

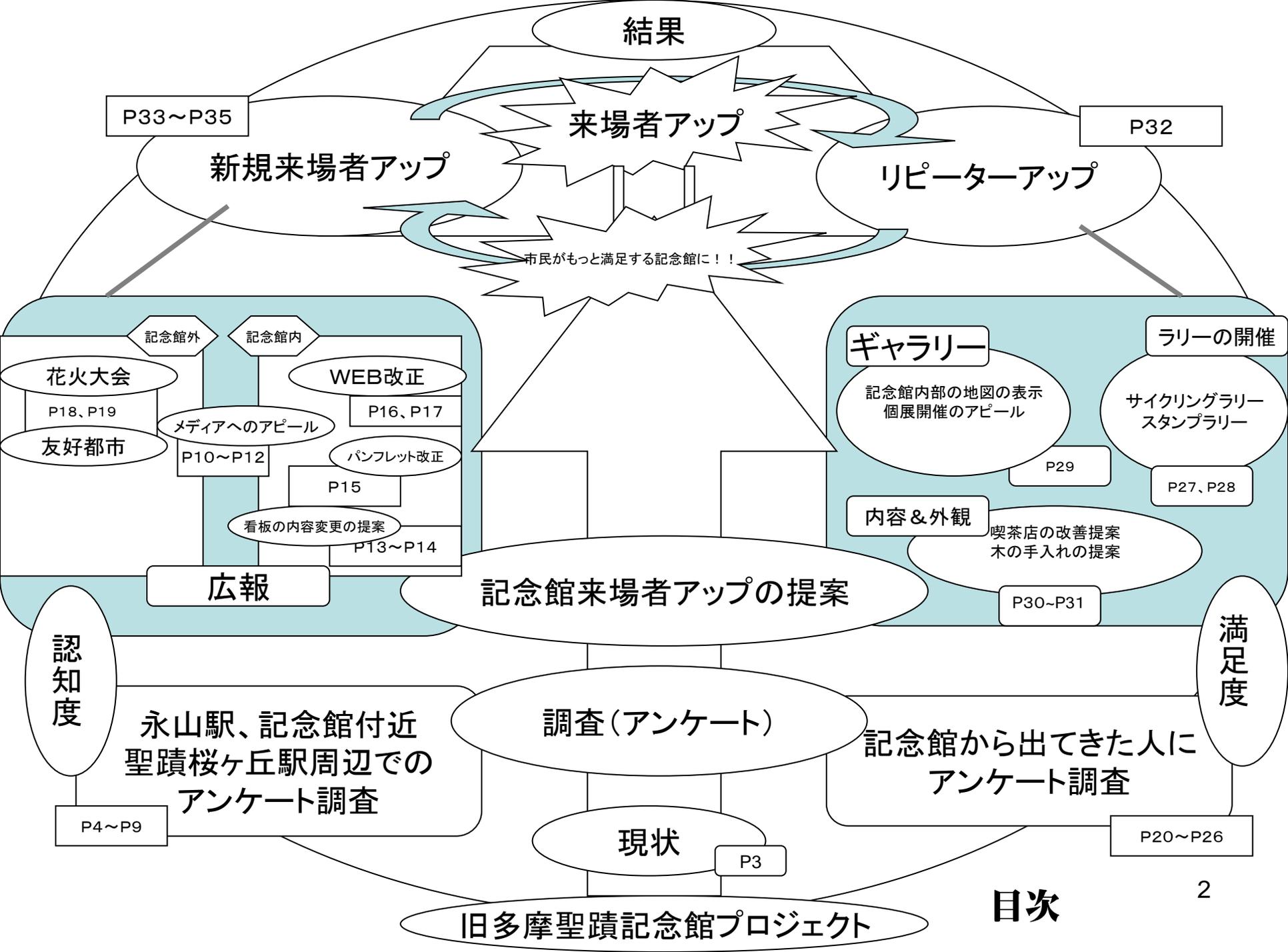
旧多摩聖蹟記念館の来場者倍増の提言 ～来場者2万人のための記念館の満足度 認知度のアップの提案～

河瀬伴典 鳥海貴
宮城和也 宮城良昌



多摩市市長
渡辺幸子宛

多摩大学 顧客満足ゼミ(久恒啓一教授)



