

公共スポーツ施設教室受講者に関する調査研究

井上, 尊寛 / INOUE, Takahiro

(出版者 / Publisher)

法政大学体育・スポーツ研究センター

(雑誌名 / Journal or Publication Title)

法政大学体育・スポーツ研究センター紀要 = The Research of Physical Education and Sports, Hosei University

(巻 / Volume)

29

(開始ページ / Start Page)

29

(終了ページ / End Page)

32

(発行年 / Year)

2011-03-31

(URL)

<https://doi.org/10.15002/00007166>

公共スポーツ施設教室受講者に関する調査研究

A Study on Program Attendees at Public Sports Facilities.

井 上 尊 寛 (法政大学)
Takahiro Inoue

1. はじめに

近年公共スポーツ施設においては、法制度の変化を背景に経営的な視点が求められるようになってきている。2003年に地方自治法の一部改正に伴い指定管理者制度が施行され、それまで地方公共団体やその外郭団体に限定されていた施設の管理・運営に、株式会社をはじめとした営利団体などに運営を代行させることが可能になった。

この指定管理者制度を受け、施設の管理および運営に自由競争の原則が取り入れられつつあり、受託側は継続して受託する為に一定の成果を出す必要に迫られている。収益としてある程度の成果を出すことはもちろんだが、地域住民のスポーツライフの形成および健康の維持・増進などに寄与することも必要である。この目的の遂行のため、公共スポーツ施設は、公益性を維持しつつも利用者のニーズを満たし、誰もが利用でき、各自のスポーツライフを形成する為のプラットフォームとしての施設となる必要がある。しかしながら、利用者のニーズを把握したサービスの展開を図っていくためには経営的な視点が必要である。

スポーツビジネスの分野においては、民間スポーツ施設のみならず、公共スポーツ施設の経営に関する調査・研究は近年増加しており、関心が高まっているといえる。しかしながら公共スポーツ施設のマーケティング戦略に関する研究は多いとはいえない。中ら(1993)は公共スポーツ施設における利用者の満足度について報告し¹⁾、中西(1995)は公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造について論じ、複数の施設間における構造の差異について報告している²⁾。また、中澤(2006)は利用者の満足に関する考察が不十分であり、満足度の多寡と利用のされ方の違いについての因果関係の把握の欠如という先行研究における問題点を指摘しながら、公共スポーツ施設の利用者、特に常連に着目し、その特徴を社会的な特徴と満足度の観点から論じている³⁾。

ここで公共スポーツ施設の特徴を挙げると、施設および利用者の多様性が考えられる。民間のスポーツクラブでは、概ね会員制度を導入しているが(会員は利用施設やサービスによって区別されている。都度利用は基本的には受け付けていない施設が多く利用できても割高なところが多い)、一方で公共スポーツ施設では会員制度をとっているところもあるが、基本的には公共性の確保という点で、都度利用が可能である。さらに団体での利用、教室事業への参加など前述したように

利用の形態が多岐にわたっている。また、民間のスポーツ施設の多くがトレーニングルーム、スタジオ、プールといった形態(その他、フットサルコート、アリーナ、テニスコート、格闘技のためのジムスペースなどを有している施設もある)が多いのに比べ、公共のスポーツ施設は上記の施設だけでなく、多目的グラウンドや武道場、弓道場、など施設の種類も多様である。文部科学省が実施している社会体育調査においては細かく51にも種別されている⁴⁾。これらの施設や利用区分の多様性が存在することもあり、施設ごとのターゲットの選定および戦略の策定が困難であると考ええる。また、利用者の満足度を平均的、総体的に捉え利用者拡大に向けた施策を提案することは難しいと考える。

これらのことを踏まえると、利用者がある程度類型化し、利用の仕方による特徴を捉えた上で利用の拡大に向けた戦略を提案する必要がある。そこで公共スポーツ施設で展開されているサービスをまとめてみると、施設の開放であるエリアサービス、教室事業であるプログラムサービス、そしてクラブサービスに分類できるだろう。

