

平成19年度 熊本市辛島公園地下駐車場モニタリング調査結果報告書

(財)熊本市駐車場公社

【調査概要】

1 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・ビス向上を目指すために実施するもの。

2 調査対象 辛島公園地下駐車場利用者

3 調査日 平成19年9月14日(金)・9月15日(土)

4 配布日 配布枚数等 (配布枚数合計1,000枚)

9月14日 500枚、9月15日 500枚

5 配布・回収状況

月 日	配布枚数	回収枚数	回収率
9月14日(金)	500	332	66.4%
9月15日(土)	500	383	76.6%
合 計	1,000	715	71.5%

6 調査当日の状況

(1) 近隣施設での催し物

9月14日(金)

市民会館	9:00~ 18:00	第3回 (社)日本口腔インプラント学会 学術大会
産文会館	なし	
国際交流		第3回 (社)日本口腔インプラント学会 学術大会
くまもと阪神	秋のコーディネートフェア、秋のコスプレフェア、秋の靴・ハンドバッグパーク	

9月15日(土)

市民会館	9:00~ 18:30	第3回 (社)日本口腔インプラント学会 学術大会
産文会館	13:30~ 15:30	第3回 (社)日本口腔インプラント学会 学術大会 (市民フォーラム)
国際交流		第3回 (社)日本口腔インプラント学会 学術大会
くまもと阪神	秋のコーディネートフェア、秋のコスプレフェア、秋の靴・ハンドバッグパーク	

(2) 天候

9月14日(金) 曇/晴 気温34.0度(13時)

9月15日(土) 晴/曇 気温35.0度(13時)