結果

P33~P35

新規来場者アップ

来場者アップ

P32

リピーターアップ

市民がもっと満足する記念館に！！

記念館外

記念館内

花火大会

P18、P19

友好都市

メディアへのアピール

P10~P12

WEB改正

P16、P17

パンフレット改正

P15

看板の内容変更の提案

P13~P14

広報

記念館来場者アップの提案

ギャラリー

記念館内部の地図の表示
個展開催のアピール

P29

ラリーの開催

サイクリングラリー
スタンプラリー

P27、P28

内容&外観

喫茶店の改善提案
木の手入れの提案

P30~P31

認知度

永山駅、記念館付近
聖蹟桜ヶ丘駅周辺での
アンケート調査

P4~P9

調査(アンケート)

現状

P3

記念館から出てきた人に
アンケート調査

P20~P26

満足度

旧多摩聖蹟記念館プロジェクト

目次

現状 & はじめに

桜舞う4月の初旬に桜ヶ丘公園に行き、公園の高台にある旧聖蹟記念館を訪れた。桜ヶ丘公園という名前だけあって見事な花桜だったが、一方で記念館の閑散とした建物に違和感を感じた。

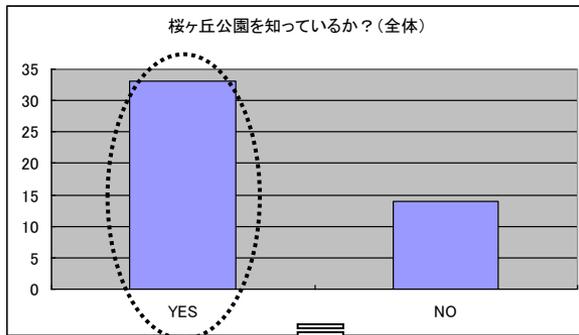
明治天皇の銅像をはじめ、明治を象徴する幕末の英雄の展示が施されている傍ら、来場者のばらつきや広報活動など、市政の行う行政活動の改善余地が見受けられた。

古き良き文化活動や人物の後世への伝達、継承を促すためにもこの記念館は重要な役割を担っておりこれからも残すべき文化財だと考える。

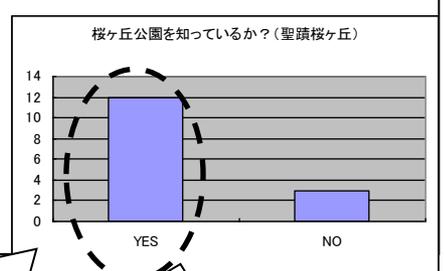
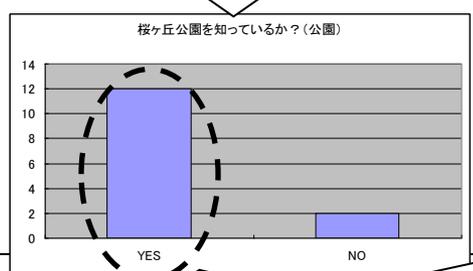
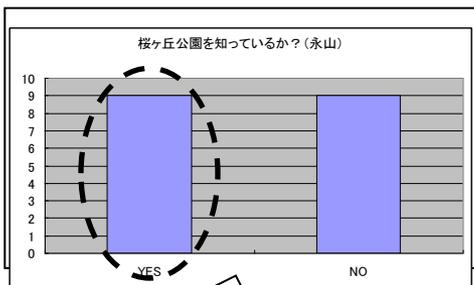
よって、より良い記念館にするべく、私たちが学ぶ顧客満足という視点からこの旧聖蹟記念館の地域活性化のお手伝いをできないかと思い、このプロジェクトをはじめた次第であります。

また、顧客、つまり市民の目線に立ちつつ、市政の考える、①来場者二万人②東京都の「選定歴史的建造物」に選ばれることをこのプロジェクトの目的とし、提案書を作成しました。

