0.0%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	76.0%
合計	29.5%	3.2%	7.5%	3.6%	16.3%	6.4%	9.8%	3.8%	23.1%	4.4%	14.8%

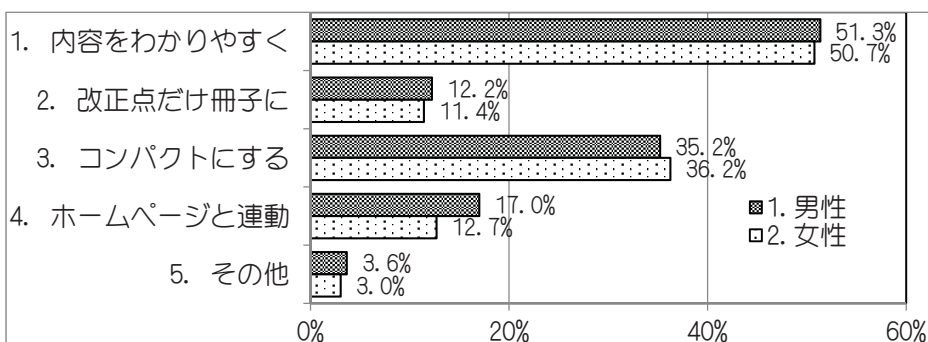
問19 「ガイドブック」を皆さんにもっと読んでもらい、活用していただくためにどうすればよいとお考えですか。(主なものを2つ以内に○)



ガイドブックをさらに読んでもらうためには、全体の約半数の会員が「内容をわかりやすく」と回答しており、「コンパクトにする」が35.4%で次いでいる。

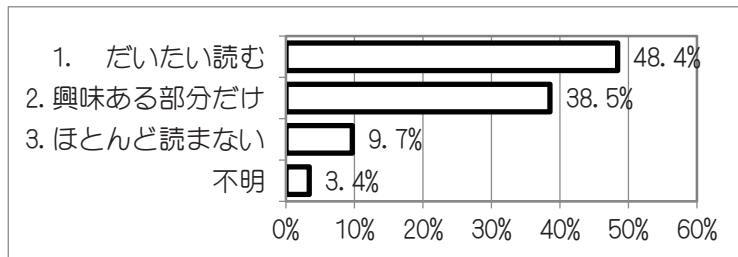
性別による差はほとんどない。

年齢別にみると、いずれの年代でも「内容をわかりやすく」が最も多いが、20歳代では「コンパクトにする」も4割を超えている。また、30歳代から50歳代では「ホームページと連動」をあげる割合もやや高くなっている。



問2年齢	問19ガイドブック改善					不明
	1. 内容をわかりやすく	2. 改正点だけ冊子に	3. コンパクトにする	4. ホームページと連動	5. その他	
1. 20歳未満	46.2%	15.4%	42.3%	11.5%	3.8%	0.0%
2. 20歳代	55.6%	11.7%	41.9%	9.4%	3.1%	4.0%
3. 30歳代	54.3%	10.7%	35.9%	15.7%	3.9%	4.4%
4. 40歳代	49.9%	9.8%	36.1%	18.6%	4.2%	5.3%
5. 50歳代	49.8%	12.6%	33.5%	16.2%	2.9%	7.6%
6. 60歳以上	49.4%	14.6%	34.8%	10.6%	2.7%	13.4%
不明	33.7%	6.1%	15.3%	8.2%	4.1%	42.9%
合計	50.8%	11.7%	35.4%	14.8%	3.4%	7.8%

問 20 会報「わーくりいニュース」をどの程度読んでいますか。

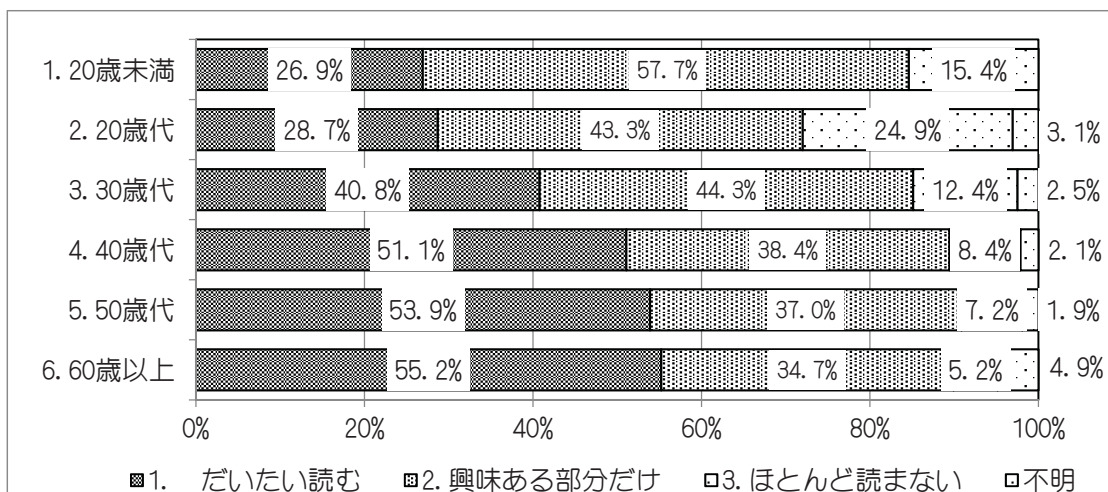
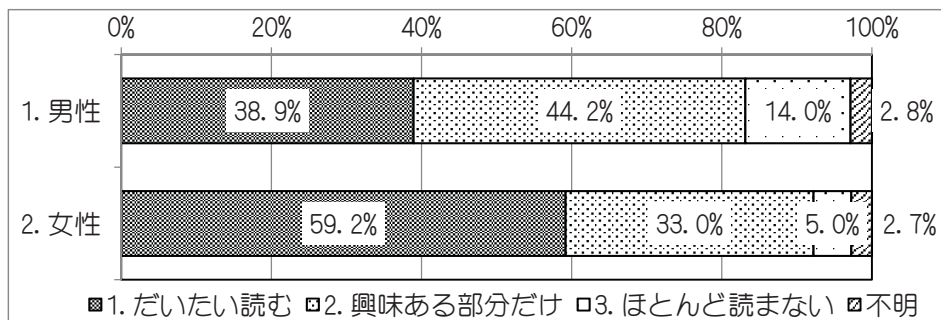


カテゴリ	度数	構成比
1. だいたい読む	2798	48.4%
2. 興味ある部分だけ	2227	38.5%
3. ほとんど読まない	559	9.7%
不明	196	3.4%
合計	5780	100.0%

