

e-kanagawa 施設予約システム 利用者アンケート結果報告

本アンケート調査は、e-kanagawa 施設予約システムを更に利用しやすいサービスとするため、令和5年2月1日（水）から令和5年3月3日（金）まで、当該システムの利用者を対象に e-kanagawa 電子申請システムにより実施し、365 件の御回答をいただきました。

本アンケートでは、「利用者の満足度等や意見・要望を把握し、今後のサービス改善に繋げる」ことを目的にして、次の 12 の質問を設けました。

問 1：利用者の年齢層

問 2：一番よく利用するメディア

問 3：利用者の利用頻度（習熟度）

問 4～問 9：満足度（使いやすさ、分かりやすさ、見やすさ等）

問 10～問 11：便利だと思う点、不便だと思う点（自由記述）

問 12：システムへの意見・要望（自由記述）

アンケートの集計結果については、別紙のとおりです。自由記載欄についても、施設予約システムの利用者からたくさんのご意見やご要望を頂きました。

今後、今回のアンケートの回答に記載された皆様の御意見や御要望を参考にして、令和8年2月頃 e-kanagawa 施設予約システムをリニューアルいたします。

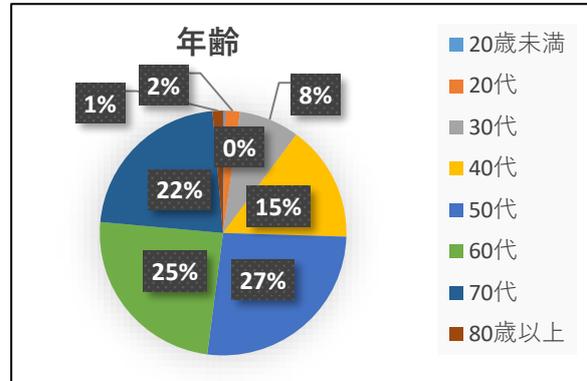
引き続き、神奈川県 e-kanagawa 施設予約システムをご利用くださいますようお願いいたします。

e-kanagawa施設予約システム 利用者アンケート集計結果

調査期間 令和5年2月1日(水)から令和5年3月3日(金)まで
 対象者 e-kanagawa施設予約システムの利用者
 回答方法 e-kanagawa電子申請システム
 回答数 365件