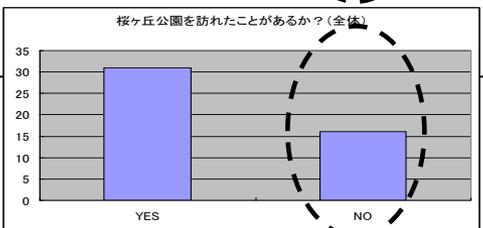
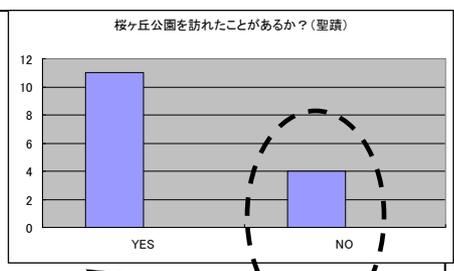
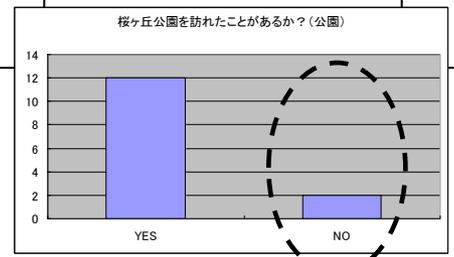
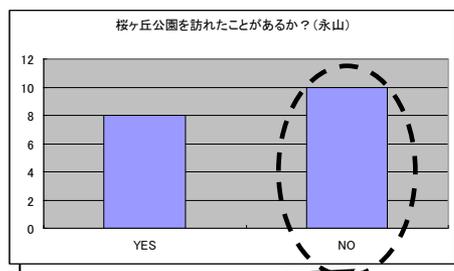
旧多摩聖蹟記念館の
認知度調査アンケート
場所: 永山駅周辺、聖蹟桜ヶ丘駅周辺
記念館周辺
アンケートを取った数: 50
P3~P8



公園を知っていますか？



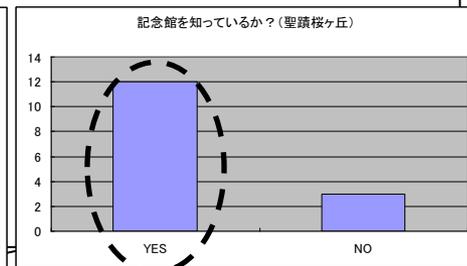
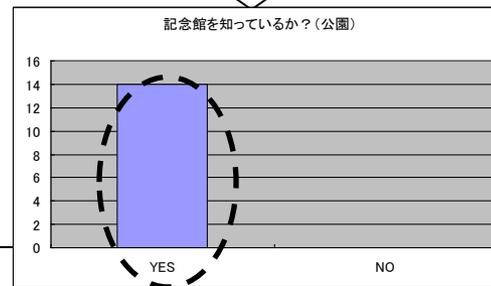
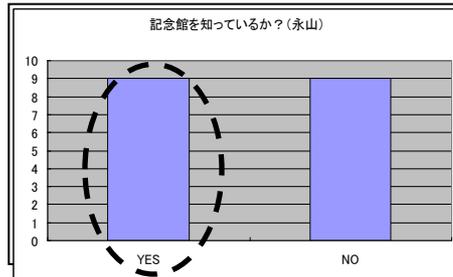
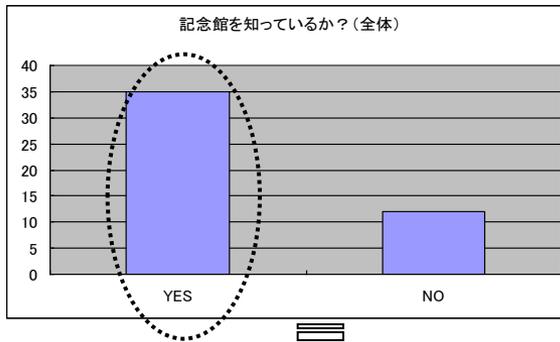
公園を知っている人と
公園に行った人のギャップ