わーくりいニュースについては、「だいたい読む」会員が約半数おり、「興味ある部分だけ」読む会員と合わせると、全体の9割近い会員がニュースを読んでいることがわかる。

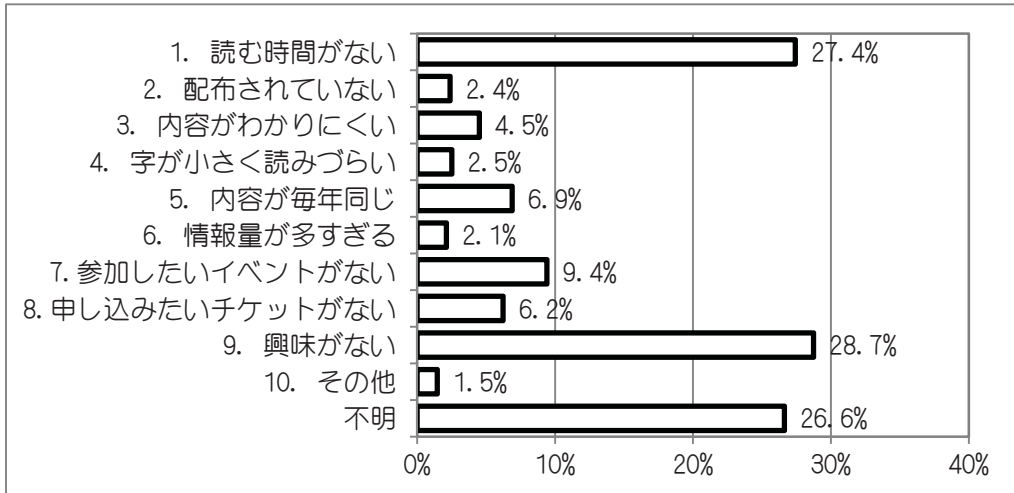
性別にみると、女性は「だいたい読む」人が59.2%と男性の38.9%と比較して約20%も多くなっている。

年齢別にみると、年齢が上がるほど「だいたい読む」人の割合は高くなり、40歳代以上では半数以上の人を読んでいる。一方、20歳代では24.9%の人が「ほとんど読まない」と回答しており、この世代へのPRが必要である。



【問 20 で「3.ほとんど読まない」と答えた方におたずねします】

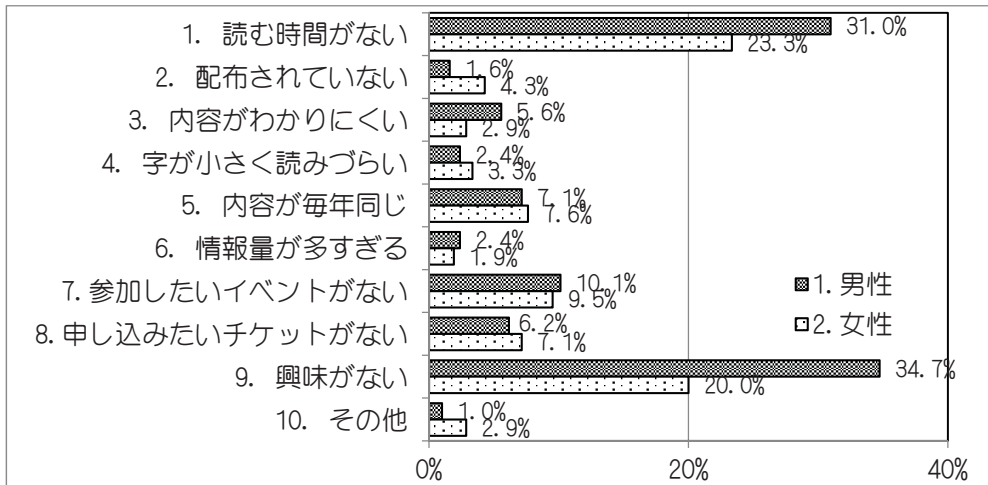
問 20-1 ほとんど読まない理由は何ですか。(主な理由 **2つ以内**に○)



わーくりいニュースを読まない理由としては、「興味がない」および「読む時間がない」がともに全体の約 1/4 を占めている。

性別にみると、男性の方が、「読む時間がない」「興味がない」の比率が女性よりもかなり高くなってする。

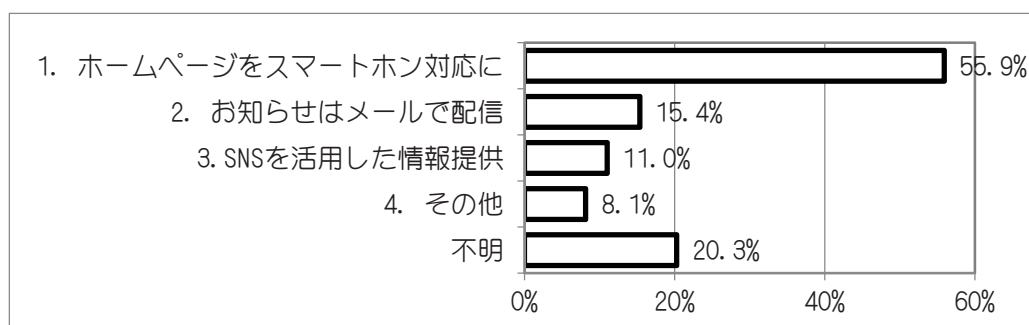
年齢別にみると、20 歳代や 40 歳代では「読む時間がない」の回答が他の年代よりもやや多く、50 歳代では「参加したいイベントがない」との回答もやや多くなっている。



問2年齢	問20-1会員ニュース読まない理由										
	1. 読む時間がない	2. 配布されていない	3. 内容がわかりにくい	4. 字が小さく読みづらい	5. 内容が毎年同じ	6. 情報が多すぎる	7. 参加したいイベントがない	8. 申し込みたいチケットがない	9. 興味がない	10. その他	不明
1. 20歳未満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
2. 20歳代	42.6%	1.9%	5.8%	2.6%	3.9%	2.6%	10.3%	4.5%	34.2%	1.3%	12.9%
3. 30歳代	25.9%	2.1%	4.9%	2.8%	9.1%	2.1%	12.6%	9.1%	34.3%	0.7%	16.8%
4. 40歳代	30.4%	3.6%	4.2%	1.8%	9.5%	1.8%	7.1%	5.4%	31.0%	2.4%	22.0%
5. 50歳代	25.8%	3.1%	2.3%	2.3%	6.3%	1.6%	14.1%	8.6%	30.5%	2.3%	21.9%
6. 60歳以上	16.4%	0.9%	6.9%	4.3%	7.8%	2.6%	6.0%	5.2%	17.2%	0.9%	46.6%
不明	2.4%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	92.7%
合計	27.4%	2.4%	4.5%	2.5%	6.9%	2.1%	9.4%	6.2%	28.7%	1.5%	26.6%