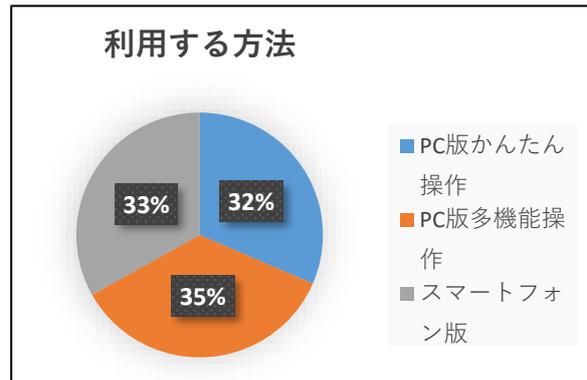
<問1>
 あなたの年齢をお聞かせください。

	回答数
20歳未満	1
20代	7
30代	29
40代	56
50代	97
60代	89
70代	81
80歳以上	5
合計	365



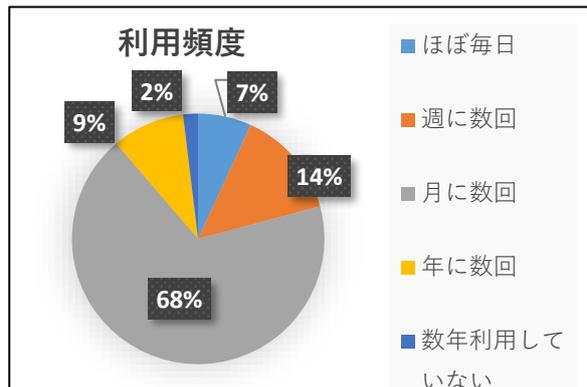
<問2>
 施設を予約する際に、一番よく利用する方法をお聞かせください。

	回答数
パソコン版かんたん操作	115
パソコン版多機能操作	129
スマートフォン版	121
合計	365



<問3>
 施設予約システムの利用頻度をお聞かせください。

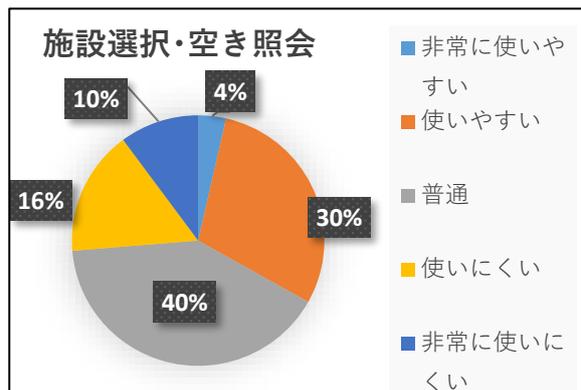
	回答数
ほぼ毎日	25
週に数回	51
月に数回	248
年に数回	34
数年利用していない	7
合計	365



<問4-1>

施設予約システムの施設選択や空き照会は使いやすいですか？

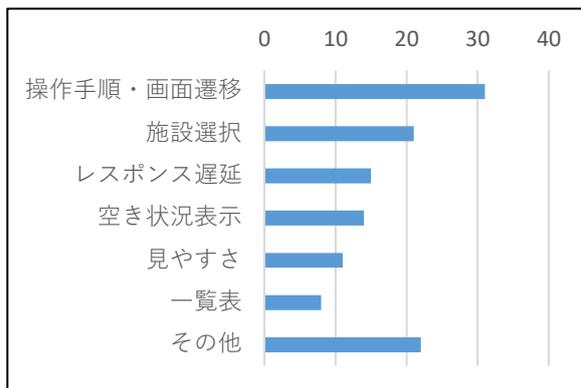
	回答数
非常に使いやすい	13
使いやすい	108
普通	148
使いにくい	59
非常に使いにくい	37
合計	365



<問4-2>

問4-1で「使いにくい、非常に使いにくい」を選んだ方にお聞きします。どの点において、使いにくいと感じますか。具体的にご記入ください。

	回答数
操作手順・画面遷移	31
施設選択	21
レスポンス遅延	15
空き状況表示	14
見やすさ	11
一覧表	8
その他	22
合計	122



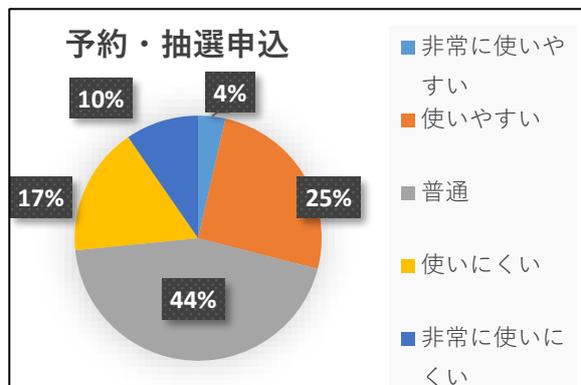
【意見の抜粋】

- ・画面遷移の数が多く、操作が複雑なため、お気に入り機能を希望します。
- ・空き状況が見にくく、一覧表を望みます。(スマートフォン版)

<問5-1>

施設予約システムの予約申込や抽選申込は使いやすいですか？

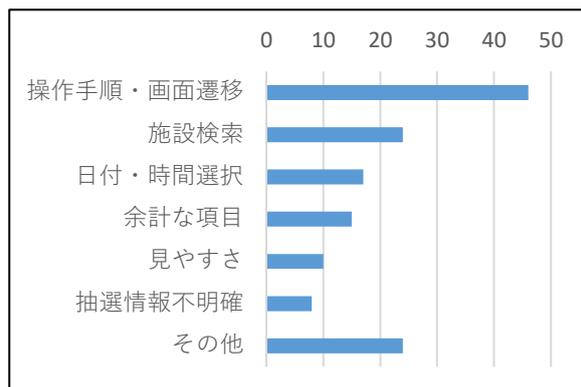
	回答数
非常に使いやすい	13
使いやすい	93
普通	162
使いにくい	62
非常に使いにくい	35
合計	365



