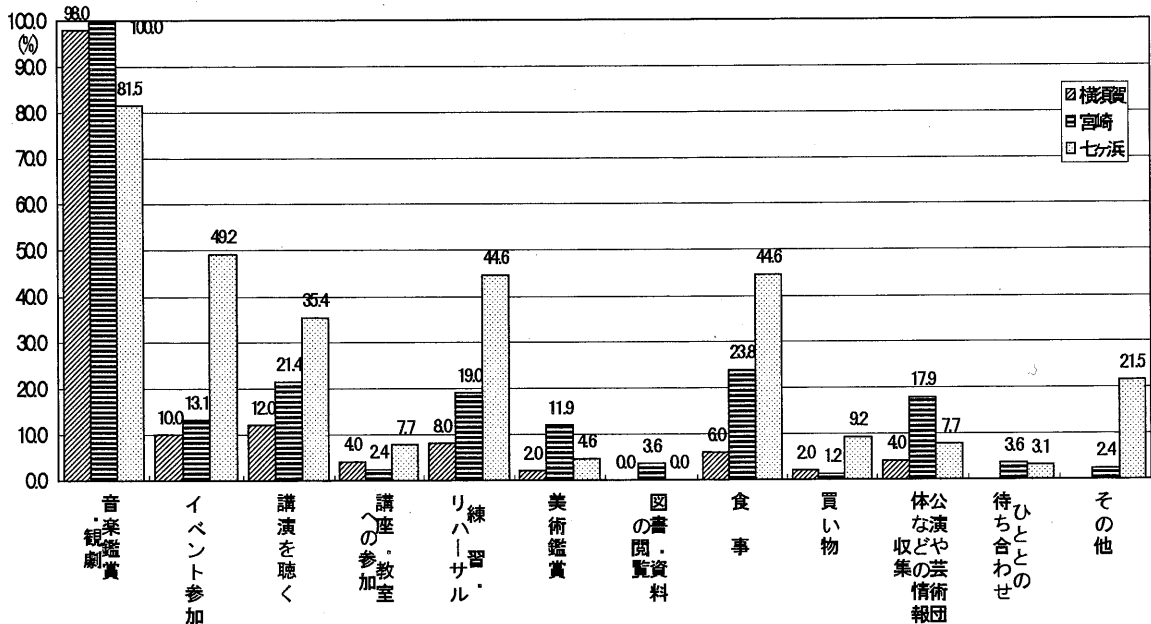


⑦主な利用目的(複数回答)

利用目的は、音楽や演劇などの芸術作品の鑑賞が圧倒的に多い。七ヶ浜ではそれ以外にもイベント参加、練習、食事も多くの利用者にとって、ホールを訪れる主目的となっているようだ。宮崎についても、七ヶ浜同様の傾向が出ている。

各ホールのコンセプト、特徴などが、回答者の利用目的からもある程度うかがえる。



(4) アンケート及びヒアリング調査に基づく各ホールの評価

アンケートの結果とそれに基づいて行われたヒアリングの内容も交えながら、ハード面、サービスなどのソフト面について順を追って触れていくことにする。

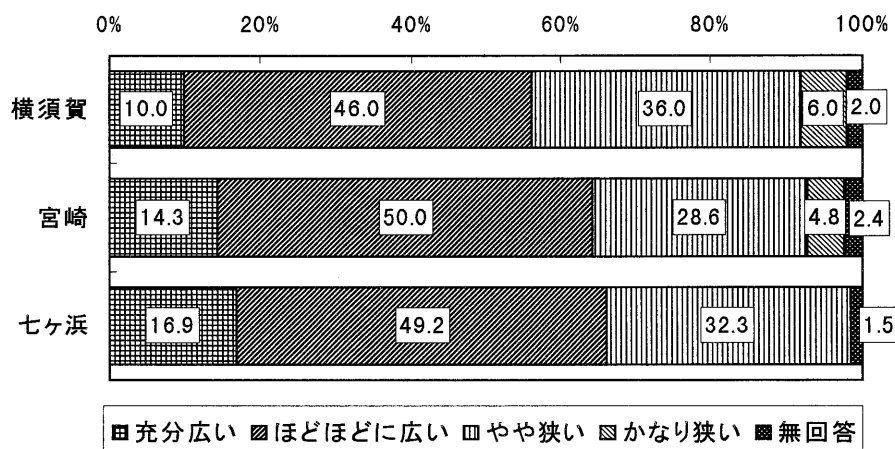
集計については、性別、年齢、利用回数などの別にも行っているが、ここでは全集計の結果のみ図表として掲載する。

①ホールの共用スペースについて

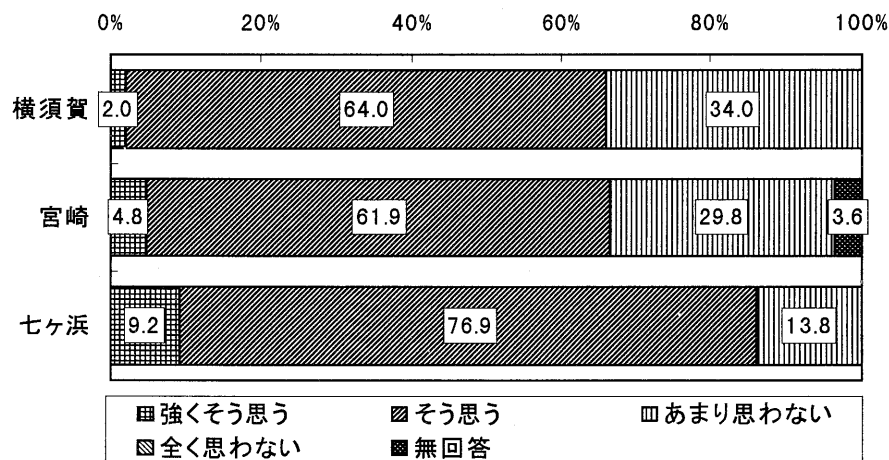
a. エントランスロビー

まず「広さ」については、いずれのホールでも否定的な意見が3割強とやや多いものの、半数以上の利用者は肯定的に評価している(図表1)。その一方で、「広さがあっても柱などで人が行き来できるスペースが足りない」や、「広さは意識したことがない」という意見もある。三施設とも広さについては男性の方が「広い」と感じており、利用回数が少ない(10回未満)人の方が評価は高い。全体的に女性の方がより多く不満を持ち、空間的なゆとりを求めているようである。

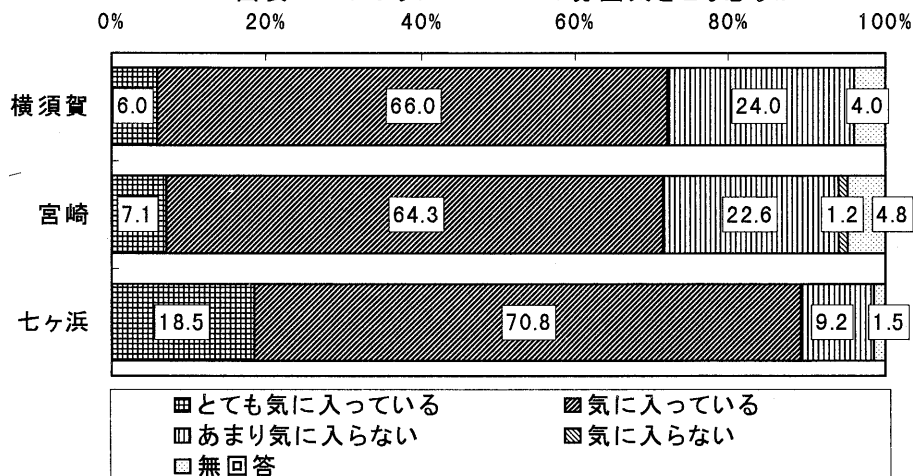
図表1 エントランスロビーの広さ



図表2 ホールの入り口に相応しい雰囲気

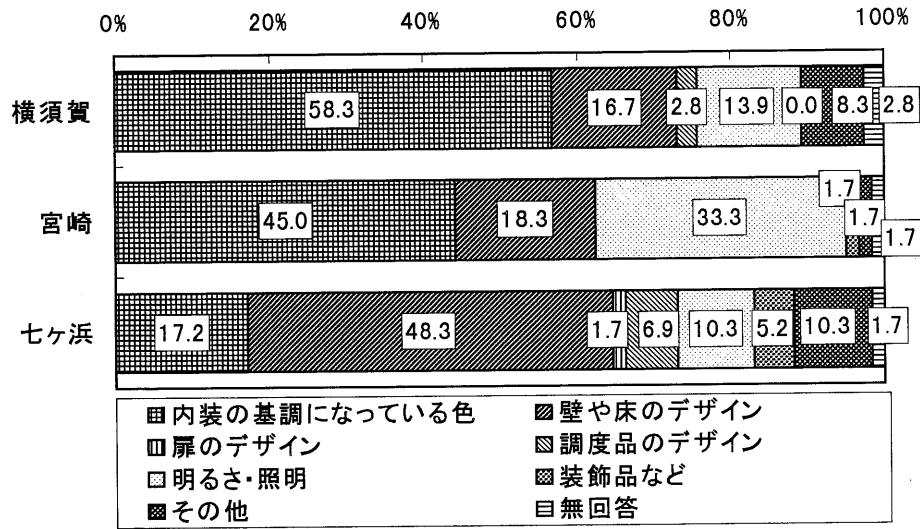


図表3 エントランスロビーの雰囲気をどう思うか



「雰囲気」についても、多くの利用者(七ヶ浜では8割以上)がホールの顔として「相応しい」と答えており、更に「気に入っている」という割合は「相応しい」のそれを上回っている(図表2及び3)。ホールの雰囲気に合っているかどうかということよりも利用者の主観的な視点から、より好意的に受け止められている。

図表4 エントランスロビーで印象に残る部分

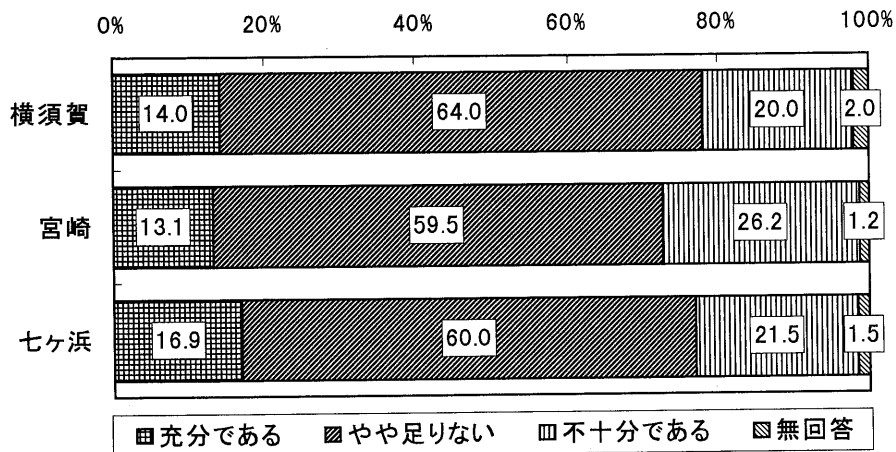


「気に入っている部分」はホールの概要でもわかるとおりまちまちだが、主に壁や床などの内装の色やデザイン、明るさ・照明が重要視されている(図表4)。横須賀では男性の大半と若年層、宮崎では男性あるいは年齢の高い層、七ヶ浜では女性、若年層ほど相応しいと感じている人が多い。七ヶ浜のエントランス、ホワイエは斬新なデザインであり、若年層の評価を得ているが、年齢が上がるにつれて受け止め方はばらついている。