5. これからのわーくりい知多のあり方についておたずねします。

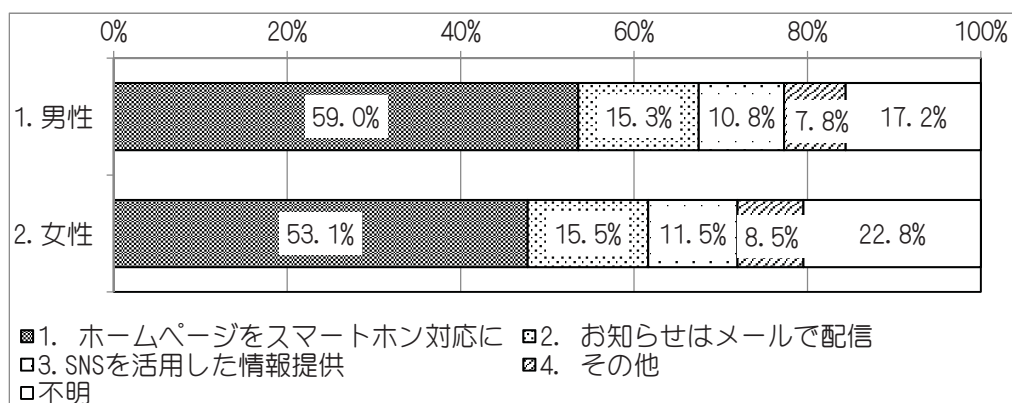
問 21 今後、わーくりいニュース以外にどのような情報提供の方法が望ましいとお考えですか。（必要なものすべてに○）



わーくりいニュース以外の、今後の望ましい情報提供のあり方については、「ホームページをスマートホン対応に」をあげる会員が全体の半数を超えている。現在もホームページをそのままスマホで読むことはできるが、スマホ専用の画面設計がなされていないため、このような回答結果になったと考えられる。

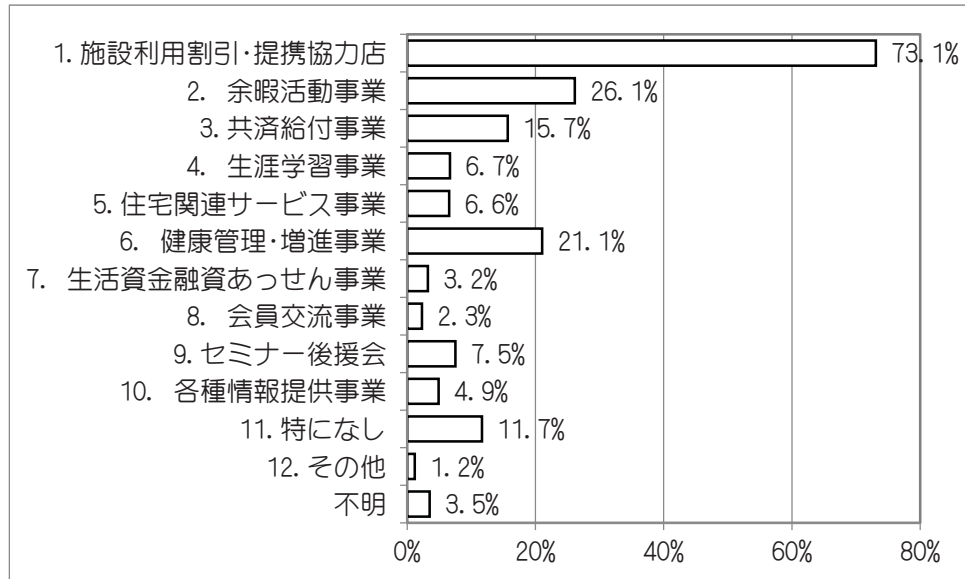
性別にみると、男性では「ホームページをスマートホン対応に」との回答が 59.0%と女性よりもやや多くなっている。

年齢別にみると、年代による差が比較的はっきりしており、20 歳代や 30 歳代ではスマホ対応への要望が高く、40 歳代以上では「お知らせはメールで配信」を希望する人が増えてくる。



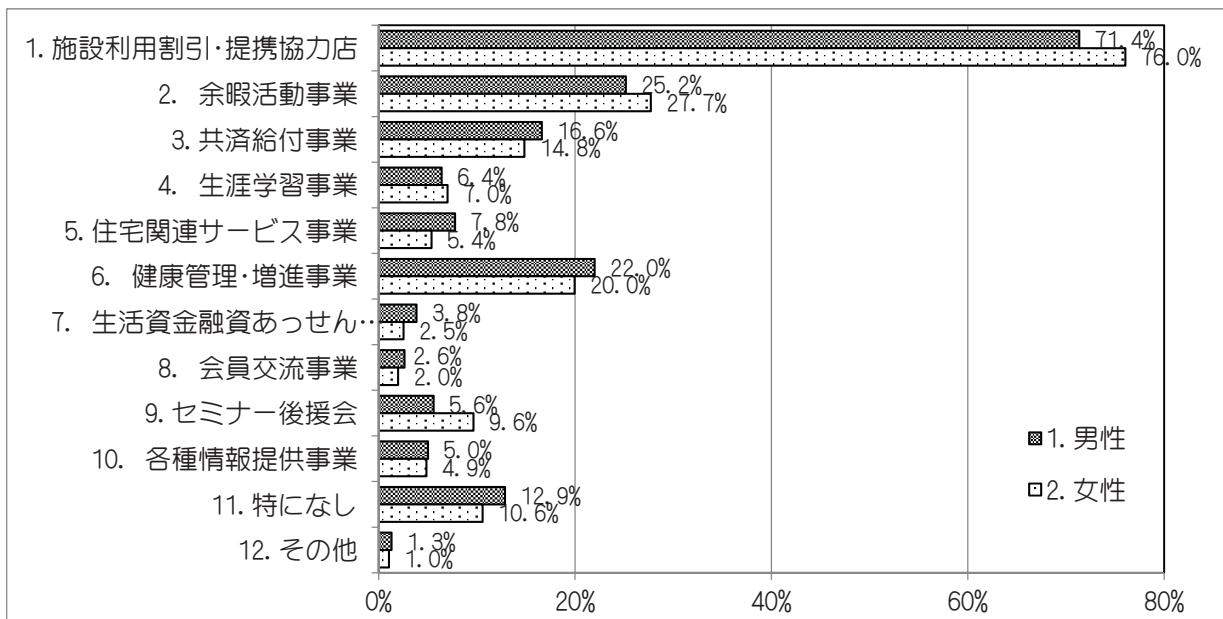
問2年齢	問21情報提供方法				
	1. ホームページをスマートホン対応に	2. お知らせはメールで配信	3. SNSを活用した情報提供	4. その他	不明
1. 20歳未満	69.2%	7.7%	30.8%	0.0%	3.8%
2. 20歳代	73.1%	7.9%	16.1%	3.6%	9.2%
3. 30歳代	70.0%	12.9%	13.9%	5.3%	11.3%
4. 40歳代	61.2%	16.1%	11.5%	8.2%	15.4%
5. 50歳代	50.7%	17.9%	10.0%	9.8%	22.2%
6. 60歳以上	36.3%	17.2%	6.9%	10.8%	35.4%
不明	35.7%	13.3%	4.1%	8.2%	49.0%
合計	55.9%	15.4%	11.0%	8.1%	20.3%