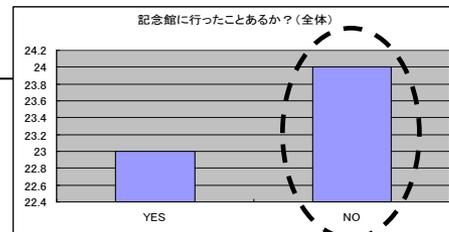
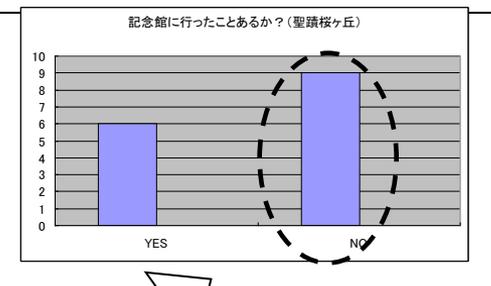
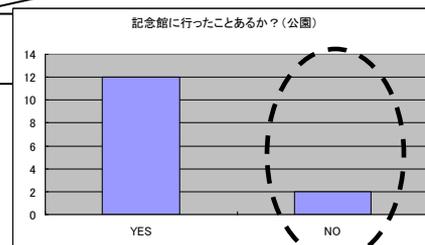
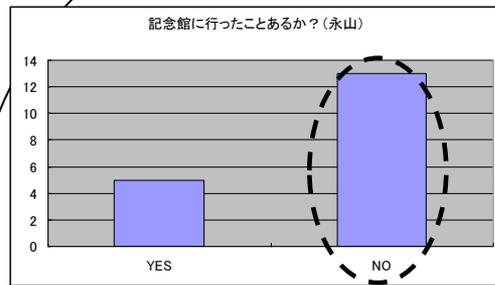
公園に行ったことはありますか？