<問5-2>

問5-1で「使いにくい、非常に使いにくい」を選んだ方にお聞きします。どの点において、使いにくいと感じますか。具体的にご記入ください。

	回答数
操作手順・画面遷移	46
施設検索	24
日付・時間選択	17
余計な項目	15
見やすさ	10
抽選情報不明確	8
その他	24
合計	144



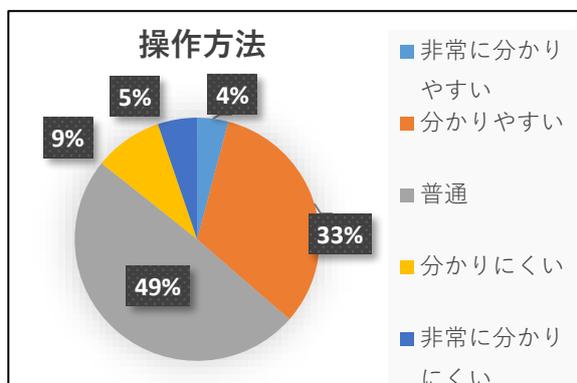
【意見の抜粋】

- ・予約時の手続きが煩雑です。
- ・抽選ルールを明確に提示してほしいです。

<問6-1>

施設予約システムの操作方法は分かりやすいですか？

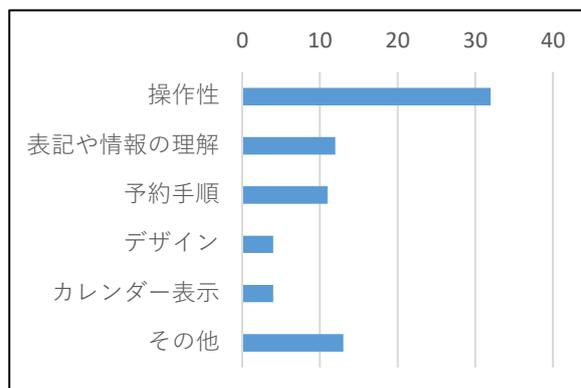
	回答数
非常に分かりやすい	15
分かりやすい	118
普通	180
分かりにくい	33
非常に分かりにくい	19
合計	365



<問6-2>

問6-1で「分かりにくい、非常に分かりにくい」を選んだ方にお聞きします。どの点において、分かりにくいと感じますか。具体的にご記入ください。

	回答数
操作性	32
表記や情報の理解	12
予約手順	11
デザイン	4
カレンダー表示	4
その他	13
合計	76



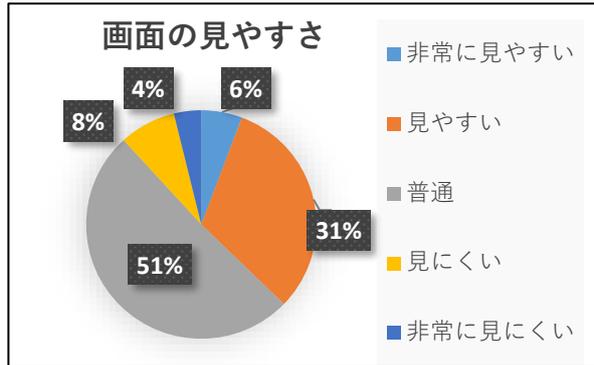
【意見の抜粋】

- ・操作手順が複雑で入力画面までたどり着きにくいです。
- ・パスワードを忘れた時にわざわざ施設に行かなければならないのは面倒です。

<問7-1>

施設予約システムの画面は見やすいですか？(文字の大きさ、画面のレイアウト等)