問 22 今後、わーくりい知多では、どのような事業に力を入れていくべきだとお考えですか。（主なサービスを 3つ以内 に○）



今後、力を入れていくべき事業に関しては、「施設利用割引・提携協力店」事業をあげる会員が全体の7割を超えている。

性別にみると、男女ともに「施設利用割引・提携協力店」が7割を超えており、性別による顕著な差はない。

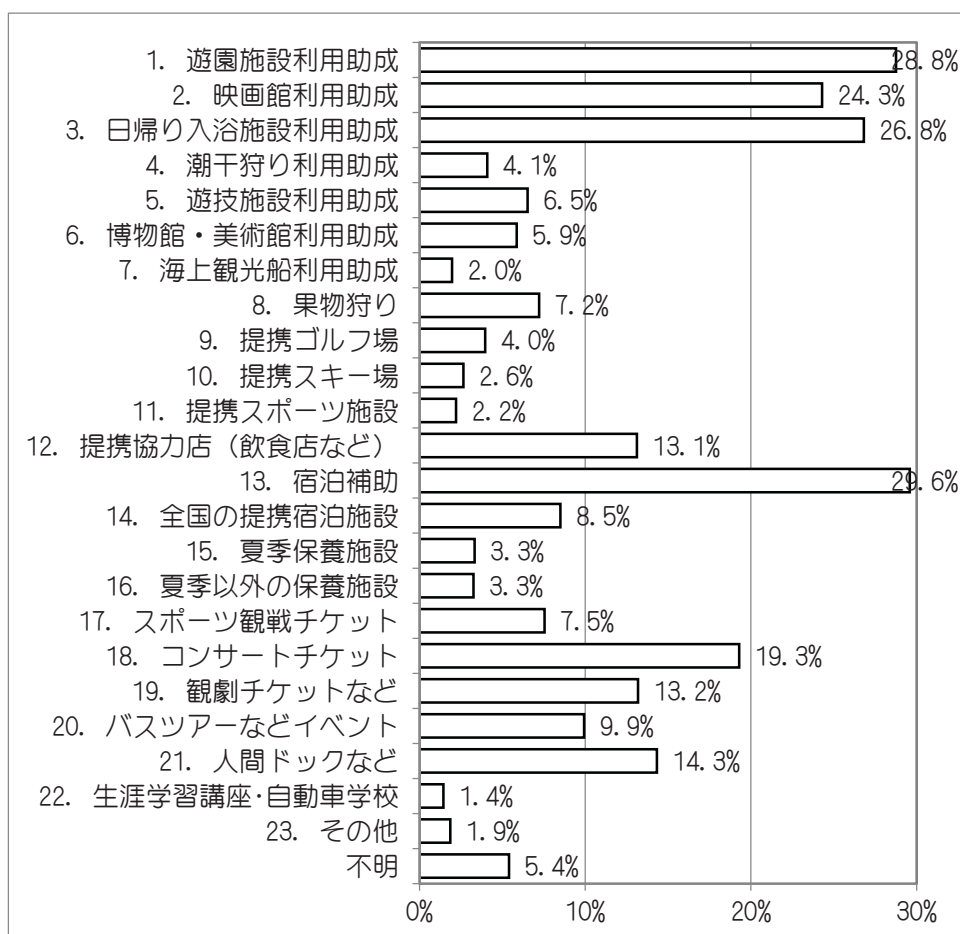


年齢別にみると、いずれの世代でも「施設利用割引・提携協力店」が最も多く、66.8%から80.8%を占めている。一方、20歳代および、50歳代以上では「余暇活動事業」に対する期待も高い。また、20歳代では「共済給付事業」への希望が高いが、これは、結婚などの祝い金が想定されているものと推測できる。50歳代以上では、「健康管理・増進事業」に対する期待も高くなっている。

「会員交流事業」や「生活資金融資あっせん事業」については、いずれの年代においても希望がほとんど見られない。

問22今後の事業							
問2年齢	1. 施設利用割引・提携協力店	2. 余暇活動事業	3. 共済給付事業	4. 生涯学習事業	5. 住宅関連サービス事業	6. 健康管理・増進事業	7. 生活資金融資あっせん事業
1. 20歳未満	80.8%	30.8%	23.1%	7.7%	0.0%	3.8%	3.8%
2. 20歳代	70.4%	27.6%	30.7%	4.2%	4.7%	10.5%	4.0%
3. 30歳代	78.5%	24.9%	24.0%	8.0%	7.5%	15.2%	3.7%
4. 40歳代	77.2%	25.7%	13.3%	7.4%	5.9%	19.7%	3.0%
5. 50歳代	72.7%	27.1%	12.7%	6.1%	7.9%	24.4%	3.5%
6. 60歳以上	66.8%	27.1%	8.5%	6.8%	6.5%	29.1%	2.4%
不明	45.9%	11.2%	11.2%	3.1%	2.0%	22.4%	3.1%
合計	73.1%	26.1%	15.7%	6.7%	6.6%	21.1%	3.2%
問22今後の事業							
問2年齢	8. 会員交流事業	9. セミナー後援会	10. 各種情報提供事業	11. 特になし	12. その他	不明	
1. 20歳未満	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	
2. 20歳代	1.4%	4.0%	2.5%	15.7%	1.3%	2.7%	
3. 30歳代	2.2%	4.6%	3.0%	9.9%	1.4%	1.8%	
4. 40歳代	1.9%	6.5%	4.6%	11.2%	1.0%	2.3%	
5. 50歳代	2.1%	9.4%	5.4%	10.9%	1.6%	2.2%	
6. 60歳以上	3.7%	11.0%	7.7%	13.6%	0.7%	5.4%	
不明	2.0%	8.2%	2.0%	3.1%	2.0%	41.8%	
合計	2.3%	7.5%	4.9%	11.7%	1.2%	3.5%	

問 23 今後、充実・追加してほしい会員サービスは何でしょうか。（主なサービスを3つ以内に○）



今後、充実・追加したい会員サービスとしては、「宿泊補助」「遊園施設利用助成」「日帰り入浴施設利用助成」「映画館利用助成」がいずれも 24.3%から 29.6%と比較的高い。