担当: 全員 4

旧多摩聖蹟記念館を知っていますか？



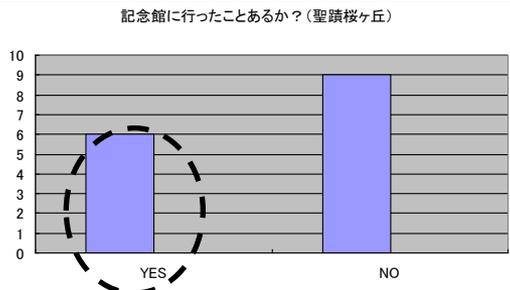
記念館を知っている人と
記念館に行った人のギャップ



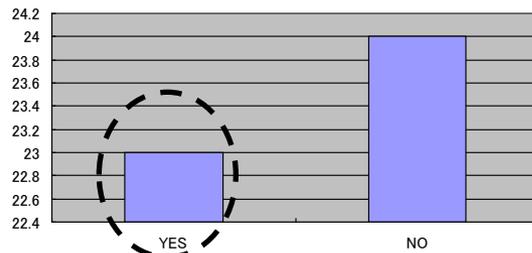
次のスライドの
「また記念館に来たいですか」という質問へリンク

旧多摩聖蹟記念館を訪れたことがありますか？

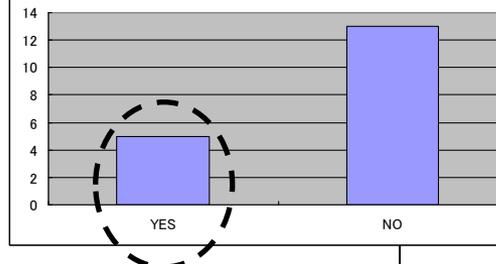
記念館に来たことはありますか？



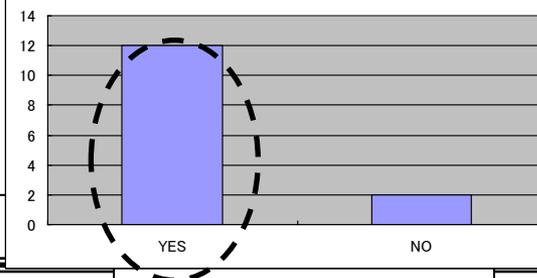
記念館に行ったことがあるか？（全体）



記念館に行ったことがあるか？（永山）

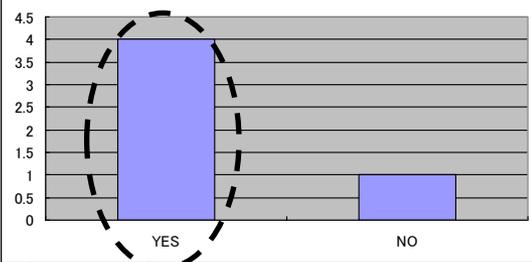


記念館に行ったことがあるか？（公園）

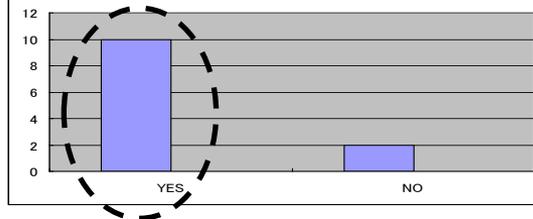


記念館に来た人はまた来たいという人が多い

また行きたいか？（永山）

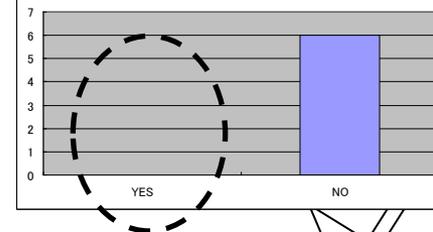


また行きたいか？（公園）

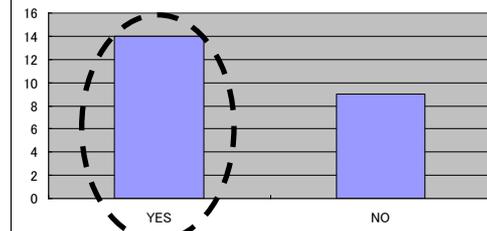


なぜ聖蹟だけほかのとこと反応が全然違うのか？

また行きたいか？（聖蹟桜ヶ丘）



また行きたいか？（全体）

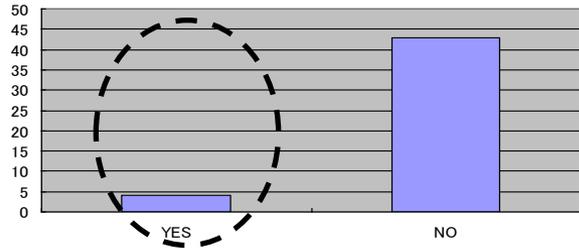


旧聖蹟記念館にまた来たいですか？

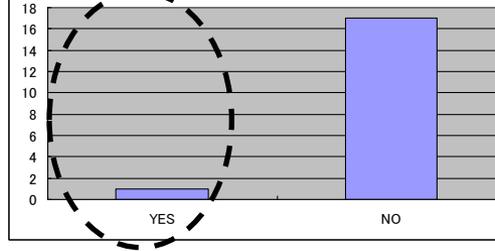
8ページに続く

ギャラリーを貸し出していることを知っていますか？

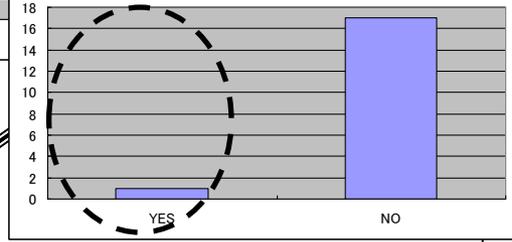
ギャラリーの貸し出しを知っているか？(全体)



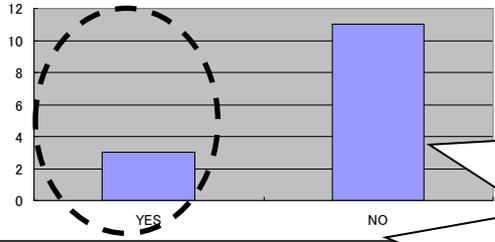
ギャラリーの貸し出しを知っているか？(永山)



ホームページを見たことがあるか？(永山)

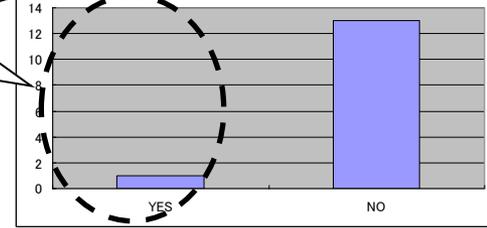


ギャラリーの貸し出しを知っているか？(公園)

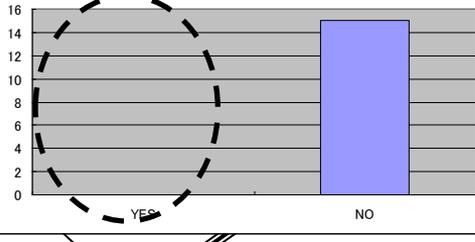


認知度不足

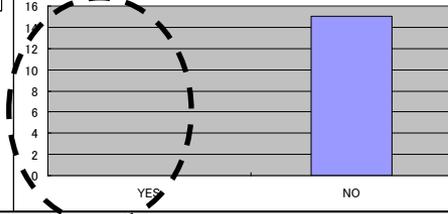
ホームページを見たことがあるか？(公園)