これまでの研究では、公共スポーツ施設の利用者として個人利用・団体利用・教室利用など全ての利用者に対して調査を実施しているものが多くみられるが、本調査では、公共スポーツ施設の提供するサービスとして、特にプログラムサービス(以下教室事業)に着目し、論じていく。

教室事業に関して原田は、混雑現象や、定員数を超えたときに受講者を制限する排他性が存在するため、準公共財として考えられる場合が多いと述べている⁵⁾。教室事業はこのような公共の施設における準公共財であるという一面を有しているが、民間の商業スポーツ施設に比べハードに資金を投入し、利用者のニーズに配慮した施設の改善を図っていくことには限度があるため、サービスの向上や利用者の拡大を図っていくためには、ソフトの質的な向上はもとより、利用者のニーズを捉えたプログラムの設置が重要である。ゆえに、公共スポーツ施設運営に今後求められる戦略的な視野を持った事業展開のために教室事業に関する情報の収集が必要であると考ええる。

本調査では教室事業受講者に着目し、その特性を明らかにすることにより、公共スポーツ施設のマーケティング戦略の策定に資する情報の収集を目的とする。具体的には、受講者の特性、受講動機、継続意向などから教室事業の利用者の特性を捉える。さらに、教室事業を内容により3つに区分し、

分析することによりマーケティング戦略の基礎となる情報を収集することを目的とした。

2. 研究の方法

本研究は、東京都内の公共スポーツ施設Aにおける教室受講者を対象とした質問紙調査を実施した。対象とした教室事業は主に平日の午前中から午後を開講され、夜間を開講されているものはわずかであった。また、年間を通して継続的に開設されているものと、継続性の無いものがみられたため、夜間開設されているものと継続性の無いものに関しては調査対象外とした。

分析は教室の内容により3つ水泳教室(プールを利用した事業)、健康教室(プール以外で開講されている運動強度の低い年齢制限のない事業)、親子教室(親子で参加する事業)に分類し、分析をおこない、それぞれの参加者の特性を示した。

2.1 調査の概要

2.1.1 調査期間および調査内容

平成19年度年に3回、平成20年度に1回、教室受講者に対して調査を行った。調査項目は、19年度では性別・年齢・施設の利用状況などの個人的属性、利用動機や教室の継続意向などの心理的特性についての項目を設定し、参加者の特性を把握する調査を実施した。20年度の調査は個人的特性や教室の総合的な満足などの項目を設定し、さらに前年度の調査を受け、利用動機の項目に5段階の間隔尺度を用い、利用動機に焦点を当てた調査を実施した。

2.1.2 回収状況

19年度は有効回収数1,456票、回収率は71.4%であった。20年度は、有効回収数407票、回収率は55.4%であった。

3. 結果

3.1 受講者の特徴(年度別)

Table 1 受講者の性別×年度

	19年度	20年度
男性	8.5	6.9
女性	91.5	93.1
合計(%)	100.0	100.0
n	1456	407

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

受講者の9割以上は女性であり(Table1)、平均年齢が19年度で51.6歳、20年度で50.1歳と高めであることがわかる。また、受講者は40代の割合が低く、ボリュームゾーンは30代と50代以上であることもわかった(table2)。

Table 2 受講者の年代×年度

	19年度	20年度
30未満	3.8	4.9
30代	26.5	31.4
40代	11.7	8.1
50代	18.2	16.0
60代	27.6	24.8
70以下	12.2	14.7
合計(%)	100.0	100.0
n	1440	407
平均年齢	51.6	50.1

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

教室利用以外の施設利用状況は有意な関係が認められた(Table3)。19年度でよく利用するが12.9%、たまに利用するが36.2%であり、20年度はよく利用するが8.6%、たまに利用するが31.2%と全体的に教室事業の利用以外で施設を利用する割合が低下していることが明らかとなった。