【調査結果抜粋】

1 運転者の性別と年齢

性別・・・男性46.7%、女性53.1%

年齢・・・40歳代25.5%、次に50歳代22.1%、30歳代21.8%
30～50歳代が全体の約7割を占める。

2 乗車人数（運転者含む）

1人55.1%、次に2人31.6%、3人7.3%

乗車人数合計1,160人。（1台平均約1.6人）

3 出発地

熊本市内70.3%、熊本市外25.9%、県外3.8%

熊本市内・・・東部35.4%、西部26.0%、南部18.1%、北部16.9%

熊本市外・・・宇城市19件、次に上益城郡17件、八代市16件

県外・・・福岡県9件、次に宮崎県6件

4 利用回数

6回以上75.5%、次に2～5回14.4%

リピーターの占める割合が最も多い。

5 利用目的

買い物59.8%、次に業務（商用）11.2%、レジャー9.4%

買い物に利用する店舗は、くまもと阪神82.5%、次に交通センター8.6%、鶴屋3.5%

6 この駐車場を選んだ理由

目的地に近い49.5%、次に店舗からのサービスがあるから14.3%、炎天下や雨天時の利用に便利14.2%

その他では、「入りやすい」、「スペースが広い」などの回答が多い。

7 この駐車場を何で知ったか

くちコミ25.4%、次に駐車場マップ12.4%、新聞広告12.1%

その他では、「建設当初から知っている」との回答が多数。

8 駐車料金事前精算機があれば良いか

あれば良い49.1%、必要ない47.4%

9 基本料金の値下げについて

知っていた60.4%、知らなかった38.7%

10 打切料金について

8時～18時 800円・・・利用する65.6%、利用しない21.3%

18時～翌朝8時 800円・・・利用する45.5%、利用しない29.5%

24時間 1,600円・・・利用する30.3%、利用しない39.0%

希望する時間と打切料金

8時～18時 500円・・・10件

24時間 1,000円・・・6件

10時～20時 800円・・・5件 などの回答が多かった。

11 案内標示について

入口までの標示・・・分かりやすい73.6%、分かりにくい20.7%

具体的には、「道路を色分けすると良い」、「駐車場周辺に大きな入口案内看板を設置する」という意見が多かった。

駐車場内の標示・・・分かりやすい69.2%、分かりにくい22.7%
具体的には、現在地を示す大きな看板、「空車場所案内標示」を設置するという意見が多かった。

12 サービス関係について

店舗からの回数券配布、交換サービス・・・利用する78.7%、利用しない15.7%
定期券、回数券、プリペイドの販売・・・知っていた51.5%、知らなかった38.0%
映画半券サービス(H19.4月開始)・・・知っていた27.0%、知らなかった62.5%
ベロタクシーとの提携(H19.7月開始)・・・知っていた14.3%、知らなかった74.3%
職員の接客対応・・・良い40.0%、普通49.8%、悪い10.6%
他の駐車場のサービスで良かった点や、どのようなサービスがあれば良いかなどの要望
料金関係・・・「打切料金の設定」、「回数券(200・400円券)での支払に対しお釣りがほしい」など。
割引・提携先関係・・・「センターとの提携」、「提携店舗の拡大」など。
施設、設備関係・・・「事前精算機の設置」、「エレベーターの増設」など。
標示関係・・・「空車表示や看板が分かりにくい」、「目的地を分かりやすく標示してほしい」など。

13 よく利用する熊本市中心部の駐車場名とその理由

理由・・・買い物(割引)30.2%、次に目的地に近い21.2%、安い13.1%
駐車場名・・・鶴屋184件、次にパースト辛島公園56件、当駐車場45件

14 当駐車場を利用した感想

普通40.3%、次に満足29.8%、やや満足20.8%
(具体的な感想)

施設、設備関係・・・「スペースが広く駐車しやすい」、「雨に濡れずに目的地まで行けるので便利」、「構造が分かりにくい」など。
料金、割引関係・・・「料金が安い」、「基本料金が安くなったので良い」など。
その他、職員の対応(接客)が良い、「利用しやすい(便利)」など。

15 その他の意見、要望等

施設、設備関係・・・「入庫口を明るくしてほしい」、「携帯(ソフトバンク)が使用できない」、「エレベーターを増設してほしい」、「階段にスロープを設置してほしい」など。
誘導関係・・・「下の階に誘導されるのが不満」など。
割引関係・・・「割引サービスをもっと充実させてほしい」、「提携店舗の拡大」など。
駐車料金関係・・・「料金を安くしてほしい」、「打切料金設定」など。
管理、運営関係・・・「24時間営業希望」、「身障者スペース利用者のマナー徹底」など。
その他・・・「運転者のマナー向上」、「老人や子どもに配慮してほしい」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」をどうぞよろしく申し上げます。

次頁もご覧下さい。

これまで実施してきたアンケート調査結果をもとに、主に次のような改善を行ってきております。

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。	「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ました。
ベビーカー利用には不便。	最も利用の多い、くまもと阪神方面階段に「介助用の呼び出しブザー」を設置しました。
入口が分かりにくい。	<p>辛島公園側入庫口前の道路を緑色に塗装しました。</p> <p>平成19年10月、辛島町電停前の階段部に大きな案内看板を設置しました。</p> <p>平成19年11月、辛島公園側入口の高い位置に大きな案内看板を設置しました。</p>
案内標示が分かりにくい。	既存の案内標示に加え、「補助案内標示」を設置しました。(阪神側歩行者出入口階段など)
場内にクラを設置してほしい。	場内の4箇所にスポットクラを設置しました。
回数券配布店舗の一覧表があると良い。	<p>場内の各出入口に回数券配布店舗等を記載した「チラシ」を設置しました。</p> <p>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」を設置しました。</p>
駐車場の構造が分かりにくい。	事務所に場内の構造、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。
営業時間を延長してほしい。	平成18年1月から、営業時間を2時間延長(深夜1時まで)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。
傘の貸出をしてほしい。	傘の無料貸出を始めました。
基本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)
入庫口やシステムが分かりにくいなど。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>テレビやラジオCMを行いました。(テレビ15秒、134回)(ラジオ15秒、91回)</p>
サービスを充実させてほしい。	<p>新聞やフリーペーパーに「回数券200円券引換券付き」の広告を掲載しました。(計16回)</p> <p>フリーペーパーに「回数券プレゼント付き」の広告を掲載しました。(計16回)</p> <p>平成19年4月から映画半券サービスを始めました。(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。)</p> <p>平成19年7月から、ベロタクシーと提携し、当駐車場の駐車券提示すると100円で乗車できるようになりました。</p> <p>平成19年8月に、ディズニー映画の鑑賞会(296名無料ご招待)を行いました。</p>
その他。	窓口サービスを充実させるため、事務室入口に待合室を設置し、事務室のレイアウトを変えました。