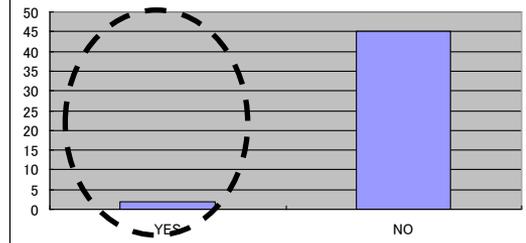
ギャラリーの貸し出しを知っているか？(聖蹟桜ヶ丘)



ホームページを見たことがあるか？(聖蹟桜ヶ丘)

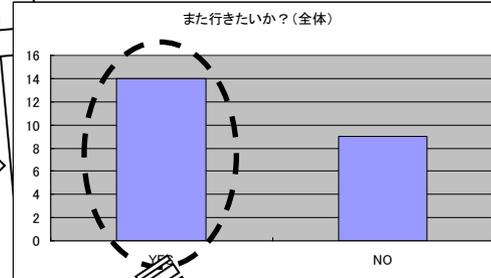
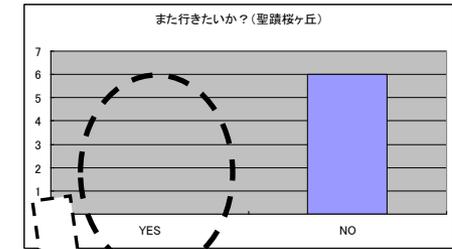
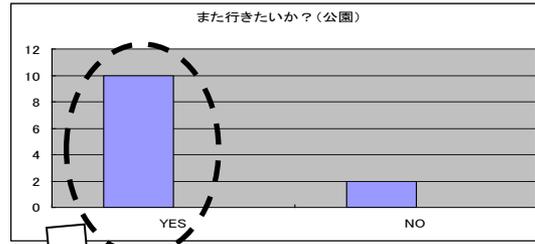
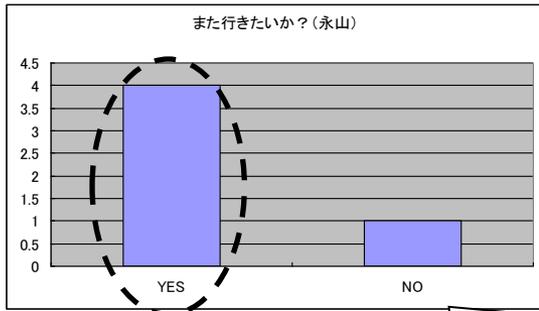


ホームページを見たことがあるか？(全体)



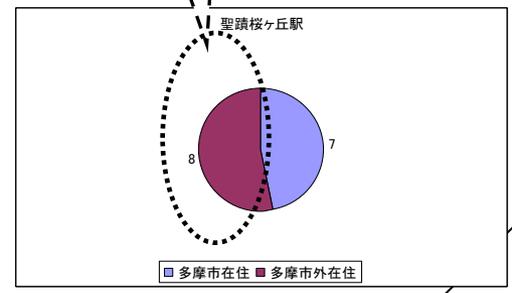
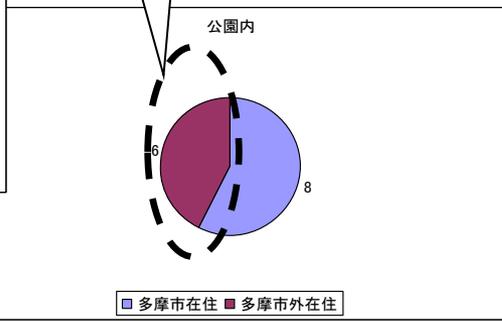
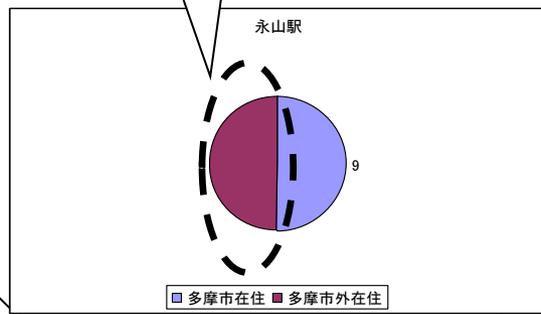
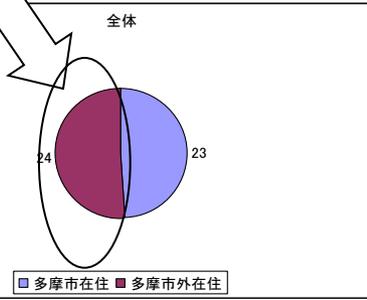
記念館のホームページを見たことがありますか？