性別による主な追加希望サービスを比較すると、男女ともに、「遊園施設利用助成」「映画館利用助成」「日帰り入浴施設利用助成」の要望が多いとともに、男性では、「スポーツ観戦チケット」や「人間ドックなど」に対する要望が相対的に多く、女性では「コンサートチケット」「観劇チケットなど」「バスツアーなどイベント」に対する要望が男性よりも多くなっている。

問1性別	問23追加希望サービス									
	1. 遊園施設利用助成	2. 映画館利用助成	3. 日帰り入浴施設利用助成	12. 提携協力店	13. 宿泊補助	17. スポーツ観戦チケット	18. コンサートチケット	19. 観劇チケットなど	20. バスツアーなどイベント	21. 人間ドックなど
1. 男性	29.9%	23.1%	27.9%	12.7%	28.2%	10.4%	13.5%	6.7%	7.1%	16.0%
2. 女性	27.7%	26.0%	25.6%	13.9%	31.3%	4.5%	26.0%	20.5%	13.3%	12.7%
合計	28.8%	24.3%	26.8%	13.1%	29.6%	7.5%	19.3%	13.2%	9.9%	14.3%

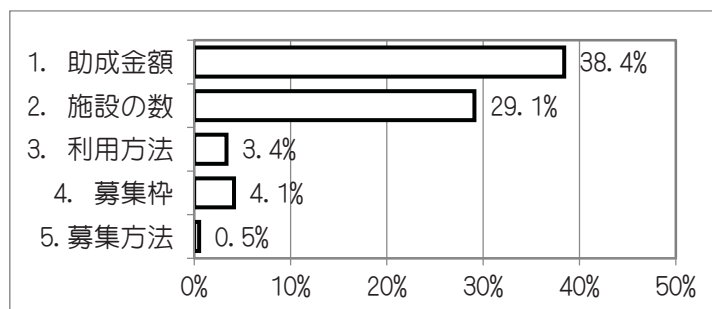
年代別にみると、20歳代では40.6%と最も要望が強い「映画館」は、年代と共に比率が低下し、60歳以上ではわずか13.6%に過ぎない。また「遊園施設」についても、年齢が上がるにつれて要望する割合が減少していく。

一方、「宿泊補助」は、20歳代では26.9%に過ぎないが、年齢と共に増え、60歳以上では34.6%と第一位になっている。「日帰り入浴施設」についても順位は年齢と共に上がっており、50歳代以上では、「宿泊補助」について第2位の要望となっている。

「人間ドック」については、50歳代の要望が比較的高いことも特徴である。

問2年齢	第一位	第二位	第三位	第四位	第五位
1. 20歳未満	2. 映画館 53.8%	1. 遊園施設 50.0%	3. 日帰り入浴施設 34.6%	13. 宿泊補助 26.9%	18. コンサート チケット 15.4%
2. 20歳代	2. 映画館 40.6%	1. 遊園施設 40.3%	3. 日帰り入浴施設 24.7%	18. コンサート チケット 20.8%	13. 宿泊補助 18.4%
3. 30歳代	1. 遊園施設 47.0%	2. 映画館 28.7%	13. 宿泊補助 27.2%	3. 日帰り入浴施設 24.8%	18. コンサート チケット 16.0%
4. 40歳代	1. 遊園施設 32.4%	13. 宿泊補助 29.2%	2. 映画館 27.9%	3. 日帰り入浴施設 24.8%	18. コンサート チケット 19.6%
5. 50歳代	13. 宿泊補助 32.6%	3. 日帰り入浴施設 27.3%	18. コンサート チケット 16.2%	2. 映画館 19.7%	1. 遊園施設 16.4%
6. 60歳以上	13. 宿泊補助 34.6%	3. 日帰り入浴施設 31.9%	21. 人間ドック 18.9%	1. 遊園施設 17.9%	19. 観劇チケット 16.5%

問 23-1 上記問 23 で○を付けたサービスについて、充実・改善してほしい内容は次のどれですか。



充実・改善してほしい内容としては、全体の38.4%が「助成金額」であり、次いで、「施設の数」が29.1%である。利用方法、募集枠や募集方法についての改善要望は非常に少ない。ただ、内容を一つだけ選択させるシングルアンサーであったため、助成金額などに対して改善の優先順位が高いと判断されたとも推測できる。

【会員サービスに対する満足度（不満度）の分析】

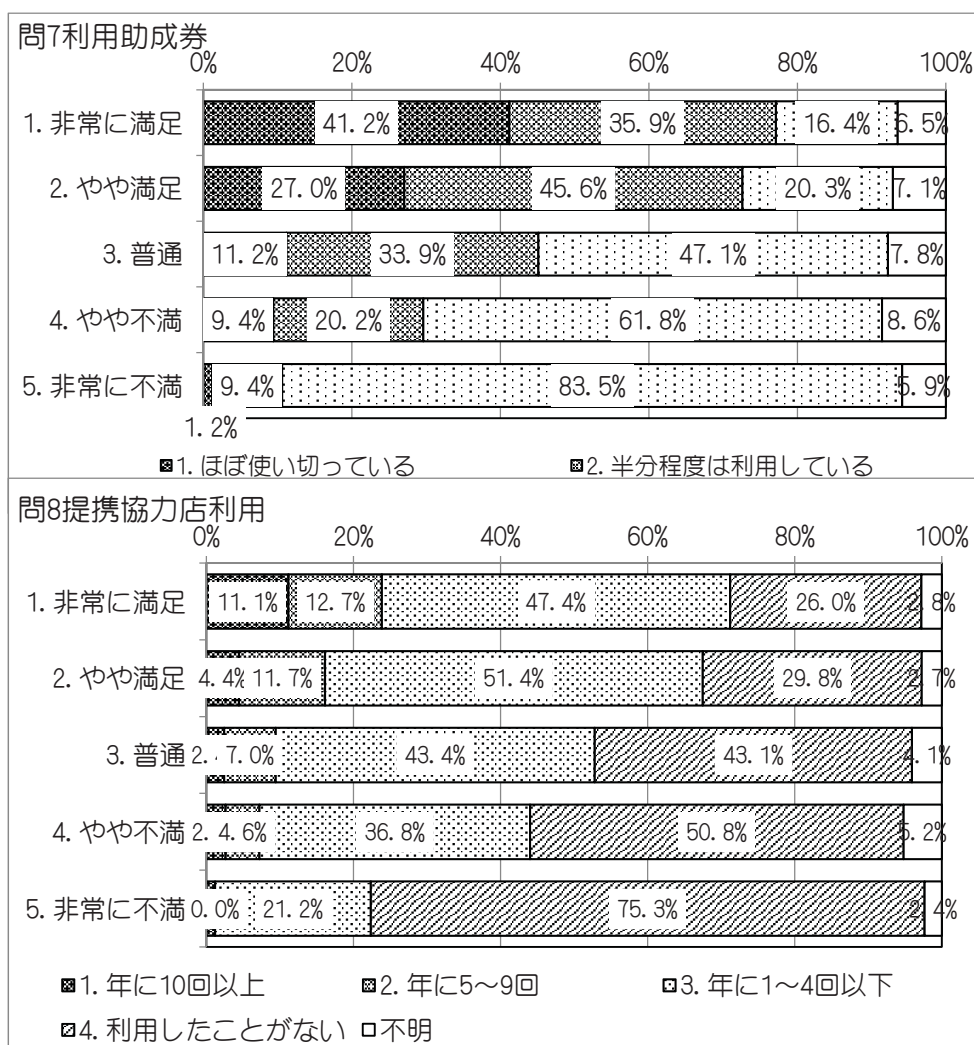
問15に示す会員サービスに対する満足度（不満度）を分析するため、問15と各種会員サービスの利用状況とをクロスさせた結果を以下に示す。