エントランスロビーは短時間に多くの入館者が集中しても、人の流れが阻害されない程度のスペースの確保と、分かりやすいサイン、階段やエレベーターや通路といった次の目的地へのアクセス路が必要になるが、「現実の世界とひとときの夢空間との間の、『気持ちを入れ替え、高ぶらせてゆく場所』としての演出が何よりも大事」という意見もある。

b. ホワイエ

図表5 ホワイエの椅子やソファの数



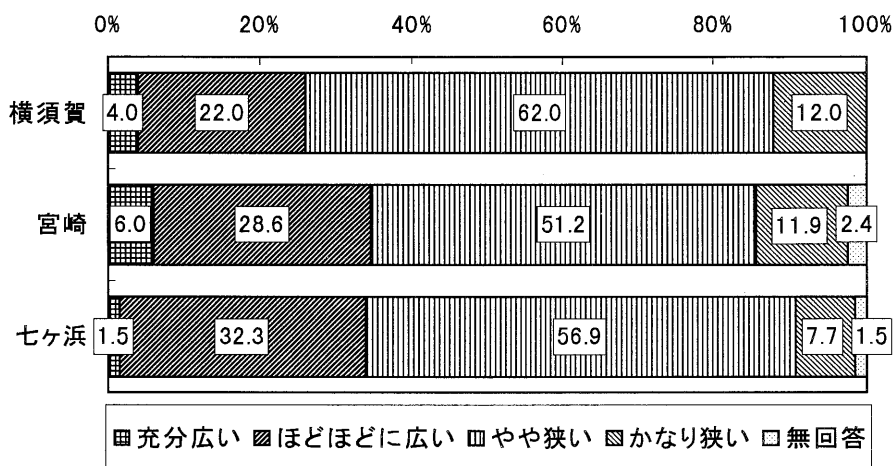
「椅子やソファの数」については、全館とも8割以上の利用者が不満を感じている(図表5)。これについては、アンケートの回答者に高齢者が多く含まれることも一因と考えられ

る。その一方で、「椅子などでスペースと取らず、立ち話でもいいからゆったりと過ごしたい」という40代の利用者の意見も聞かれた。いずれの施設でも女性のほうが不満が多い。

「広さ」についての不満の声は各施設とも6~7割と多い(図表6)。七ヶ浜以外の二施設は女性と若年層で不満率が高く、また利用回数を重ねるほど、その不満が大きくなっている。それに対して七ヶ浜では男性の不満が多く、各年代とも肯定否定と半々に分かれている。

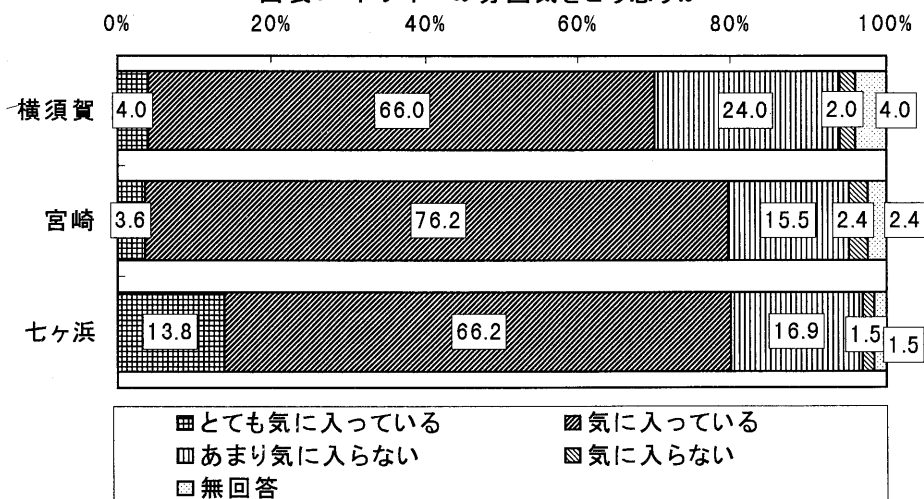
ホワイエでは開演前のひとときや幕間の休憩時に談笑したり、くつろぐ際に「座る」とこと、ゆったりとした雰囲気を感じるためにはある程度の広さが重要な条件となっていることがうかがえる。

図表6 ホワイエの広さ



ところが「雰囲気」については、広さや椅子の数などへの不満とは逆に、好意的な感想が多い(図表7)。三施設とも男女間ではほとんど差はない。宮崎と七ヶ浜では年齢層が上がるほどホワイエの雰囲気を気に入っているという結果となった。

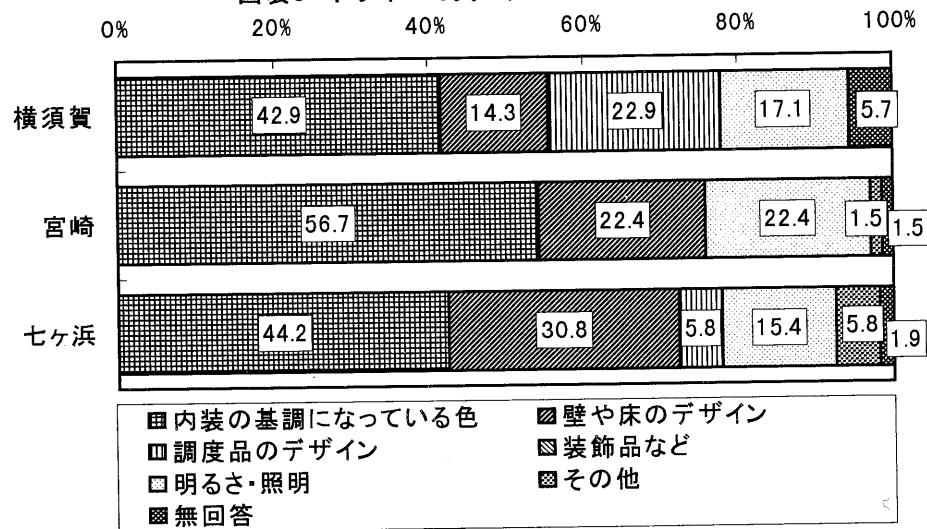
図表7 ホワイエの雰囲気をどう思うか



「気に入っている部分」はエントランスと同様、施設によって傾向に違いがある。「照明を工夫し、催し物の内容によって明暗を調節するなどの演出があったら良いと思う」、「カフェカウンターとトイレに並ぶ人が交錯し、混雑する」、「重厚さがなく、雰囲気に欠ける」、

「狭く、落ち着いて休憩できる場所がない」と感じる人が各館とも多い。

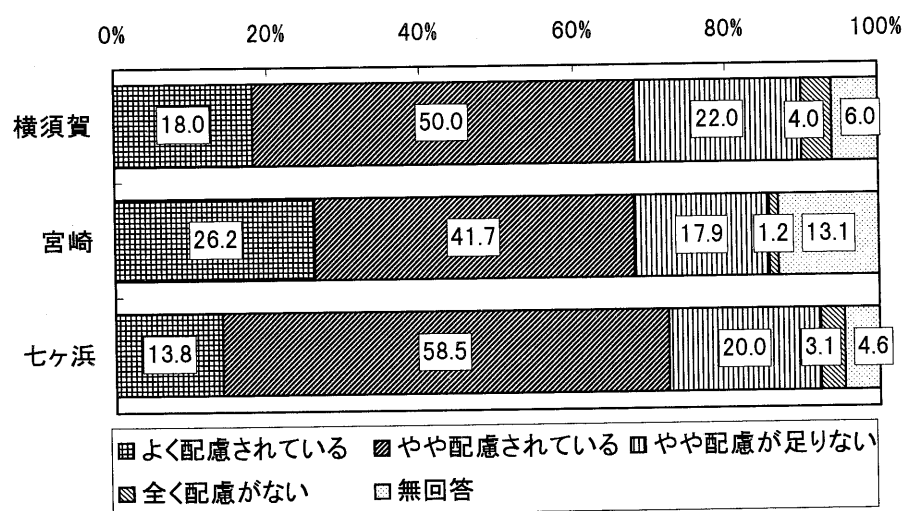
図表8 ホワイエで気に入っている部分



壁や床の色調やデザイン、調度品の類、照明などの明るさなどが醸し出す雰囲気の中で、芸術の世界にひたりながら談笑したり、ゆったりとしたスペースの中でくつろぎたいということのようである(図表8)。

c. 分煙・禁煙に関する配慮

図表9 分煙・禁煙に関する配慮の有無



いずれの施設でも2割前後の不満の声があるものの、担当者側にとっては意外なほど良い評価となっているようだ。各館とも共通して7割前後の支持を得ている(図表9)。特に女性と利用回数が多い人ほど高い評価をしている。ただし、各館とも喫煙所が一般のスペースとはっきり区切られておらず、また仕切りもないため、喫煙者、嫌煙者が同居している状況であり、厳しい意見も見られる。

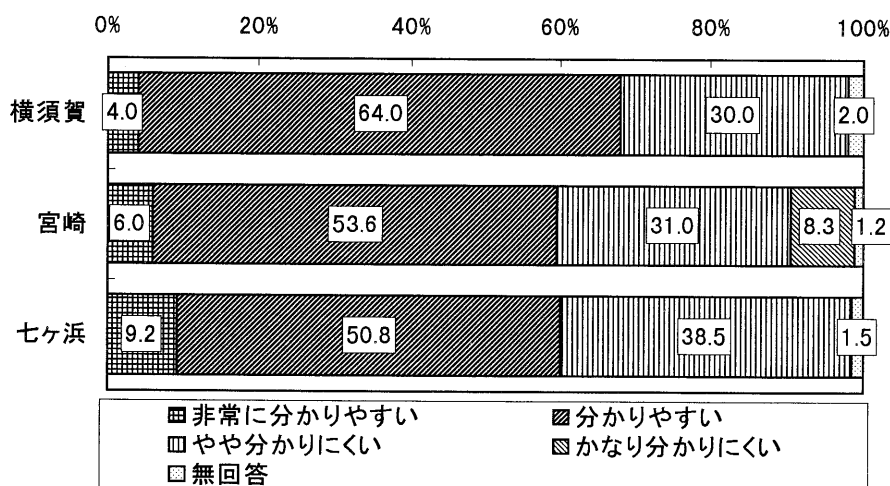
どの館でも「ホワイエが狭い」と、「喫煙/禁煙の空間としての仕切りがない」と、

その為に「ホールの客席内にも臭いが漂うことがある」という不満を挙げる利用者が多い。更に、「公共の施設でもあり、地域文化の発信地として率先して館内を全面禁煙にしてもいいのではないか」、「狭い場所にあり、仕切りがないので吸わない人にはつらい」、「狭いこともあるので、分煙であることをより明確に表示した方が良い」といった意見がアンケート、ヒアリング両方であった。

d. 設備の配置のわかりやすさと案内標示(サインシステム)

「設備等の配置」については、どちらの利用者も半数以上が肯定的な感想を示しているが、同時に3割以上の不満の声もある(図表10)。「アプローチが多方面から可能であり、その分ややこしく感じる」、「複雑な内部構造」であり、「ホールが3つ向かい合っていて自分が持っているチケットはどのホールでの催しのか迷う」、「エントランスが2階にある」、「トイレに行く際に別の階へ移らなければならない」や、あるいは「トイレが別棟にある」、「目立たないのはいいが、目立たなさすぎる」、「トイレが1ヵ所しかなく混雑する」などと感じている利用者もいる。各施設とも、女性の方が「やや分りにくい」と答える割合が高い。利用回数が多いほど、肯定的に評価しているのは言うまでもない。