Table 3 教室事業以外の利用×年度

	19年度	20年度	*
よく利用する	12.9	8.6	
たまに利用する	36.2	31.2	
全く利用しない	50.9	60.2	
合計(%)	100.0	100.0	
n	1363	397	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

3.2 教室の区分けによる受講者の特徴

Table 4 平均年齢×年度

	健康教室	親子教室	水泳教室	n
19年度平均年齢	59.7	35.2	59.1	1378
20年度平均年齢	59.2	34.9	59.5	390

事業内容ごとの年齢は、年度で大きな差はみられず、健康教室で59歳程、親子教室で35歳程度、水泳教室で59歳程度と、健康教室と同じ年代であることが分かった(Table4)。

Table 5 他の教室への参加意向(19年度)

	健康教室	親子教室	水泳教室
ある	44.1	36.7	31.1
ない	55.9	63.3	68.9
合計	100.0	100.0	100.0
n	145	319	456

他の教室への参加意向は水泳教室受講者が31.1%と他の教室受講者と比べると低く、他の教室への参加意向のあるものの構成比が高いのは健康教室で44.1%であった。

Table 6 所要時間と交通費(19年度)

		健康教室	親子教室	水泳教室	n
所要時間	平均(分)	12.74	11.76	13.56	1399
交通費	平均(円)	32.13	69.9	86.42	228

施設までの所要時間は大きな差がみられず、徒歩もしくは自転車で15分程度の圏内で、有料の交通機関は、ほぼ利用

していないことがわかった(Table6,7)。

Table 7 交通手段(複数回答)

	健康教室	親子教室	水泳教室
徒歩	55.8	38.3	44.6
車	4.6	11.4	4.4
自転車	49.0	66.7	59.0
電車	3.9	1.1	0.6
バス	1.1	6.3	5.7
その他	0.0	0.2	0.8

情報収集の特徴は、総じて区が配布している総合情報誌を参考にする割合が高く、続いては受託側が発行している刊行物を参考にしてしている割合が高いことが示された。親子教室に関してはwebサイトや口コミなどを参考にしてしているものがある程度みとめられた(Table8)。

Table 8 情報収集経路(19年度)

	健康教室	親子教室	水泳教室
区報	69.9	61.2	60.7
施設刊行物	46.3	46.6	46.0
ケーブルテレビ	0.0	1.1	0.8
教室案内	12.9	12.3	10.8
施設内情報誌	7.1	1.1	3.2
webサイト	4.6	11.4	3.3
友人・知人から	11.1	27.5	14.3
スタッフからの告知	3.2	4.4	6.3
その他のサイト	0.4	5.9	0.6
施設内掲示	3.3	3.0	3.1
直接問い合わせた	0.4	0.4	1.7
その他	0.4	0.9	0.6

3. 2 心理的特徴

Table 9 教室事業の総合的な満足×年度

	19年度	20年度
とても満足している	52.9	51.7
まあまあ満足している	41.7	45.3
どちらともいえない	3.8	2.8
あまり満足できなかった	1.6	0.3
合計	100.0	100.0
n	1417	391

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

教室の総合的な満足に有意な関係はみとめられず、参加者のほとんどは教室の内容に満足しているといえる(Table9)。

Table 10 受講動機(19年度)

	健康教室	親子教室	水泳教室
健康のため	91.8	17.0	91.1
ストレス解消	20.2	9.0	27.2
体を動かすことが好きだから	16.3	20.2	21.5
余暇時間の活用	23.0	19.4	17.9
都合がよかったから	24.0	12.2	16.5
ダイエットのため	8.0	1.3	16.3
誘われたから	5.4	7.3	7.2
周囲で話題になっているから	0.8	3.0	0.3
その他	8.3	13.2	7.0
子供と一緒に運動するため	0.0	95.6	0.0

19年度では、受講動機を複数回答の形式で求めた。親子教室以外は健康のためと回答する割合が高く、親子教室では子供とのコミュニケーションをとる為と回答する割合が高かった(Table10)。