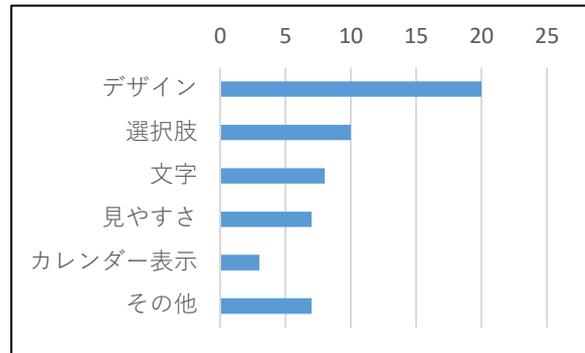
	回答数
非常に見やすい	21
見やすい	115
普通	186
見にくい	29
非常に見にくい	14
合計	365



<問7-2>

問7-1で「見にくい、非常に見にくい」を選んだ方にお聞きします。どの点において、見にくいと感じますか。具体的にご記入ください。

	回答数
デザイン	20
選択肢	10
文字	8
見やすさ	7
カレンダー表示	3
その他	7
合計	55



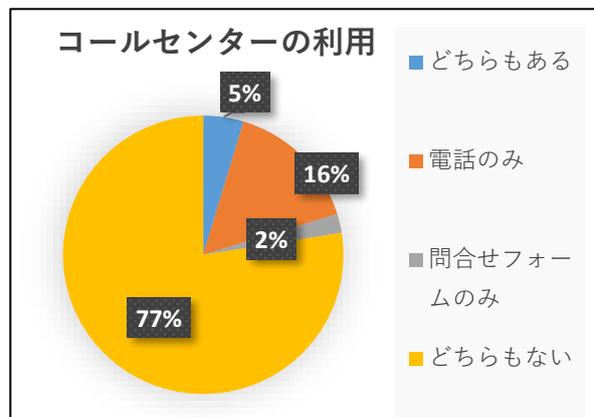
【意見の抜粋】

- ・レイアウトや表示範囲に無駄が多く、見やすさに欠けます。
- ・情報が不足しています。(スマートフォン版)

<問8-1>

施設予約システムのコールセンター(電話、問合せフォーム)を利用したことがありますか？

	回答数
電話、問合せフォームのどちらも利用したことがある	17
電話のみ利用したことがある	57
問合せフォームのみ利用したことがある	8
電話、問合せフォームのどちらも利用したことがない	283
合計	365

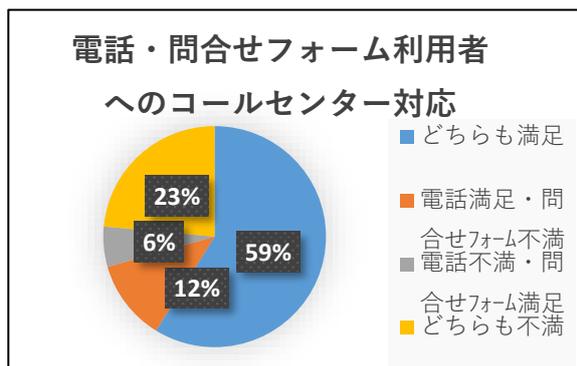


<問8-2A>

問8-1で「電話、問合せフォームのどちらも利用したことがある」を選んだ方にお聞きします。

コールセンター(電話、問合せフォーム)の対応/回答に御満足いただけましたか？

	回答数
どちらも満足できるものだった	10
電話は満足できるものだったが、問合せフォームに不満な点があった	2
問合せフォームは満足できるものだったが、電話に不満な点があった	1
どちらも不満な点があった	4
合計	17