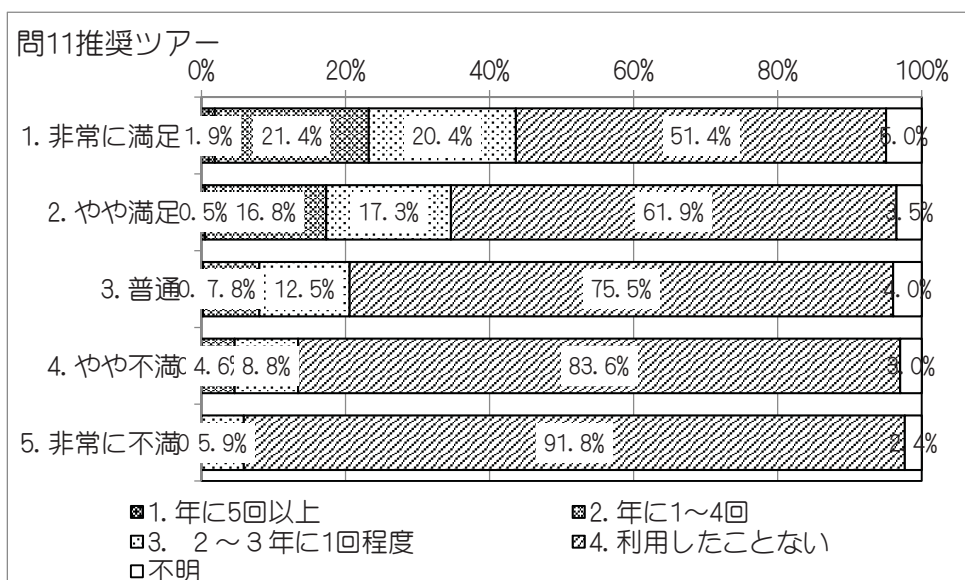
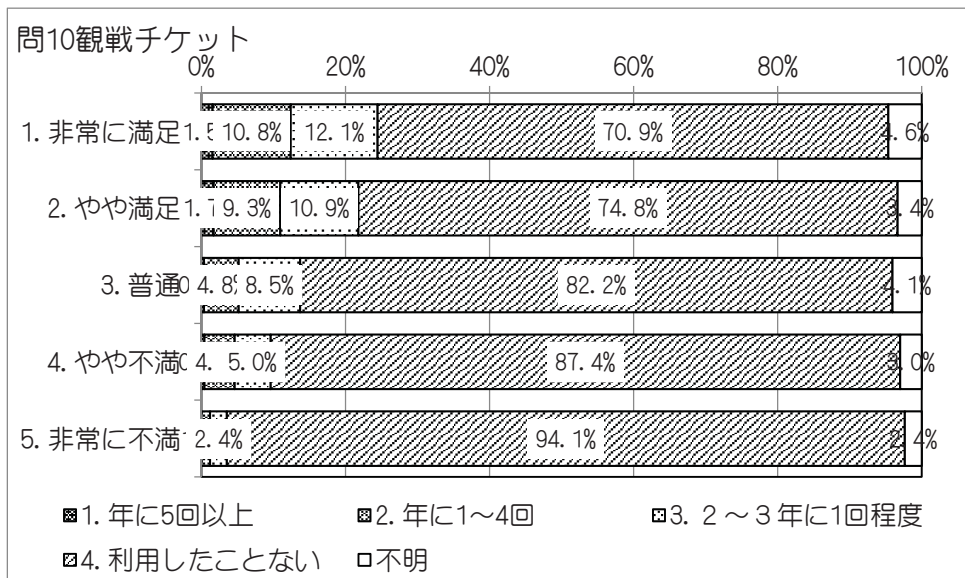
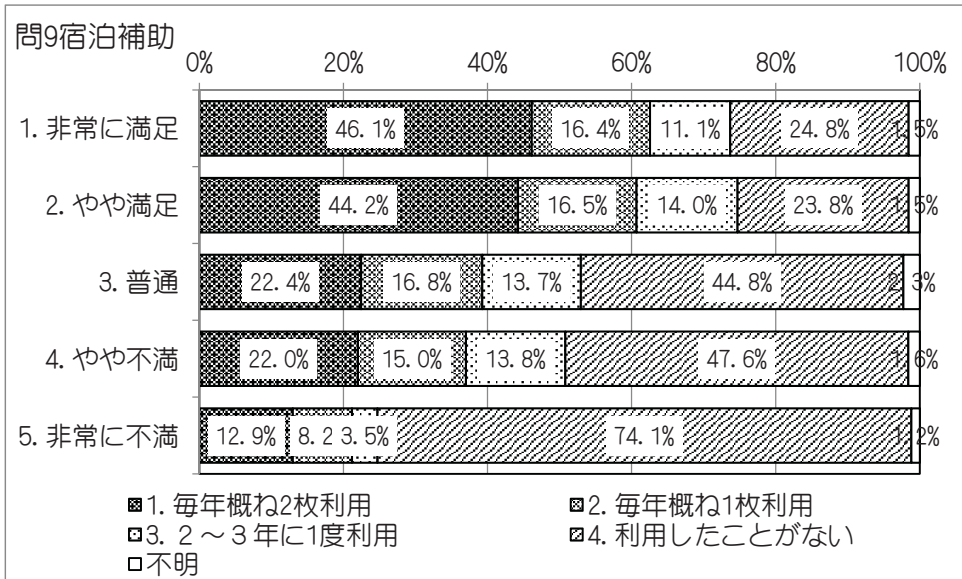
現状に対しての満足度と各種サービス事業の利用度に間にはかなりの強い相関関係があることが明らかである。つまり、現状のサービスに満足している層と比較して、「やや不満」あるいは「不満」と感じている層は、いずれの会員サービスについても利用度が極めて低いことが明らかとなった。