図表10 設備の配置の分かりやすさ

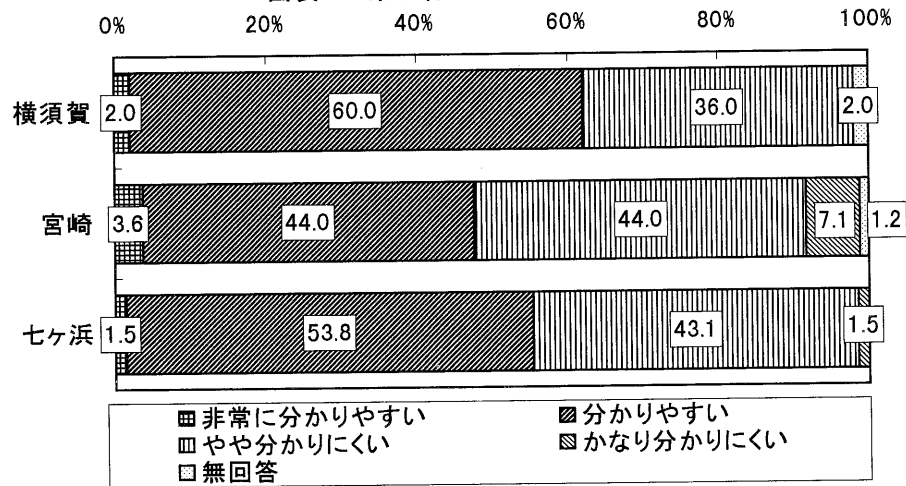


横須賀で相対的に評価が高い点については敷地の面で制約がある分、横への広がりがなく、構造的に分かりやすいという意見があった。七ヶ浜、宮崎で不満が多い理由としては、広さと建築物のデザインは快適性に大きく貢献しているものの、同時にわかりにくさをも生み出しているということも考えられる。トイレの他、諸々の設備への動線が複雑であったり、長かったりすると不満の声は多く聞かれるようである。

これを補う「サインシステム」については、すべてのホールで不満の度合いが「配置」と同様の傾向ながら、更に高い(図表11)。七ヶ浜以外では男性の評価が相対的に女性よりも高い。こちらも利用回数が多い方が相対的に肯定的な評価が多い。「各ホール入り口に『○○ホール』と書いてあるともっと分かりやすい」や、「サインの設置場所を工夫してほしい」、「ホール全体のデザインがすばらしい出来なので、標示にも個性と大きさと分かりやすさ

を」といった声も聞かれた。

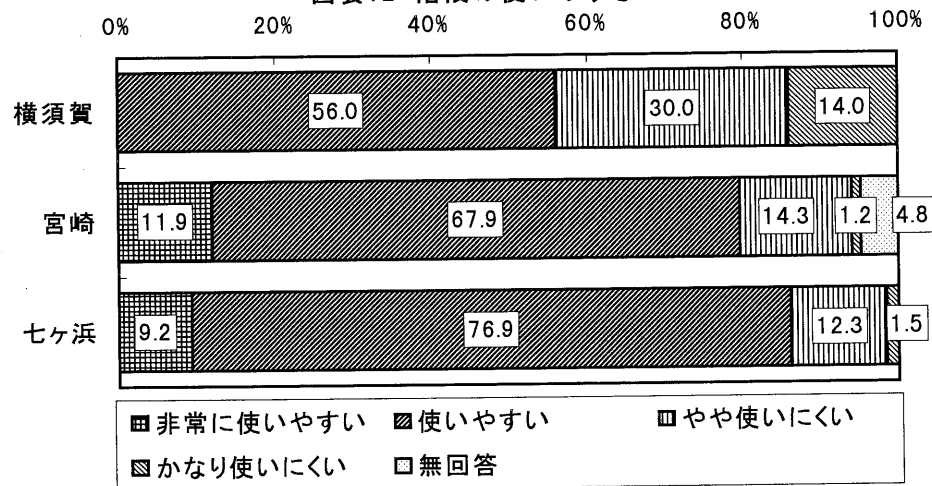
図表11 案内標示の分かりやすさ



ホールのような施設では、デザイン、内外景観との調和等の観点から、目立ちにくく、小さなものが取り入れられているケースが多い。しかし、見にくくは本来のサインの役割を果たしていないことになる。見にくいために館内での設備の配置がわかりにくいとも言える。その点では、横須賀ではサインとレセプションの対応両方が多くの利用者から高く評価されているということがアンケートとヒアリングから判明した。

e. 階段

図表12 階段の使いやすさ

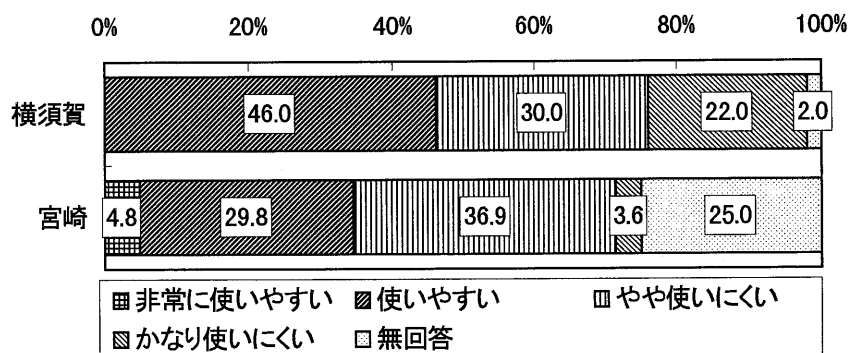


三施設とも、半数以上の利用者が「使いやすい」と感じている。宮崎、七ヶ浜ではその割合は8割前後に達する。ところが横須賀では建物自体が狭く、階段のスペースにも余裕がないためか、使い勝手に関する不満がかなり多い(図表12)。他のホールでは好意的な評価が多数だが、宮崎では2階のエントランスへの間や、幕間にトイレへ行く際など階段の使用自体が多いことによりかなりの不満が寄せられている。横須賀と七ヶ浜では、女性の評価が低く、前者では不満の方が上回っている。また横須賀では年齢が若いほど不評となっている。

f. エレベーター、エスカレーター

どちらも不満意見が半数以上とかなり多く、宮崎では無回答も多い(図表 13)。ともに女性の不満率が高い。宮崎では利用回数が多いほど不満も多い。

図表13 エレベーター・エスカレーターの使いやすさ



横須賀は、エレベーターはあるものの、小型のものがエントランス外に1基で、4階のエントランスまでは、その他はエスカレーター1系統か階段となる。また入館後もバルコニー席の一部へは階段でしか行けない。宮崎では、エントランスロビーの奥側の、入り口方向からは見えない位置にあり、「障害者優先」となっていることから、「エレベーターの存在自体知らなかった」、あるいは「使ったことがない」という人が多いようで、無回答者の占率を増やしている。

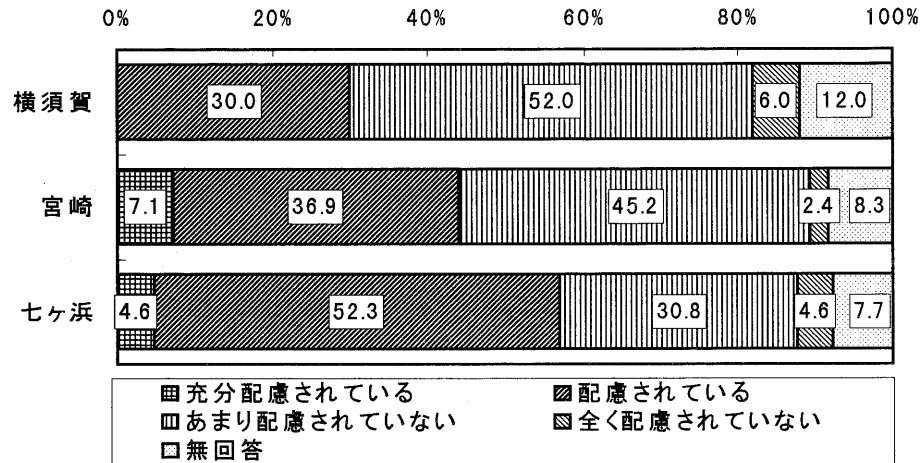
個別の意見としては、「エレベーターは遅く、狭い」(横須賀)、「エレベーターがどこにあるかわかりにくい」、「台数が足りない」、「動きが遅い」(宮崎)、「エレベーターやエスカレーターがないのが不便で、高齢者や障害者にとってもつらい」(七ヶ浜)という意見があった。

g. 高齢者・障害者対策

評価は施設によってばらつきはあるが、不満の度合いはかなり強い。階段、エレベーターなどへの不満の強さが、特に横須賀、宮崎ではかなり影響して、不満率を高くしているものと思われる(図表 14)。

三施設とも女性の評価が男性よりも相対的に低い。横須賀では「エレベーター、エスカレーターとも途中の階までしか行けない」という意見が多い。宮崎では「階段なしでも入館できるようにしてほしい」と、前述のとおりエレベーターがあることを知らず、不便さを嘆いている人も少なくない。どちらも、館内での上下移動が多いという声が聞かれ、エレベーター、エスカレーターのカバーする範囲が限られていることが影響していると思われる。一方、七ヶ浜では概ね良好な評価を受けているものの、エレベーターがないことへの不満と「敷地が広く、エントランスからホールへ向かう時に一旦外に出なければならない」などの意見が出ている。また「客席内で車椅子用の場所が限られているが、障害者もそれぞれ座りたい位置が違う」、「係員が階段等で付き添ってくれるが、専門知識や細かい配慮が足りない」といった意見も各ホールであった。

図表14 高齢者・障害者への配慮

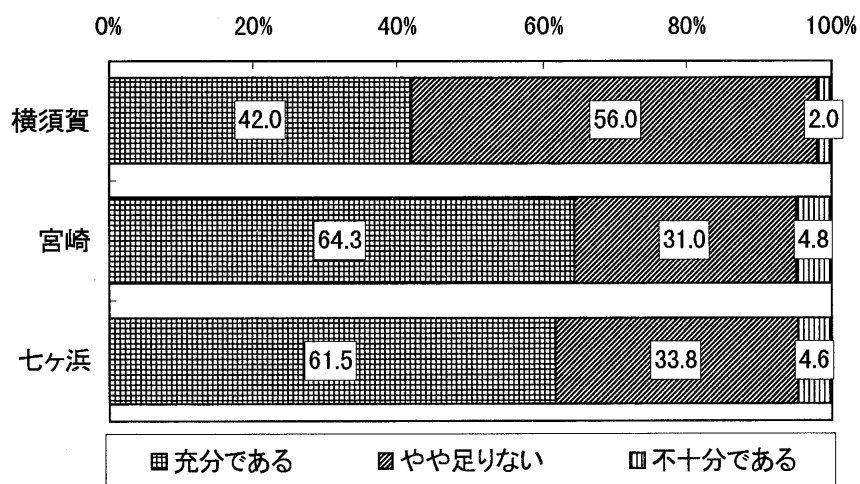


専用トイレや手すり、エレベーター、エスカレーター、段差などの形の上での対策は施してあるが、計画段階での配慮不足や職員の対応の差はあり、より一層踏み込んだ気配りが求められている。

h. トイレ

数については、施設によって評価が分かれた(図表15)。横須賀では56%の人が、「数が足りない」と感じているのに対して、他の二施設では6割以上の肯定意見が出た。幕間などの際の混雑や、それによってできる列がホワイエの雰囲気大きく損ねている点に関する不満が多く聞かれた。女性の不満が多いことでどちらの施設も共通している。

図表15 トイレの数

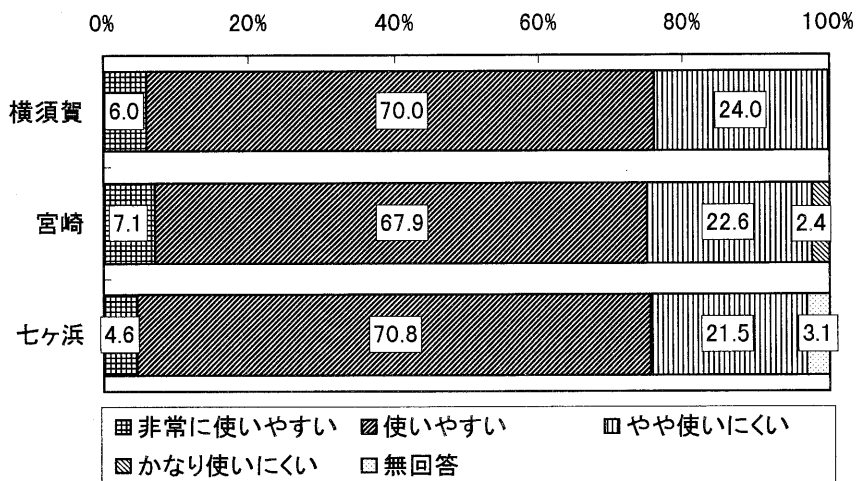


横須賀では、男性の53%に対して女性は60.6%と多くの不満が寄せられている(男性の不満率が過半数を超えているのはこちらのみ)。宮崎では男性の75.7%、女性の55.3%が「充分」と感じている。七ヶ浜でも男性の肯定率78.6%に対して、女性は48.6%となっており、こちらも男性は比較的肯定的な評価を下している。