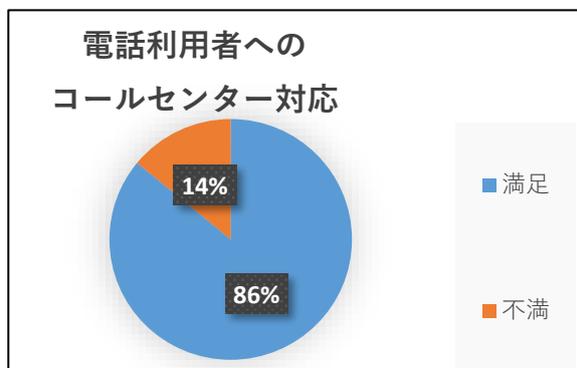


<問8-2B>

問8-1で「電話のみ利用したことがある」を選んだ方にお聞きします。

コールセンター(電話)の対応/回答に御満足いただけましたか？

	回答数
満足できるものだった	49
不満な点があった	8
合計	57

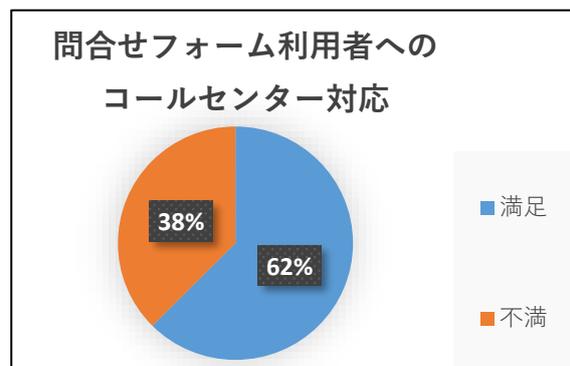


<問8-2C>

問8-1で「問合せフォームのみ利用したことがある」を選んだ方にお聞きします。

コールセンター(問合せフォーム)の対応/回答に御満足いただけましたか？

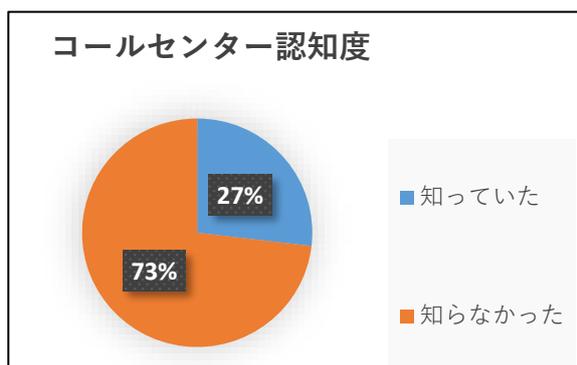
	回答数
満足できるものだった	5
不満な点があった	3
合計	8



<問8-2D>

問8-1で「電話、問合せフォームのどちらも利用したことがない」を選んだ方にお聞きします。
コールセンターについて知っていましたか。

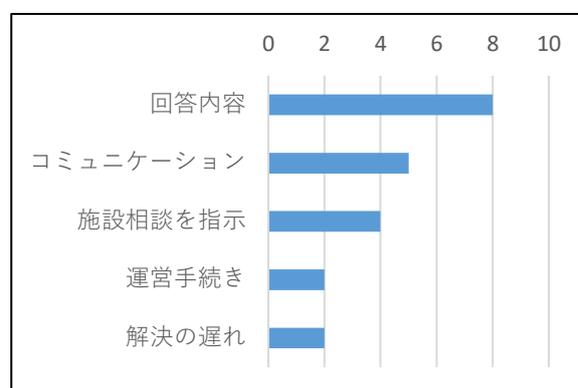
	回答数
コールセンターの存在は知っていた	76
コールセンターの存在を知らなかった	207
合計	283