なぜ聖蹟桜ヶ丘駅周辺の人は記念館にまた来たいという人が少ないのか？

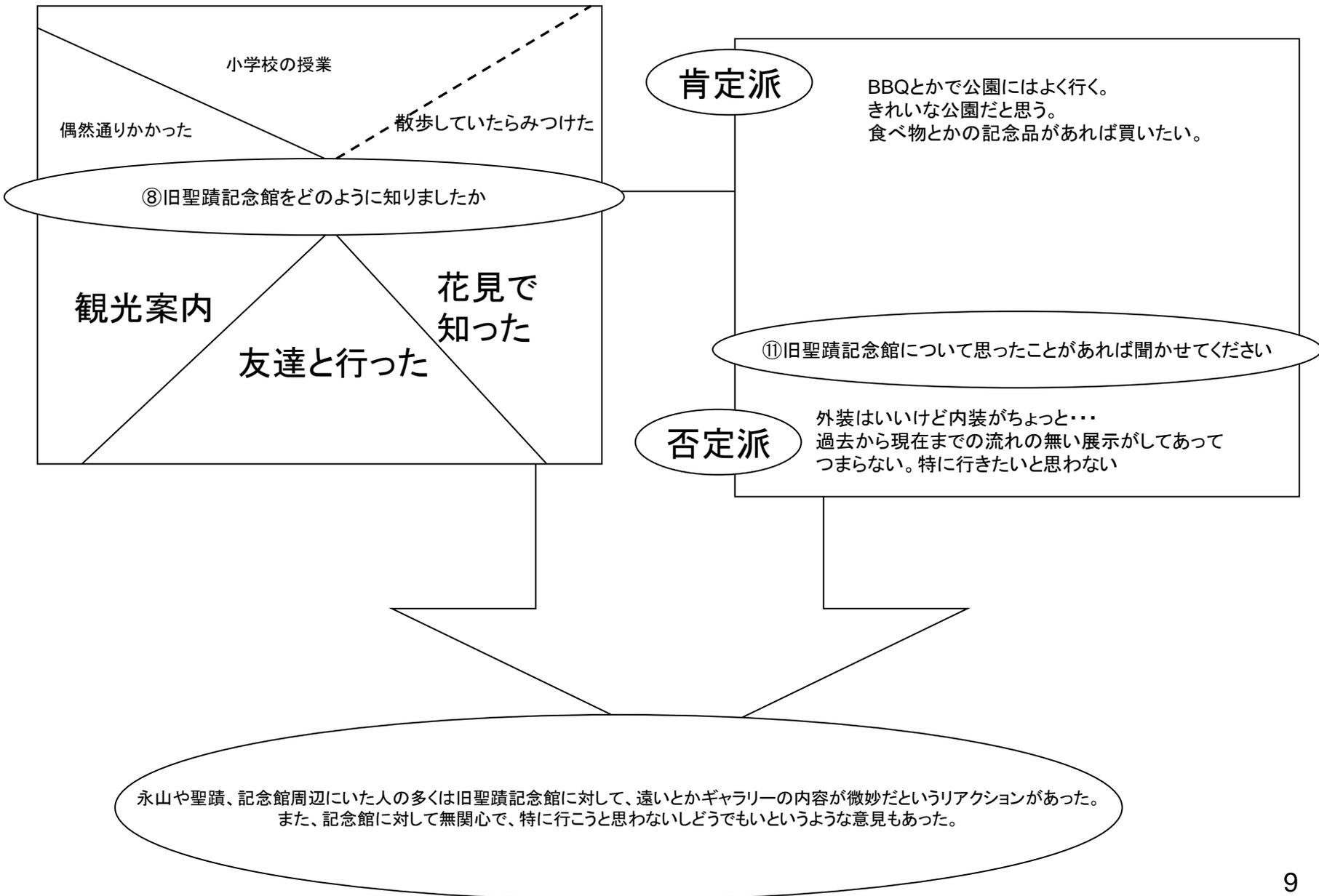