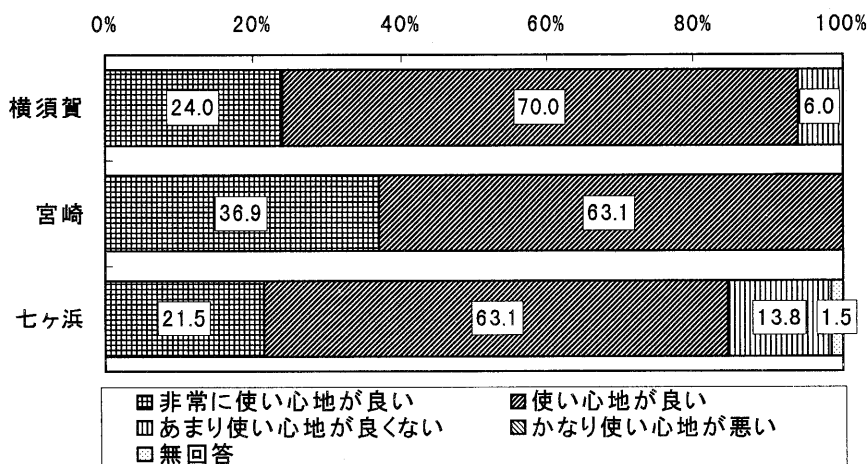
「設置場所の使い勝手」については、施設による全体的な差異はあまりない(図表16)。い

ずれも 75%以上の肯定的意見を得ている。「階段」や「高齢者・障害者対策」に関する回答では、宮崎においては「ホールからトイレに行くためには別の階へ階段で移動しなければならない」という意見があったが、ここではその影響はあまり出ていない。三施設とも男女間での差はなく、一部で「非常に使いやすい」という感想を述べる男性がわずかにいるといった肯定的評価の強度の差がある程度である。

図表 16 設置場所の使い勝手



図表 17 使い心地



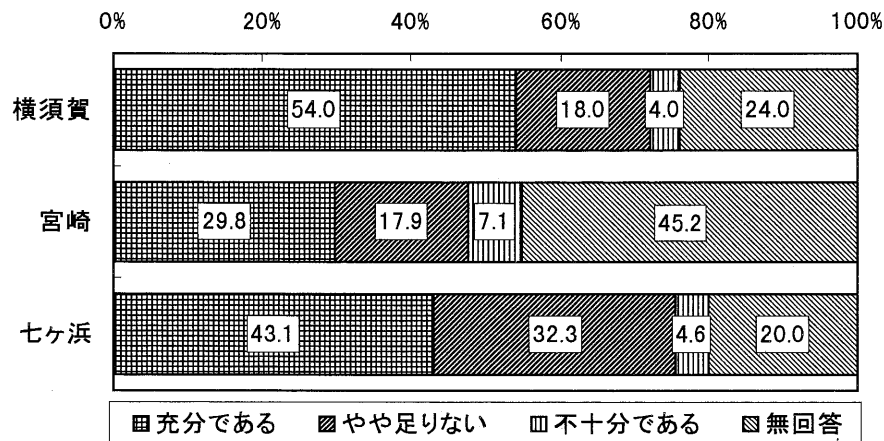
「使い心地」の面では、三施設とも高い評価を受けている(図表 17)。中でも、宮崎では回答者全員が肯定的な評価を下している。横須賀では 94%、七ヶ浜では 84%となっている。トイレ内の照明や水周りの清潔感の維持等に各館とも努力していることがうかがえる。

i. コインロッカー

数については、いずれの施設でも「無回答」の占率が高い(図表 18)。横須賀で 24%、宮崎で 45.2%、七ヶ浜で 20.0%である。ただ「利用したことがない」だけの人も多いが、ヒアリングでは「どこにあるか知らなかった」という声も聞かれた。特に、宮崎ではエントランス、ホワイエ、ホールへは 2階から入るようになっており、1階にあるコインロッカーの近く

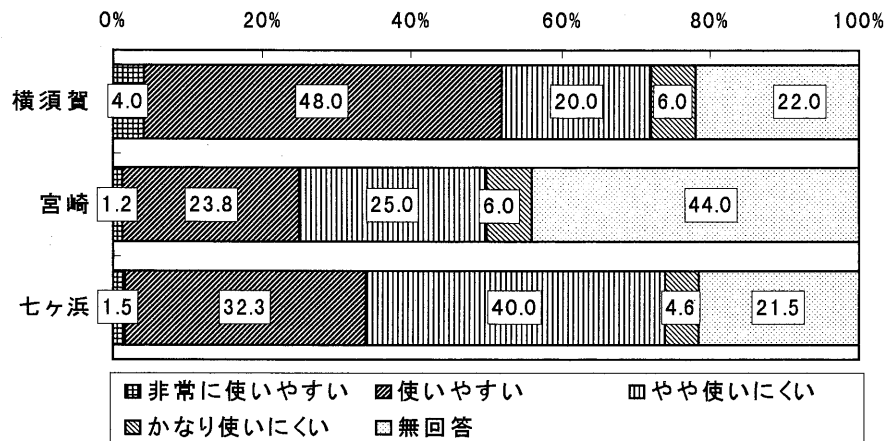
をほとんどの利用者が通らない構造となっているためと考えられる。他のホールでも同様のことは考えられる。数については無回答を差し引くと、横須賀では71%、他の二施設では5割強の利用者が「充分」と答えている。

図表18 コインロッカーの数



「使い勝手」についても「無回答」の占率はほぼ同水準である(図表19)。無回答を差し引いて、横須賀では3分の2の利用者が「使いやすい」と感じているのに対して、他の二施設では5割以上が不満を漏らしている。せっきくのハードでも、設置されている場所が分かりづらいなど、利用者にその存在が認知されていないのでは実にもったいない。

図表19 設置場所の使い勝手



② 飲食サービスについて

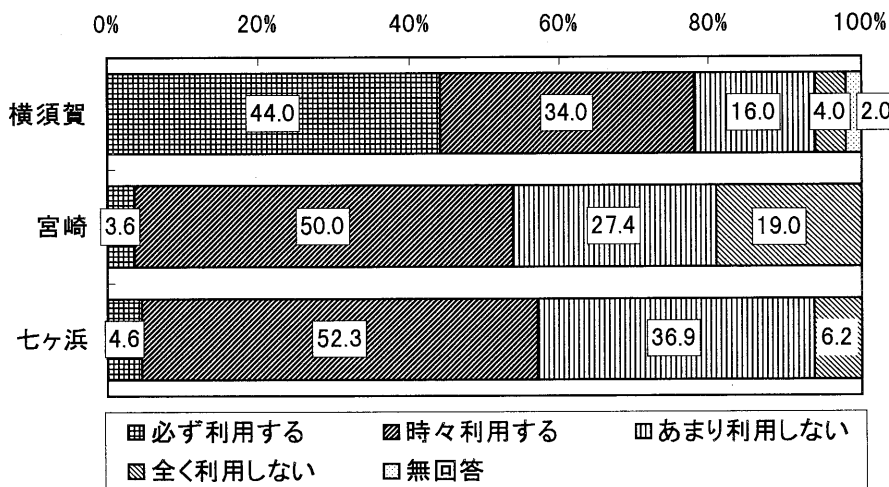
三施設のサービス内容については若干の違いがある。まず横須賀については、駅前ということと、ホテルや物販・飲食店が入居する複合施設の一部を成すことから、軽食やアルコール類を含む飲料を提供するカフェカウンターがホワイエに設置されているのみである。その一方で、宮崎と七ヶ浜はやや市街地から離れ、周辺地域に飲食店がなく、施設内に本格的なレストランを構えている。更にホワイエには軽食等も摂れるビュッフェもしくはバ

ーカウンターといった設備もある。

a. 飲食サービスの利用頻度

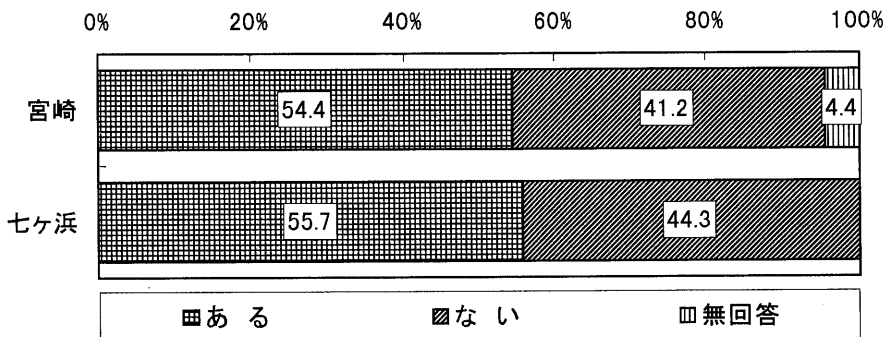
レストランとカフェカウンターとでは、サービス内容の違いが結果に大きく影響しているようである(図表 20)。鑑賞型のホールである横須賀のカフェカウンターでは、利用頻度がかかなり高いのに対して、他では本格的なレストランがあるにもかかわらず、時々あるいは必ず利用すると答えた人は半数強にとどまっている。横須賀の場合は、周辺に飲食店が相当数あるが、幕間などに飲み物や軽い食事のみでも気軽に利用できることと、ホワイエという閉鎖的な空間に位置するため利用が多いと思われる。これに対して宮崎、七ヶ浜はメニューなども相対的に充実しており、本格的である反面、鑑賞以外の目的(講座やワークショップへの参加、練習など)で訪れる場合などでも、横須賀のケースほど気軽には利用できないと感じる利用者もいる可能性がある。ただし、横須賀と同様、ホワイエにある軽飲食専用のコーナーについては、かなり高い利用率となっているようである。

図表20 ホールへ来る際の利用頻度



b. レストランのみの利用について

図表21 飲食のみでの来館

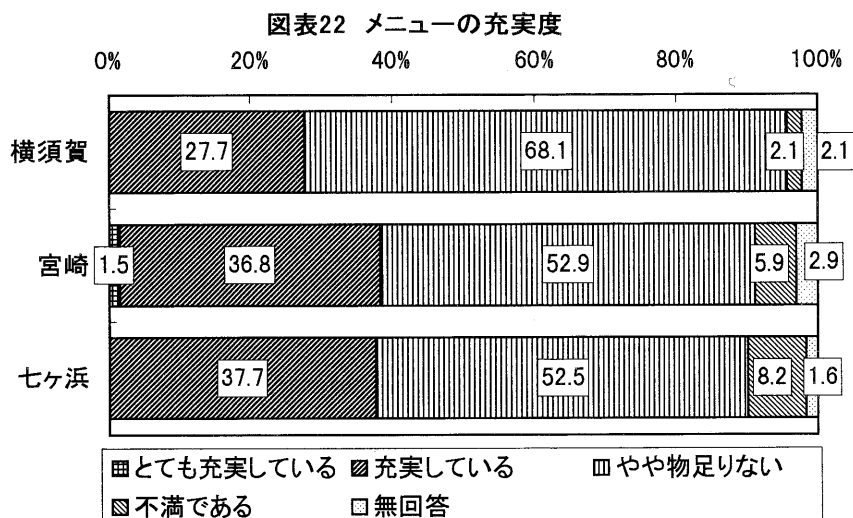


レストランのみの利用については、5割強の人が経験ありと答えている(図表 21)。横須

賀が鑑賞に特化された施設であるのに対して、宮崎、七ヶ浜では公演のない時でも立ち寄ることができる分利用機会も広がり、景観が良かったり広い公園があったりと食事を取ることを含め、その地域の中での憩いの場となっているという側面もある。

c. メニューの充実度

「メニュー」に対する評価は三施設とも不満率が高く、特に女性にとっては不足と映るようである。横須賀はカフェカウンターということもあり、ややメニューの充実度への不満は他に比べて大きい(図表 22)。特にサンドイッチ以外の軽食を望む声が多く聞かれた(宮崎のビュッフェも同様)。レストランを備える宮崎と七ヶ浜では、メニューへの不満は横須賀よりは少ないものの、半数以上の利用者が充実を求めている。