<問8-3>

問8-2で「不満な点があった」を含む回答を選んだ方にお聞きします。
どの点において、不満と感じましたか。具体的にご記入ください。

回答内容	回答数
回答内容	8
コミュニケーション	5
施設相談を指示	4
運営手続き	2
解決の遅れ	2
合計	21



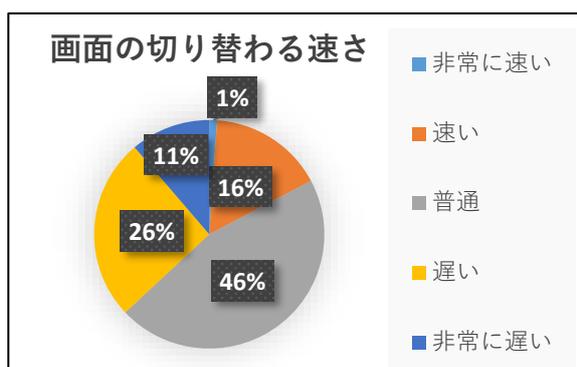
【意見の抜粋】

- ・適切な回答が得られませんでした。
- ・問い合わせ先がわかるように記載してほしいです。

<問9>

ボタンを押したとき、画面のレスポンス(切り替わる速さ)について、どう思いますか？

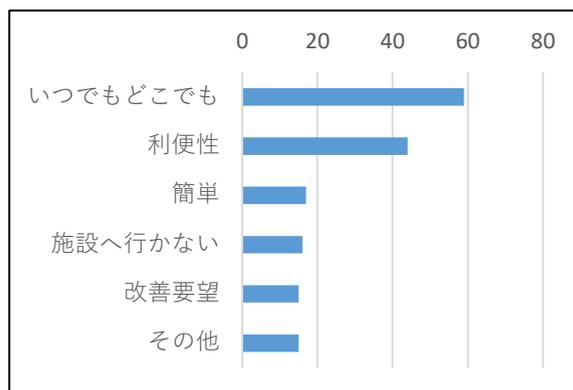
	回答数
非常に速い	4
速い	59
普通	167
遅い	94
非常に遅い	41
合計	365



<問10>

施設予約システムを利用して、便利だと思うことがあればお聞かせください。

	回答数
いつでもどこでも	59
利便性	44
簡単	17
施設へ行かない	16
改善要望	15
その他	15
合計	166



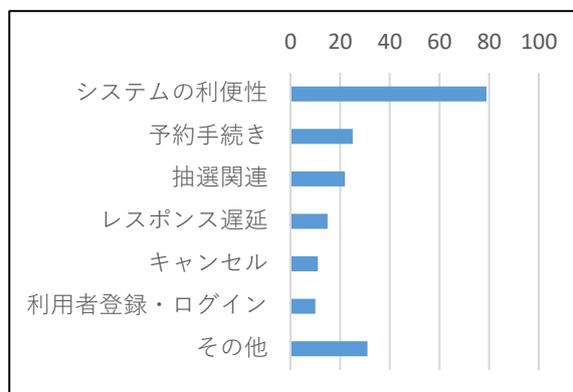
【意見の抜粋】

- ・オンラインで24時間利用可能で便利です。
- ・施設へ行かず予約できて助かります。

<問11>

施設予約システムを利用して、不便だと思うことがあればお聞かせください。

	回答数
システムの利便性	79
予約手続き	25
抽選関連	22
レスポンス遅延	15
キャンセル	11
利用者登録・ログイン	10
その他	31
合計	193



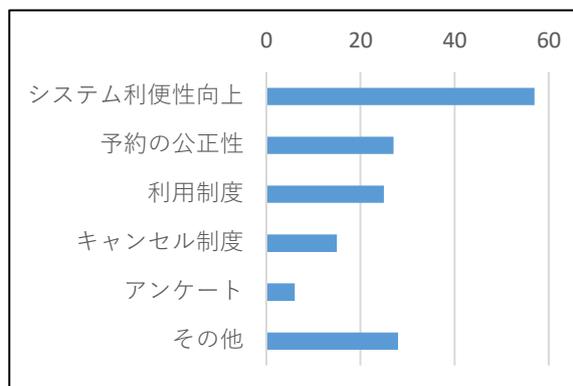
【意見の抜粋】

- ・システムの操作性がわかりにくいです。
- ・結果をメールで知らせて欲しいです。

<問12>

施設予約システムについて、意見・要望等がありましたら、御記入ください。

	回答数
システム利便性向上	57
予約の公正性	27
利用制度	25
キャンセル制度	15
アンケート	6
その他	28
合計	158



【意見の抜粋】

- ・利用者の利便性を重視し、システムの改善や使いやすさを期待します。
- ・オンライン決済を導入してほしいです。

以上、ご回答ありがとうございました。