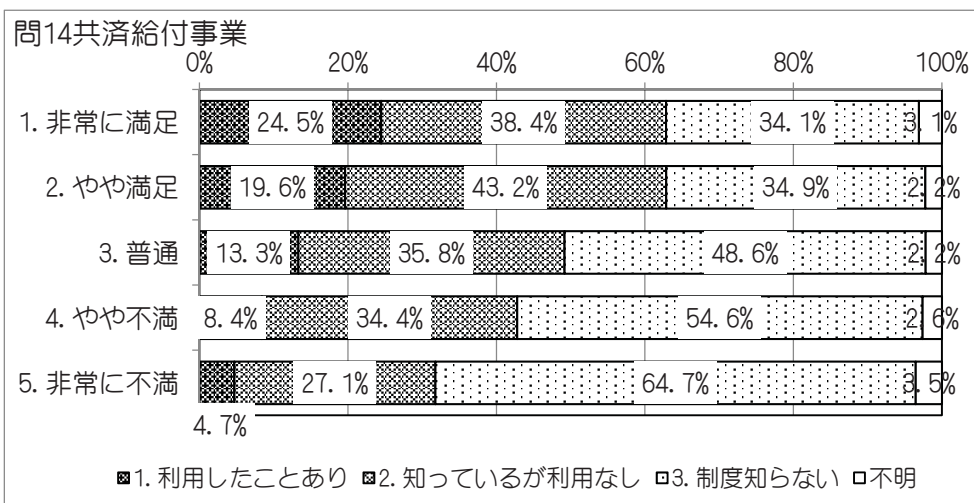
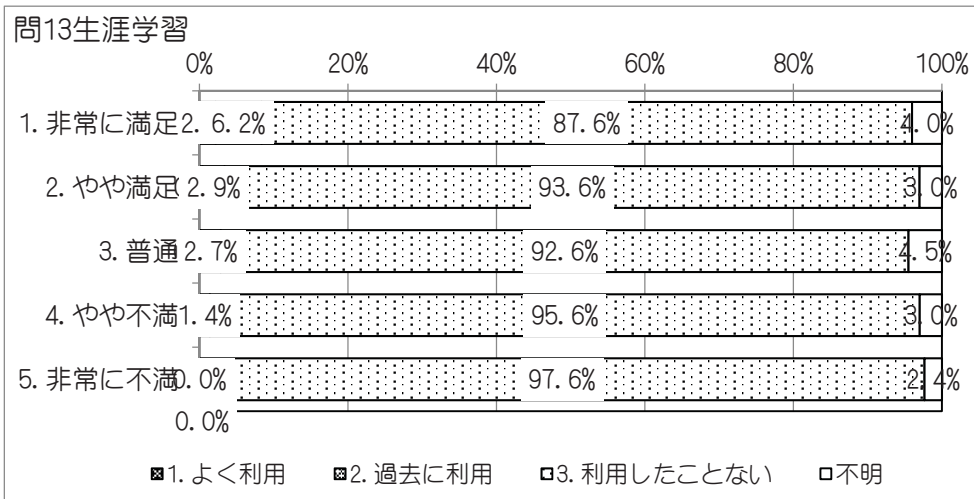
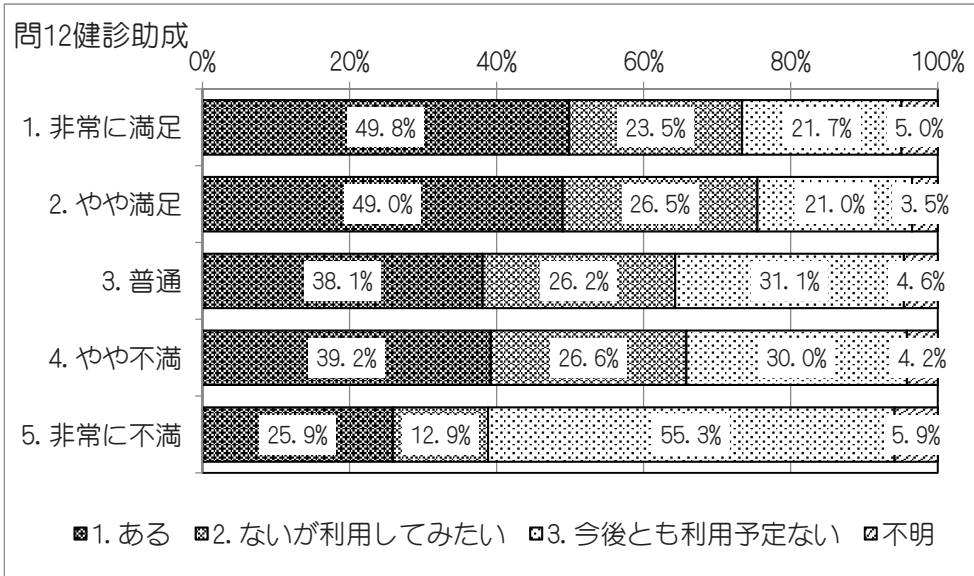
このことは、利用したことがなく不満に思っている場合と、一度は利用したものの自分のニーズと合わないために、その後の利用が進んでいない場合とがあると推測できる。

一方、問15と問22今後希望する事業とをクロスさせると、現状に対して不満に感じている層では、「施設利用割引・提携協力店」に対する要望の比率が低く、代わりに、「共済給付事業」ならびに「住宅関連サービス事業」に対する要望が、現状に満足している層と比較して高いことが明らかとなった。

つまり、「やや不満」「非常に不満」を合計した割合は、1割程度と全体の母数としては少ないが、従来は必ずしも充実していない共済給付事業や住宅関連サービス事業を充実させていくことによって、現状に対して不満を持ち、会員サービスへの利用が進んでいない層の満足度を上げ利用を促進していくことができる可能性を示している。







問15会員サービス	問22今後の事業						
	1. 施設利用割引・提携協力店	2. 余暇活動事業	3. 共済給付事業	4. 生涯学習事業	5. 住宅関連サービス事業	6. 健康管理・増進事業	7. 生活資金融資あっせん事業
1. 非常に満足	74.0%	30.0%	9.6%	8.4%	5.6%	24.5%	4.6%
2. やや満足	81.4%	33.7%	16.2%	7.6%	6.7%	25.0%	3.4%
3. 普通	71.2%	23.2%	15.6%	5.9%	6.4%	19.9%	3.1%
4. やや不満	79.0%	28.6%	20.4%	8.8%	8.6%	21.0%	3.0%
5. 非常に不満	67.1%	17.6%	24.7%	8.2%	11.8%	11.8%	3.5%
不明	29.4%	10.2%	6.6%	4.1%	3.0%	9.6%	1.5%
合計	73.1%	26.1%	15.7%	6.7%	6.6%	21.1%	3.2%
問15会員サービス	問22今後の事業						
	8. 会員交流事業	9. セミナー後援会	10. 各種情報提供事業	11. 特になし	12. その他	不明	
1. 非常に満足	2.8%	8.7%	5.3%	10.2%	1.2%	2.2%	
2. やや満足	3.1%	8.5%	5.9%	6.6%	1.6%	0.8%	
3. 普通	2.0%	7.0%	4.4%	15.0%	0.5%	2.0%	
4. やや不満	2.4%	9.0%	5.0%	6.4%	3.0%	1.6%	
5. 非常に不満	2.4%	4.7%	7.1%	16.5%	7.1%	1.2%	
不明	0.5%	4.6%	3.6%	6.6%	2.0%	56.9%	
合計	2.3%	7.5%	4.9%	11.7%	1.2%	3.5%	