開演前の時間帯は利用者側も余裕がなくすぐに済ませたいが、終演後は今度は閉店時間に急かされてしまう。このことから、開演前の簡単なメニューと、営業時間の延長を求める利用者が多い。「ただ種類を増やすのではなく、ホールやレストランの雰囲気などに合ったものを」という要望も多い。また、横須賀では市街地に立地していることから、「周辺の飲食店とのタイアップで閉演後に利用できる飲食店の情報をホールで提供すれば相乗効果もあり、町の活性化にもつながるのでは」という意見もあった。

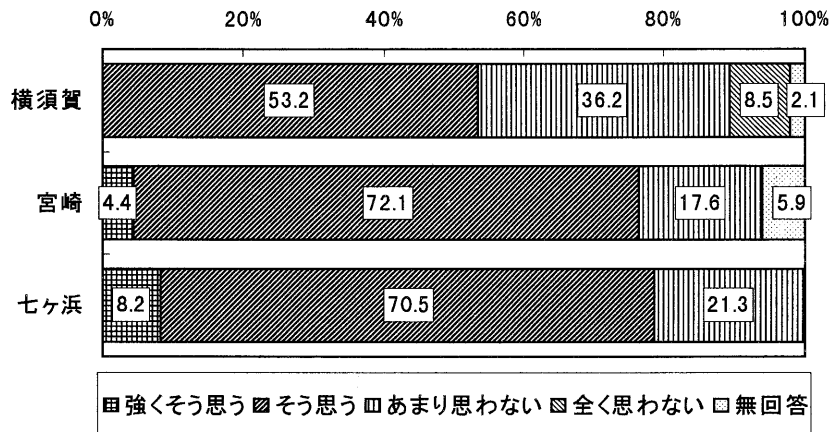
d. レストランの雰囲気などについて

「雰囲気」に関しては、レストランのある宮崎、七ヶ浜についてはかなり支持されている(図表 23、24)。「非常に混雑するし、メニューもコースものも多く、開演前にゆっくりという雰囲気でもないが、リゾートホテル直営であり料理の質、内装、従業員の態度なども良く」、「高級感がある」、「内装や景色、料理など普段とは趣の違う世界へ来た」、「ロマンチックな感じがする」など好意的に受け止められている。

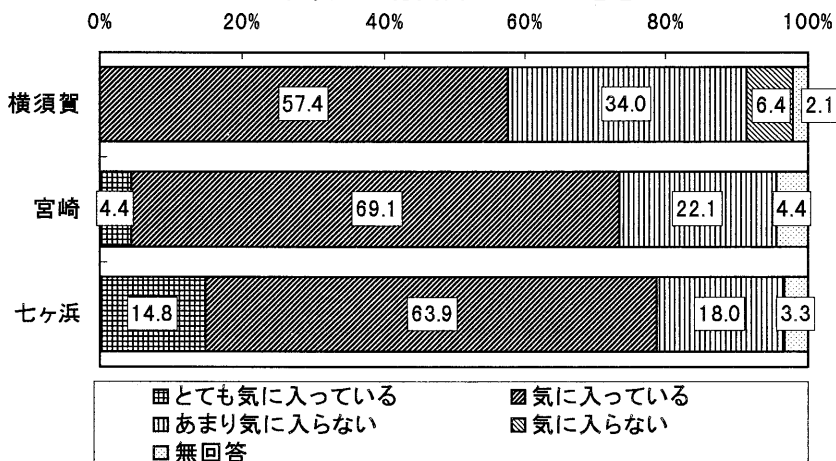
一方、横須賀のカフェカウンターはホワイエに位置するため、「スペースが限られており、トイレなどへの人の往来があるために雰囲気を損ねている」、「狭い」という意見が聞かれた。

宮崎、七ヶ浜は、本格的なレストランであり、インテリアや食器等のデザインへの配慮があるのに対して、カフェカウンターの場合は諸々の制約から、簡素な形式となっており、「使い捨ての食器類ではあまり雰囲気が感じられない」など、こだわれないが為に雰囲気の面で支持が相対的に少ないという事情があるようだ(図表 25)。

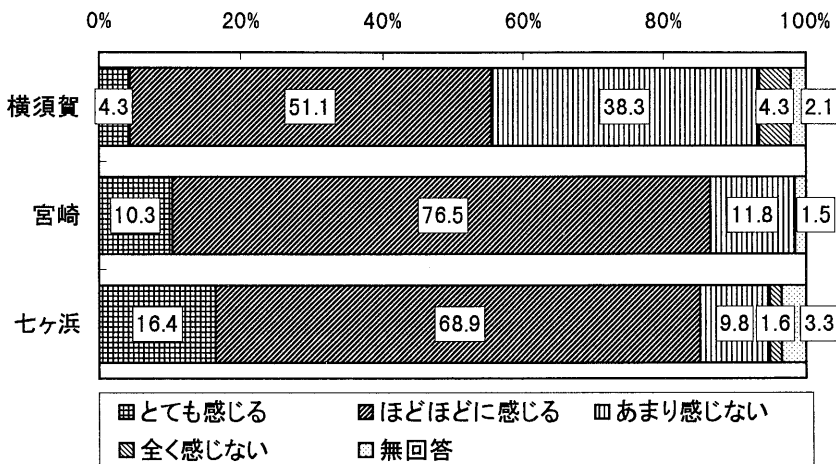
図表 23 ホールの雰囲気に相応しいかどうか



図表 24 雰囲気についての感想



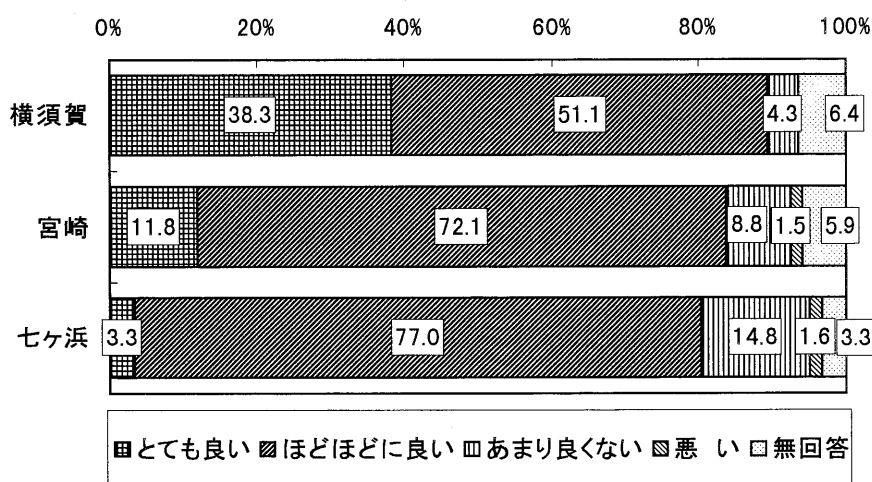
図表 25 食器や調度品のデザイン



「接客態度」については、横須賀に関して「幕間に多くの利用者がカフェカウンターに殺到するが、迅速かつ丁寧に対応している」などの好意的な評価が多く集まっている(図表 26)。

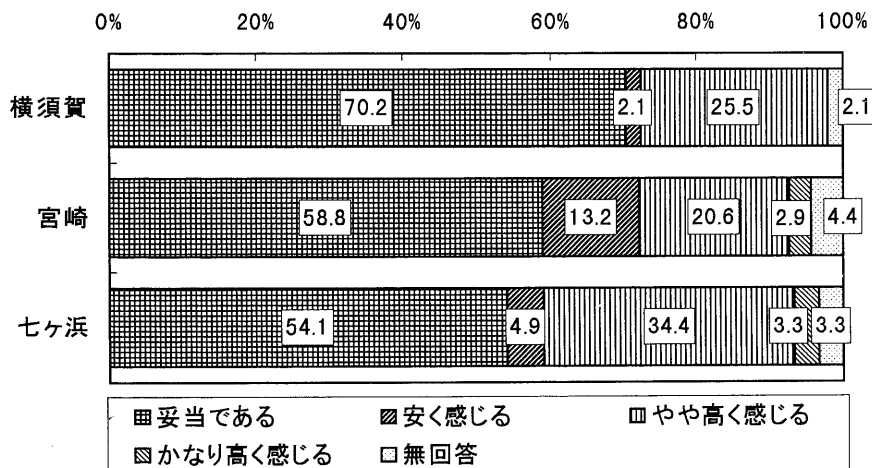
「料金」については、図表 27 のとおりである。「メニューの充実度」、「雰囲気」等との関連で見ておこう。横須賀のカフェカウンターでは、メニュー、雰囲気等への不満が他の二施設よりも多いが、サービス内容のシンプルさへのわりきりからか、料金について「高い」と感じた人は少なく、「妥当」と答えた利用者が多い。一方、宮崎と七ヶ浜のレストランはどちらもメニューへの不満は同等で、「雰囲気」については後者の方が肯定率が高いが、料金については評価が逆転し、宮崎のほうが好意的に受け止められている。

図表26 接客態度



今回の調査対象以外でヒアリングを行ったホールの中には、演目によってメニューを工夫し、チケットとセットでレストランの予約を受け付けているケースもあった。そこでは、公演内容がハイセンスであるほど料理の内容、料金とも高いものが好まれるという。ホールという文化的な異空間へ足を運び、完成度の高い芸術作品に接する際、利用者の多くは飲食も含めて、総合的なムードづくりを求めているようである。

図表27 料金の妥当さ

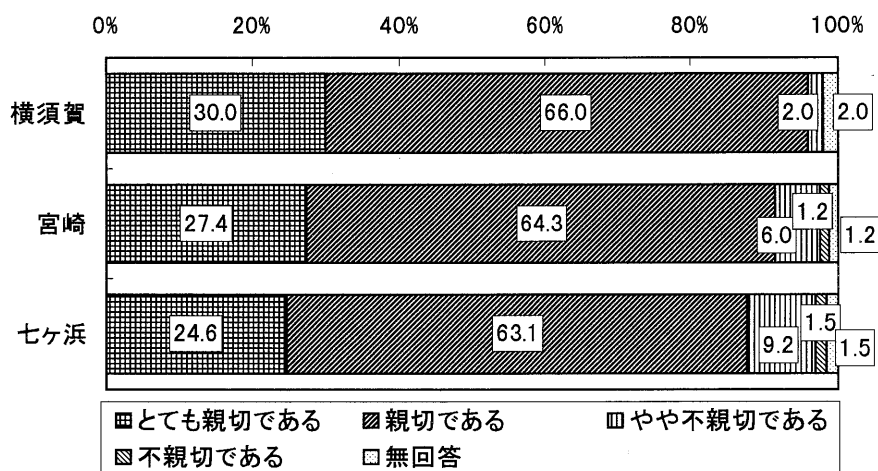


③ホールサービスについて

a. 案内や問い合わせなどへの対応

いずれの施設でもかなり高い評価を得ている(図表 28)。回答者の属性等の違いによる差はあまりなく、親しみやすさ、丁寧さを理由に挙げ、館員の対応の良さを評価している利用者が多い。しかし、ヒアリング及び、アンケートの自由記述において自主公演事業と貸し館事業での人的対応に大きな差がある事が分った。自主公演ではどちらでも多くの人員を配置しているが、採算性の問題から貸し館の場合は、主催者によってばらつきがあり、利用者の多くから人員の増強を求める声が上がっている。