Table 11 受講動機(20年度)

	健康教室	親子教室	水泳教室
健康のため	4.71	4.06	4.65
講師がいいから	4.39	4.08	4.14
施設が近いから	4.10	4.03	4.03
体を動かすことが好きだから	3.66	3.70	3.98
ストレス解消のため	3.72	3.63	3.97
都合がよかったから	3.95	4.14	3.97
減量のため	3.02	3.15	3.81
受講料が手頃だったから	4.02	4.07	3.76
余暇時間の活用	3.56	3.73	3.51
友人知人の進めで	2.29	3.05	2.51
周囲で話題になっているから	2.45	3.03	2.27

※5段階評価(5: おおいにあてはまるから 1:まったくあてはまらない)から求めた数値の平均値から算出

20年度の調査では5段階評価で受講動機を求めた。「施設へのアクセス」や「講師がいいから」、「受講料が手ごろだから」、「スケジュールの都合がよかった」などが高いスコアを示している。また、親子教室以外では「健康のために」のスコアが高いことがわかった(Table11)。

4. 結論

今回の調査から、施設Aにおける教室受講者の特性および、受講者は教室の内容によりある程度共通した特性を有していることも明らかとなった。

個人的な特性として、開設されている教室の多くは平日の午後までであるため、受講者は主婦や高齢者などに限定されている。また、動機に関しては、健康の維持・向上やストレスの解消などの理由だけではなく、手ごろな受講料、スケジュールの都合などの評価も高く、受講者にとって満足度も高く、さらに施設としても利便性が高いことが明らかになった。

また、内容により区分された受講者における共通点は、年齢構成や受講動機、情報収集の特徴などから、水泳事業および健康教室の受講者である程度共通点がみとめられた。共通項として、年齢層が高く、自己の健康増進のために受講する傾向がみられ、区の広報誌や施設の発行物などの情報を参考

にしていることなどである。しかしながら他の教室への受講に関しては異なる特徴がみられ、健康教室受講者の方が他の教室への参加意向が高く、複数の教室受講、施設内における他のサービスの利用へのアプローチの有用性が高いことが示唆された。

親子教室受講者においては、育児のために通う割合が高く、webサイトや周囲のコミュニティからの情報を参考とする傾向もみられ、他の教室受講者とは異なる特徴がみとめられた。しかしながら他の教室への参加意向が高いにもかかわらず、親子教室以外の教室で受講者の年齢層がかなり高くなっていることから、参加意向はあるものの何らかの阻害要因から受講できていないことも考えられる。

これらのことから、本調査により、公共スポーツ施設運営に今後求められる事業展開に資する基礎的な情報を収集することができた。しかしながら今後の課題として、ソフトの質的向上を図ることももちろんであるが、民間の商業スポーツ施設と差別化を図る為のプログラムの策定、現有顧客の維持拡大、新規利用者へのアプローチなどの施策の策定を目的とした調査・分析をおこなう必要がある。また、今回の調査は特定の施設の利用者を対象としたものであり、この情報及び分析が一般化するものであるかどうかの検証をおこなうことも必要である。

引用参考文献

- 1 中比呂志、出村慎一、長澤吉則、山下秋二(1993)公共スポーツ施設に対する利用者の満足及び要望に関する研究. 体育・スポーツ経営学研究10(1).
- 2 中西純司(1995)公共スポーツ施設におけるサービス・クオリティの構造に関する研究. 福岡教育大学紀要44第5分冊.
- 3 中澤篤史(2006)公共スポーツ施設の〈常連〉とはどのような人たちなのかー横浜市における質問紙調査結果の分析を通してー. 東京大学大学院教育研究科紀要46.
- 4 文部科学省社会教育調査
<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?bid=000001026012&cycode=0>.2011年2月現在
- 5 原田宗彦(2007)スポーツ産業論第4版.