【本調査結果のまとめと今後の事業展開】

1. 本調査結果のまとめ

- 有効回答総数は 5,780 サンプル
- 男性で 40 歳代を中心に 30 歳代から 60 歳以上まで幅広く、女性で 40 歳代、50 歳代を中心に
- 男性で半田市・知多市・東海市・常滑市ならびに名古屋市に在住。女性で半田市・東海市・知多市・常滑市が多い。
- 男性で製造業・サービス業を中心に建設業やその他業種（廃棄物処理業など）、女性でその他業種（福祉関連）やサービス業が多い。
- 利用助成券（わーくりいチケット）は、ほぼ使い切っている会員は 16.4%であるのに対して、ほとんど利用していない会員が 4 割に達している。利用用途としては、年代を問わず日帰り入浴施設が最も多く、遊園施設や映画館も利用されている。利用しない理由としては、約 3 割の会員が、時間や施設がないことをあげている。今後、施設数の増加や会員証での利用を求める声が多い。
- わーくりい提携協力店の利用については、年に 5 回以上の利用者は全体の約 1 割にとどまり、年に 1 回以下が全体の 8 割を超えている。利用しない理由としては、会員証を常時持っていないことやステッカーがわかりにくいことなどをあげている。
- 宿泊利用券については、毎年 2 枚利用する会員と利用したことがない会員とに二極化している。年齢層が高いほど利用頻度は高まる。
- ナゴヤドーム観戦チケットは毎年利用している会員は全体の 1 割に満たない。
- 推奨ツアーについては、毎年利用している会員は約 1 割、利用したことがない会員は 7 割に達している。女性の方がやや利用率が高い。今後、食べ放題ツアーに対する要望が強い。
- 生活習慣病予防健診受診助成は、全体の 4 割が利用しており、特に高齢層での利用率は高い。
- 生涯学習に対する助成サービスは利用率が非常に低い。
- 共済給付事業については、利用経験がある会員は約 15%である。一方、制度自体を知らない会員が全体の 4 割以上に達している。今後、祝い金の充実に対するニーズは一定程度高い。
- 会員サービス全体に対する評価は、「普通」が 56.2%と半数をやや超えている。満足している会員も約 3 割ある一方で、不満を感じている会員は 1 割に満たない。したがって、全体としては一定の評価を得ていると判断できる。
- 会員サービスの情報入手源としては、わーくりいニュースが全体の 9 割を超えており、ホームページを見ている会員はかなり少ない。ガイドブックについては、半数以上の会員が、興味のある部分は見ていると回答している。ガイドブックをあまり見ない理由としては、時間がないことや、興味がないことをあげている。
- 一方、わーくりいニュースについては、9 割弱の会員に読まれている。
- 今後のわーくりい知多のあり方に関わっては、ホームページをスマホ対応にしてほしいとの要望が強い。また、遊園施設・映画館・日帰り入浴施設といった施設利用割引や提携協力店の拡充を求める声も強い。50 歳代以上では、健康管理・増進に関わる事業に対するニーズも高い。

2. アンケート結果からみる今後の進め方について

以上の結果から、今後の進め方について、従業員の立場から検討すると、以下の点が考えられる。

- 回答者全体の満足度は「普通」が過半数を占めている。つまり、会員は現在のサービスに対して一定評価し、関心のあるサービスに対しては積極的に利用しているが、同時に、すべてのサービスに対して満足しているわけではないことを示唆している。
- 個々のサービスに対する利用状況を見ると、サービスの種類により、利用率にかなりの差がみられる。たとえば、利用助成券（わーくりいチケット）や生活習慣病予防健診受診助成は半数程度の会員が積極的に利用しており、宿泊補助も2枚使い切る会員が3割程度いる。一方、生涯学習助成サービスでは9割以上、推奨ツアーでは7割以上の会員が利用したことがないと回答しており、利用率が極端に低いサービスも見られる。したがって、利用率が非常に低い事業（サービス）については、現に利用している会員の意向を尊重しつつも、全体としての限られた資源の配分について検討することが必要だと考えられる。つまり、これらの事業についてのPRを積極的に進めて利用促進を図るのか、逆にこれらに配分されている資源を他の利用ニーズの強い事業の充実に振り向けていくかの選択を検討すべきかもしれない。
- 共済給付事業などは、そもそもすべての会員が対象ではなく、利用者が限定される事業ではあるが、制度の認知度自体が6割程度しかないことは課題である。今後、この事業についての積極的な広報が必要である。さらに、慶事に関する給付事業を新たに追加するかどうかの検討も必要と考えられる。
- サービスを利用していない理由は多岐にわたっているが、中でも、会員証でそのまま利用できないこと、手続きが面倒であることをあげている会員が少なくない。さらなる利用促進を図っていくためには、たとえば、既存のICカードなどとの連携、会員証自体の機能充実をはじめとして、利用方法についての改善が必要である。
- サービス情報の入手については、全体の約9割の会員がわーくりいニュースをあげている。同時に、ガイドブックについても、興味がある部分については半数以上の会員が読んでいると回答している。ホームページについては、半数以上が見たことがないと回答しているが、同時に、ホームページをスマホ対応にしてほしいとの要望も強い。また、40歳代以上では、メールによるお知らせの配信に対する要望が高い。これらのことから考えて、わーくりいニュース、ガイドブック、ホームページ、メール配信の役割分担を明確にしていくことが望まれる。
- 今後充実させてほしいサービスとしては、40歳代以下を中心に施設利用割引・提携協力店をあげる会員が7割を超えている。一方、50歳代以上では余暇活動や健康増進・管理事業に対するニーズも高い。したがって、施設数の増加や割引額の拡大などに資源をさらに傾斜配分していくことも選択肢の一つではあるが、現実の利用状況が必ずしも十分には高くはないことを考慮すると、健康増進など、従来は十分に組み合わせていない新たな差事業に積極的に取り組むことによって、事業全体に対する関心向上や利用促進を図っていくことも重要ではないかと考えられる。
- いずれにしても、今後、事業についての広報・PRをさらに積極的に進めることは重要であるが、年代による関心の違いなどを踏まえると、利用者層を明確に想定した広報手法が必要と考えられる。