図表28 案内や問い合わせ等への対応

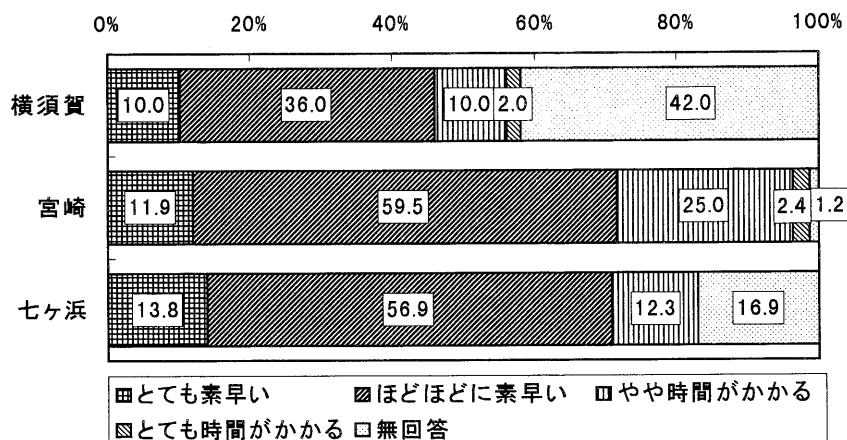


ホールサイドからは、「『お役所的』にならず、職員の教育なども厳しく行い、高いプロ意識をもって取り組んでいる」という話も聞かれた。レセプションを配置し、扉の開閉や案内、付き添いなどの細やかなサービスの提供に徹している点への評価も高い。ハード面では、かなり多くの利用者が不満を訴えるケースもあったが、人的対応というソフト面で、各館とも問題点を少しでもカバーしようとしているようだ。地域文化の発信地として関係者の姿勢に好意的な印象を持っている利用者が多いということは、運営者だけでなく、自治体としても心強いことであろう。しかし、貸し館事業での問題に限らず、人件費の問題は決して小さなものではない。適度な人数、サービスと効率の良さという課題は残る。

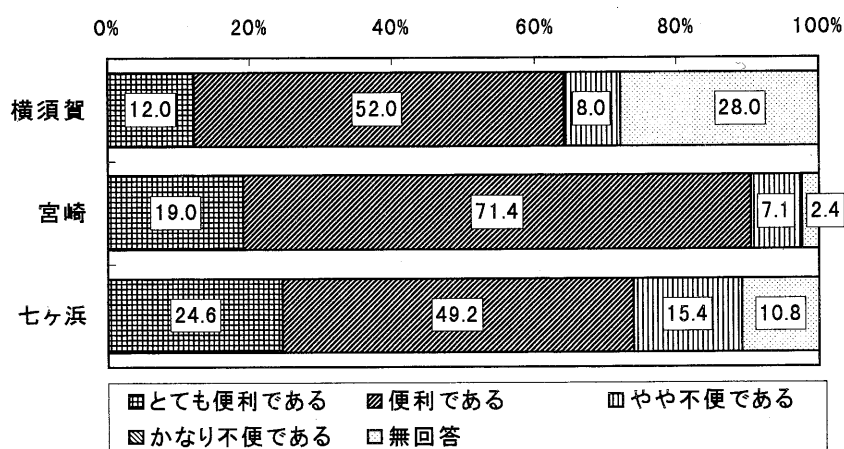
b. チケットカウンター/インフォメーションカウンター

対象者が友の会の会員ということで、じかにカウンターを利用することが少ないこともあり「無回答」の占率が高い。実際にヒアリングにご協力頂いた利用者の方も、それを裏付けるものが多かった。それでも各館とも、利用経験のある回答者の7割前後が肯定的に評価している。チケットに関しては、電話予約も含め、システム化の度合いによる差もあると考えられる。設置してある媒体の量、接客態度については、三施設とも概ね良好という評価を受けている(図表 29、30、31)。

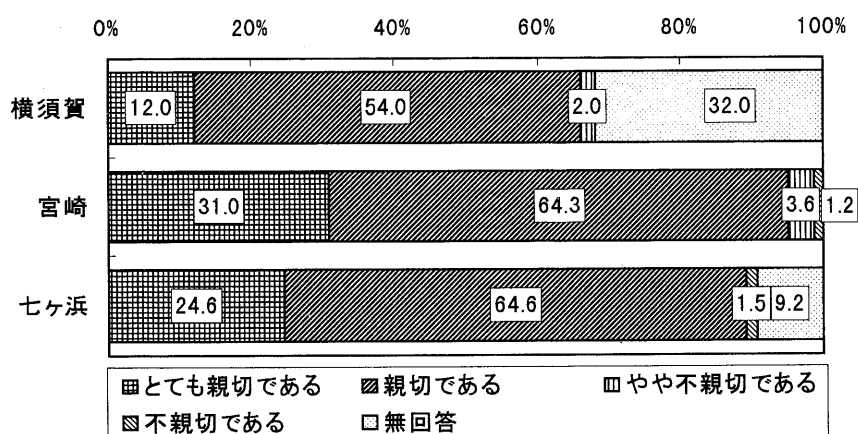
図表29 チケットカウンターでの対応の素早さ



図表30 パンフレットやチラシが豊富で便利かどうか



図表31 接客態度

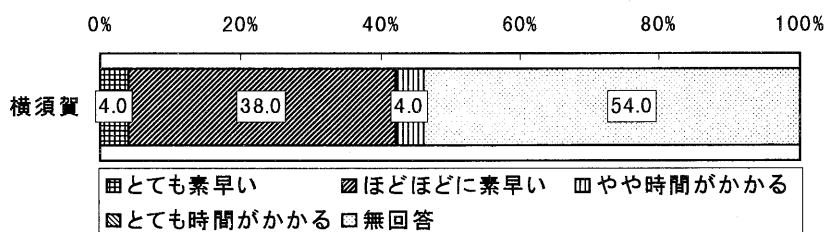


c. クローク

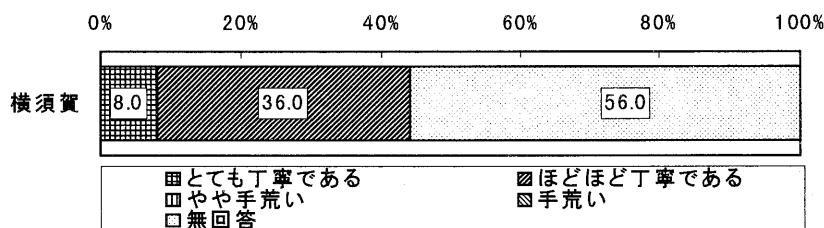
横須賀についてのみ設けた項目である(他の二施設では仮設対応となっており、利用率も低いとのことからアンケートから削除している)。こちらも「無回答」が54%と非常に多い。利用経験がないだけの人も多いが、やはり「やっているかどうか分からない」という意見も、

他の二施設も含めて多く出た。宮崎、七ヶ浜、横須賀の担当者から共通して聞かれたのは、「自家用車等で来館する人が多く、上着や手荷物を車の中においてくるか、元々着てこないためにニーズの声もあまりあがってこない」という事情であった。実際、七ヶ浜では男性は100%、女性も89.2%、宮崎では男女共6割以上が自家用車等での来館者である。また、宮崎では気候が温暖であることも理由として挙げられていた。しかし、アンケートの自由記述や、後で触れる「充実を求める点」の意見やヒアリングにおいて、どちらの利用者からも、クロークの常設あるいはサービスの向上を求める声が上がっていた。対応や預けたものの扱いについては、利用経験者は概ね満足している(図表 32、33、34)。

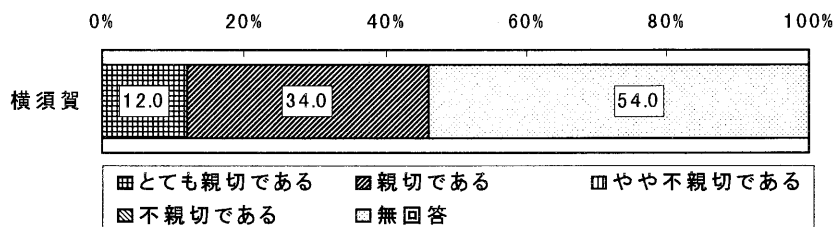
図表 32 預けたものの受け渡しの早さ



図表 33 預けたものの扱いの丁寧さ



図表 34 接客態度



④その他サービスについて

a. 講座や教室などの普及事業

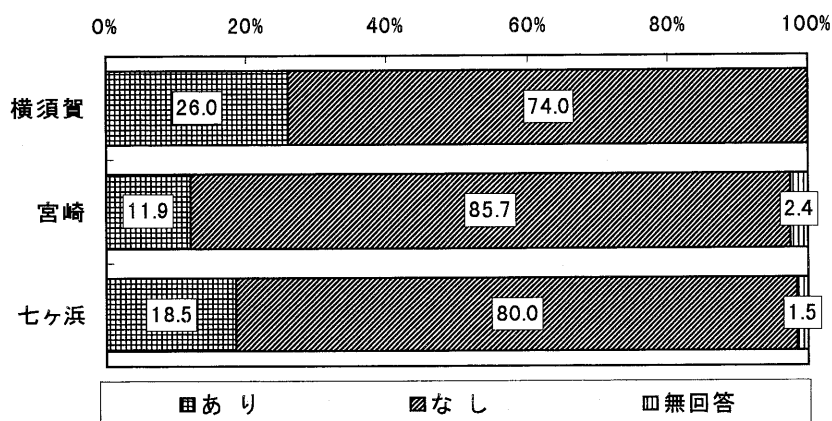
参加経験のある割合は、いずれの施設も低い(図表 35)。ヒアリングでは、芸術の鑑賞や情報収集などに友の会を活用している会員が多く、講座や講演会等にはあまり参加していないという状況もある。属性別では、七ヶ浜以外の二館では、男性の方が参加経験者の割合が大きい。

扱っているジャンルが物足りないと感じる参加者が4割とやや多い(図表 36)が、逆にも参加したくなるような興味をそそるものは、横須賀、宮崎では多いようだ(図表 37)。

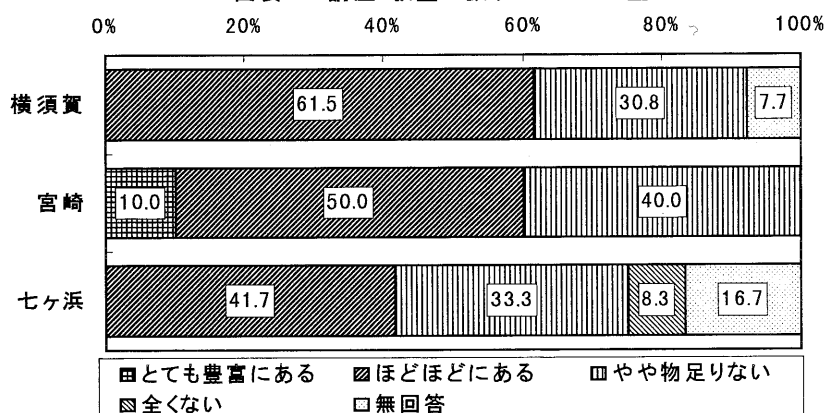
ジャンルに偏りがなく、有名人や一流のアーティストによる参加型の講座などを要望す

る声が多い。

図表35 講座・教室への参加経験

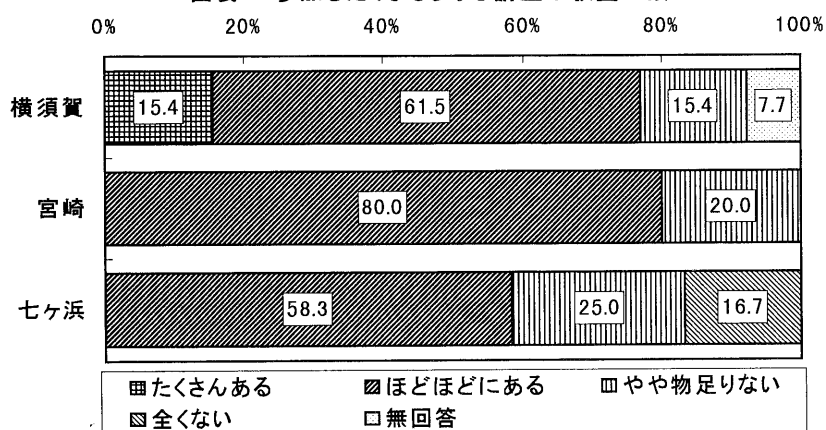


図表36 講座・教室で扱うジャンルの豊かさ



横須賀では「オペラハウスらしく、オペラを中心とする舞台芸術に関する講座やイベントを増やしてほしい」、宮崎では「種類や回数が少ない」、「情報が少なく知らない人も多い」、七ヶ浜では「案内や情報が少なく、どのような講座やイベントをやっているか分からない」といった意見、要望が出た。

図表37 参加したくなるような講座や教室の数



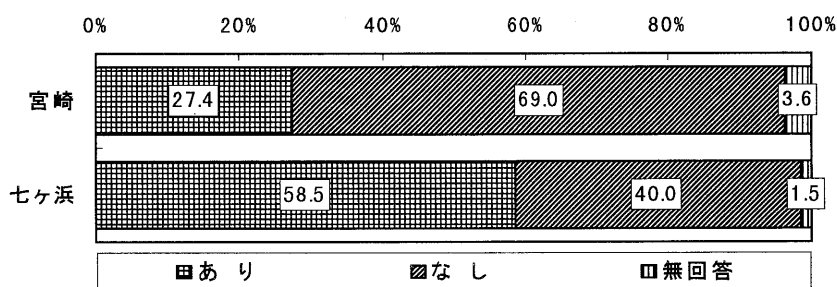
「友の会」会員でも参加経験の割合がかなり少ないことや、参加者の内容への不満が少な

くない状況を打開するには、より積極的なPRを行うことと、多様化する利用者のニーズをより一層きめ細かく把握することが必要と考えられる。

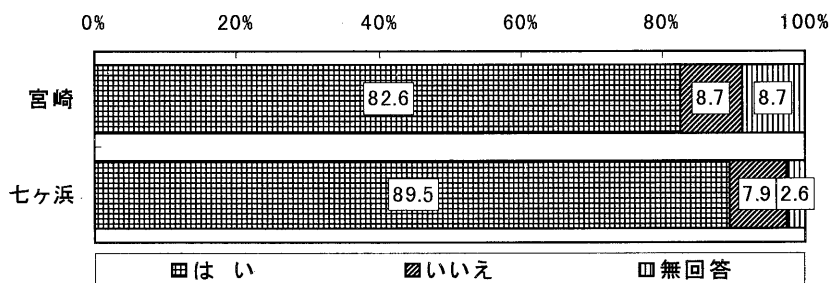
b. 練習室の利用について

横須賀では、一般への貸し出しは行っていない。七ヶ浜では回答者の58.5%が利用経験があるのに対して、宮崎では27.4%となった。後者では、練習室全10室の平均で平成6年度の実績で58.2%、同7年度で72.4%と高い稼働率を実現しており、「友の会」会員という限定的な集団での利用が少ないだけのようなのである。利用時間のサービス面、とそれに対する料金については宮崎、七ヶ浜共にかなり高い肯定率となっている(図表38~42)。

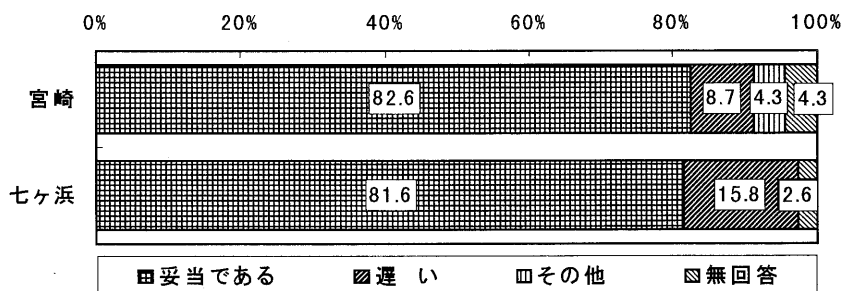
図表38 練習室等の利用経験



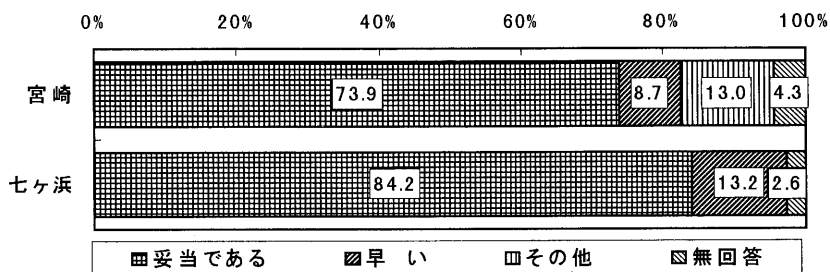
図表39 気軽に利用できる雰囲気かどうか



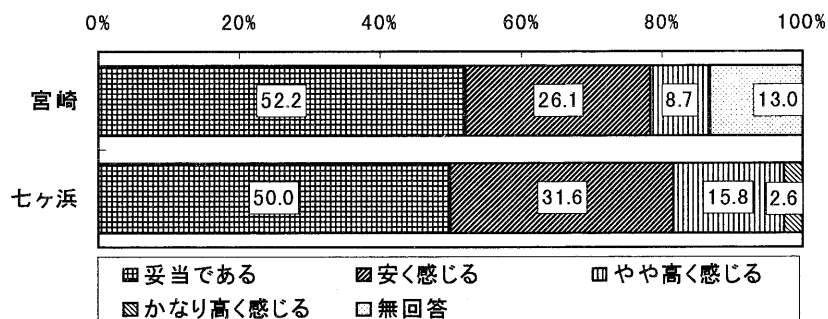
図表40 利用開始時間



図表41 利用終了時間



図表42 料金について

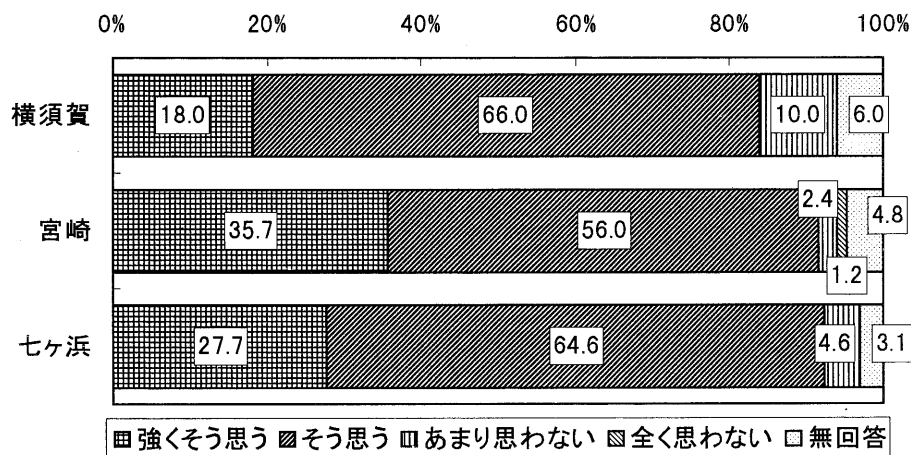


⑤ホールに関するその他意見、要望等について

a. よそから来た人を連れて行きたくなるような場所としてのホール

どちらでも大半の利用者が好意的な回答を寄せており、「よそから来た人を連れて行き、紹介したい」と強く思っている割合も多い(図表 43)。横須賀は利用目的を、主に優れた舞台芸術の鑑賞に特化し、公演のない時は通常閉館となっている施設であるため、チケットの入手が条件となり、相対的に否定的な評価が多くなっている。横須賀の利用者の多くが、舞台装置や音響などを含めた公演内容の良さを高く評価しているのに対して、他のホールでは建物のデザインや建築物としての素晴らしさ、景観や公園、図書館、レストラン、美術館やギャラリー、その他のサービスなども利用者は享受でき、気軽に立ち寄れるということが評価の差となっているようである。また、地域内や周辺に他に娯楽施設や文化施設があまりないという立地的な要因も影響しているようである。

図表43 よそから来た人を連れて行きたくなるかどうか



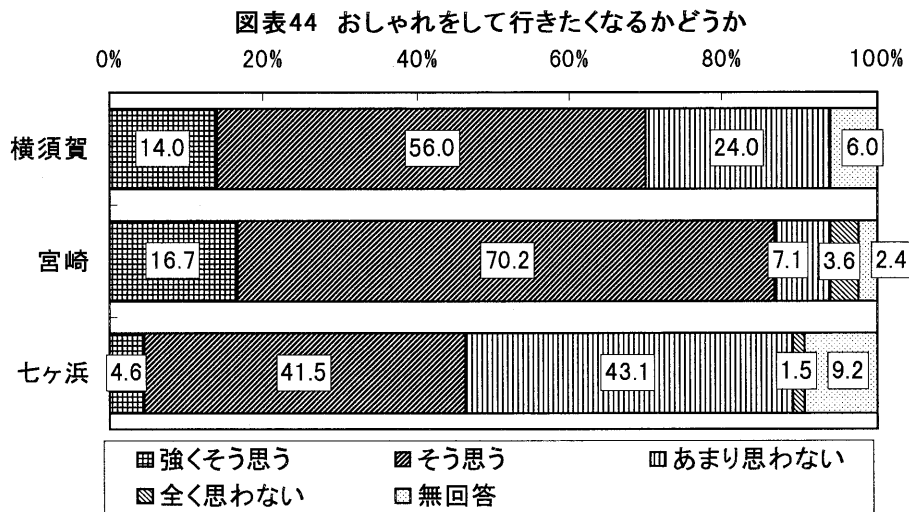
b. おしゃれをして行きたくなる場所としてのホール

「おしゃれ」となると、多分に利用者個々の感性、地域の特性、ホールの性格などが影響しており、ホールによっても評価が大きく分かれている(図表 44)。横須賀、宮崎では女性の方が肯定的であり、年齢も上がるほどに「おしゃれをして行きたい」という答えの割合が多い。七ヶ浜では男女ともに意見は肯定否定に分散しており、年齢層別では若年層の肯定

的な意見が多く、世代間の差は大きい。

「優れた芸術作品」に「夢空間のような」ホールで接する時の「高揚感」や「アーティストたちへの謝意と敬意」、あるいは「ホールの豪華な雰囲気に合わせて」という理由を挙げる肯定派が多い反面、「庶民にも広く文化活動を普及させるためのホールだから」、「気軽に芸術と接したい」、または「それほどゴージャスな建物でもない」といった否定意見もある。また、七ヶ浜では否定的な回答の理由として「田舎の気軽な感じ」、「海が近くリゾート的な趣があるので」、「地元でもあり、気軽に訪れることができるから」という声もあった。

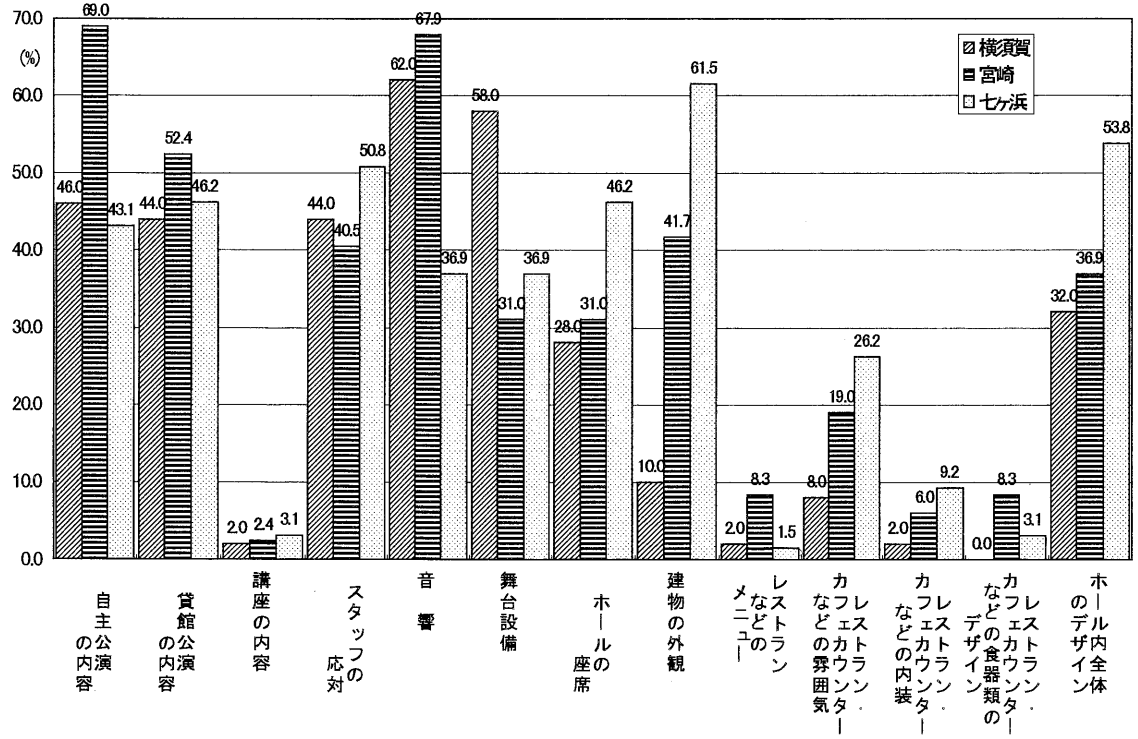
グラフの示す傾向と自由記述意見、ヒアリングの結果を総合的に見ると、掲げているコンセプトやターゲットとしている顧客層の違いや、ホールの置かれている環境や周辺の環境といった立地的要因（ホールへの道程や所在地が都会的か否か、洗練されているかそうでないか、周辺地域の文化／娯楽施設の有無、あるいは気候や住民の地域性などホールそのもの以外の要素）で差が出ていることが見て取れる。



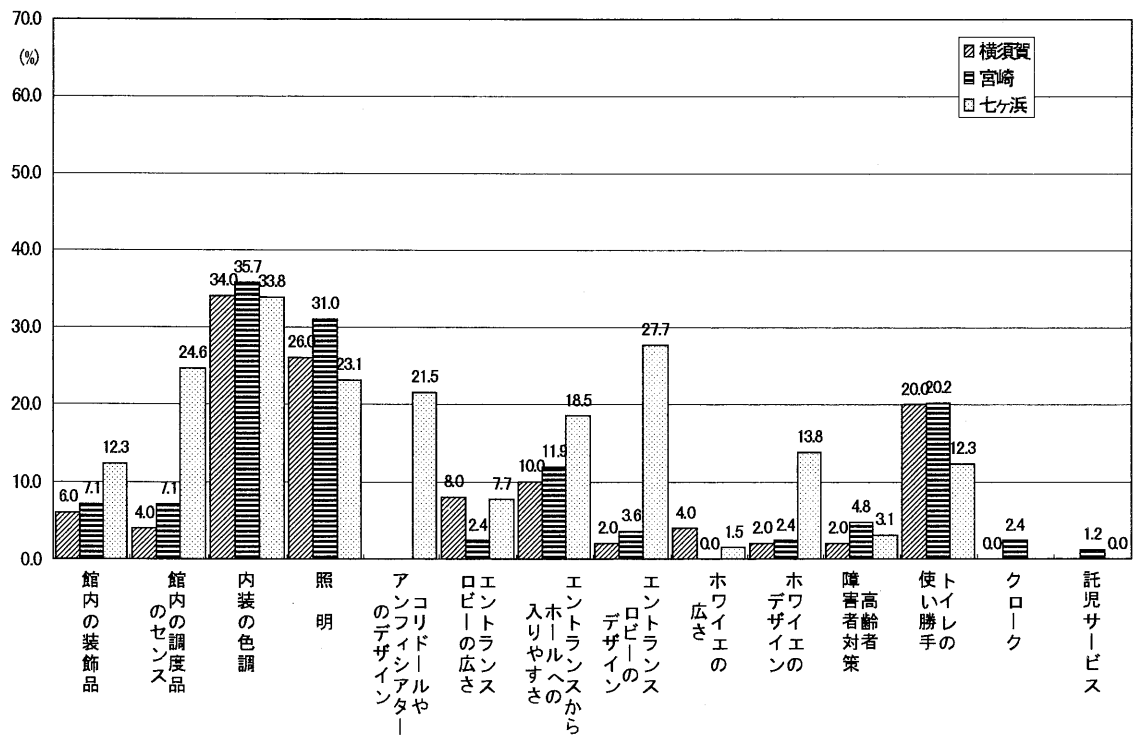
c. 優れている点(複数回答)

多くの利用者は、特に強く印象に残った点として「自主、貸し館公演」や「音響」、「舞台装置」あるいは「スタッフの対応」を挙げている。ハード面や飲食などの付帯サービスの面では相対的に評価は低いものの、ホールの根幹の部分では運営がうまくいっていると評価されていることになる(図表 45-1、2)。宮崎と七ヶ浜については、公演内容への高い評価はさることながら、特に建築物としての造形、芸術性や内装、照明、レストランといったホールの外側、公演以外の点についても高く評価している。横須賀では、オペラを中心とする鑑賞型のホールということで「音響」(62.0%)、「舞台装置」(58.0%)については特に高い評価を得ている。公演の内容への評価は東京、横浜などに近く、かなりの競合があると考えられ、自主 46.0%、貸し館事業 44.0%にとどまっている。また、カフェカウンターのみを設置ということで、飲食サービスへの評価は他の二館に比べ低い。

図表 45-1 ホールの優れている点 その1



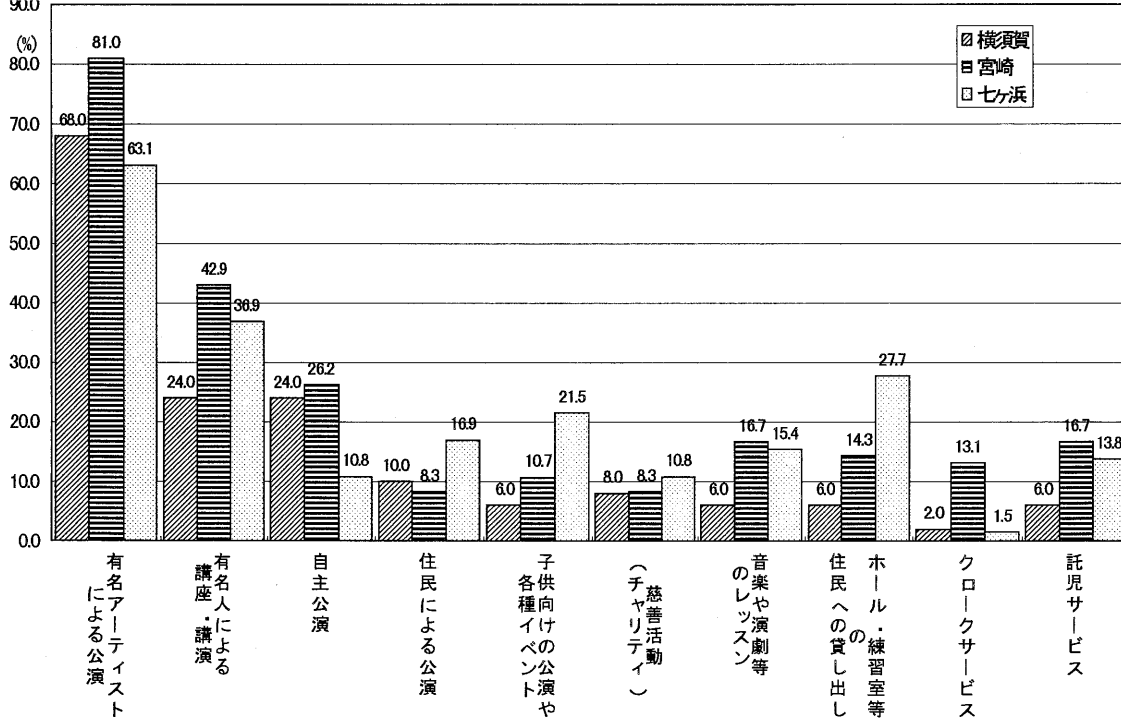
図表 45-2 ホールの優れている点 その2



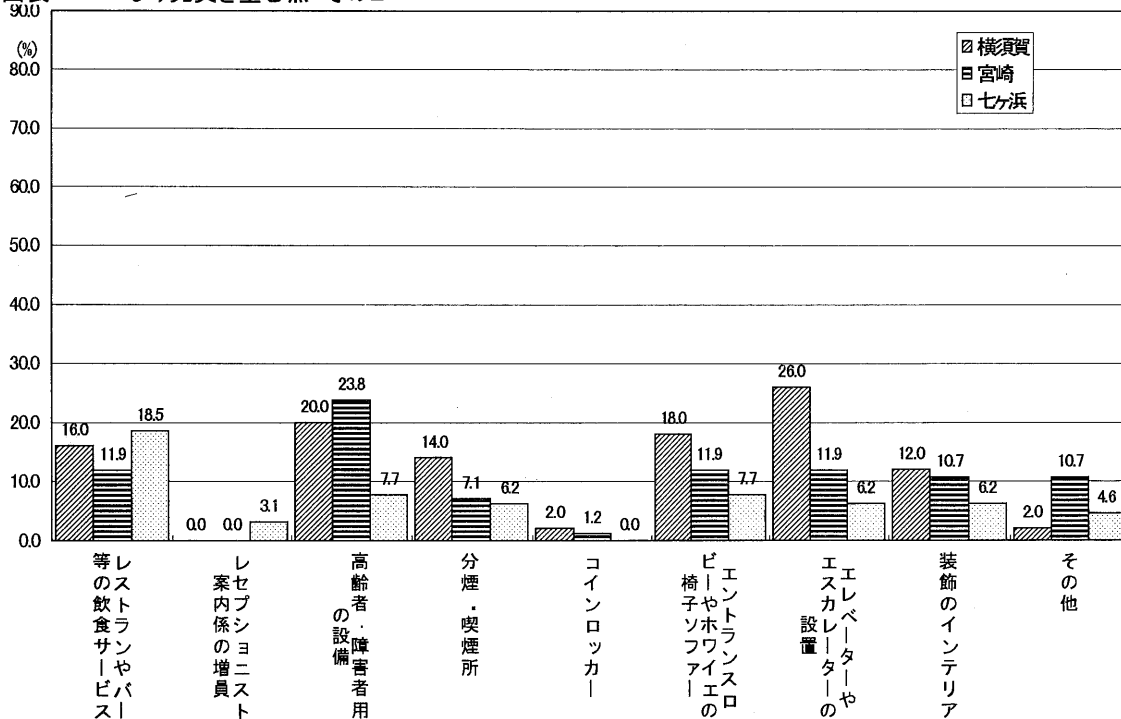
d. 人が文化ホールに集まるようにするために充実すべき点(複数回答)

「有名アーティストによる公演」や「有名人による講座・公演」など主に出し物の充実が強く求められている。サービス、ハード面ではばらつきはあるが、中でも「飲食」、「エレベーターやエスカレーター」と「高齢者・障害者対策」といった点に要望の声が集まっている。

図表 46-1 より充実を望む点 その1



図表 46-2 より充実を望む点 その2



各施設が抱えているハード、ソフトの問題点が見て取れる(図表 46-1 及び 2)。三館とも共通して駐車場の収容台数を増やすよう求める声が多い。横須賀では「駐車場からのアクセスをスムーズにしてほしい」、「立派なオペラハウスなのにオペラの上演が少ないのはもったいない」、宮崎では「年間行事の決定の際等、利用者が発言できる機会を増やしてほしい」、「クロークサービスを常設してほしい」、七ヶ浜では若年層ほど「有名人による公演や講座、講演」を望む声が多く、「この地の特産品の売り場などがあればいい」、「特にイベントや公演などがないときでも遊べるような設備があるといい」といった要望もあった。

公演事業に関しては良好な評価を得ているものの、芸術・文化の裾野の拡大とメディアの発達などで利用者の嗜好が多様化、高度化していることが、更なる充実を求める声となっているものと思われる。