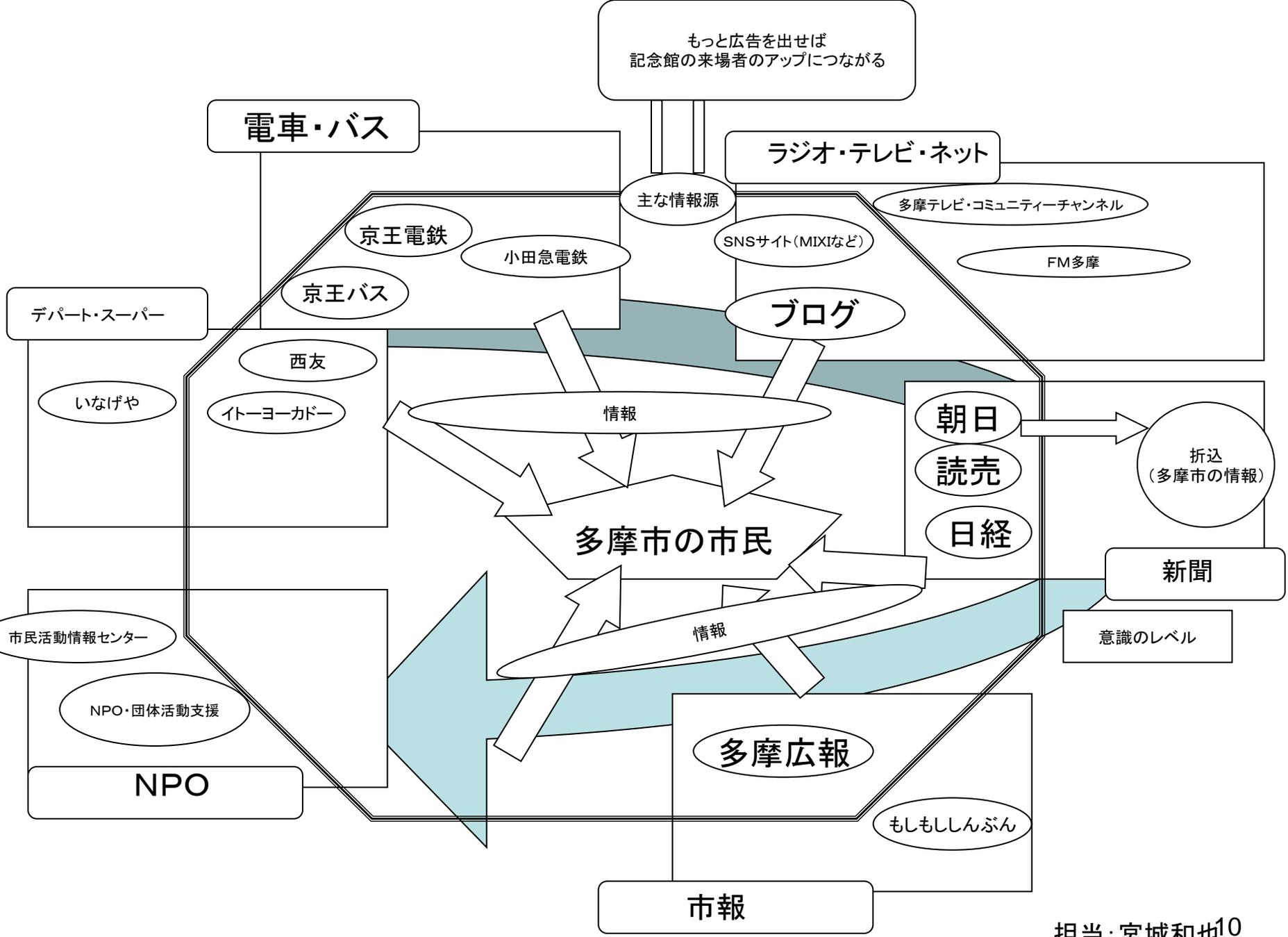
市内＝評価◎
市外＝評価×

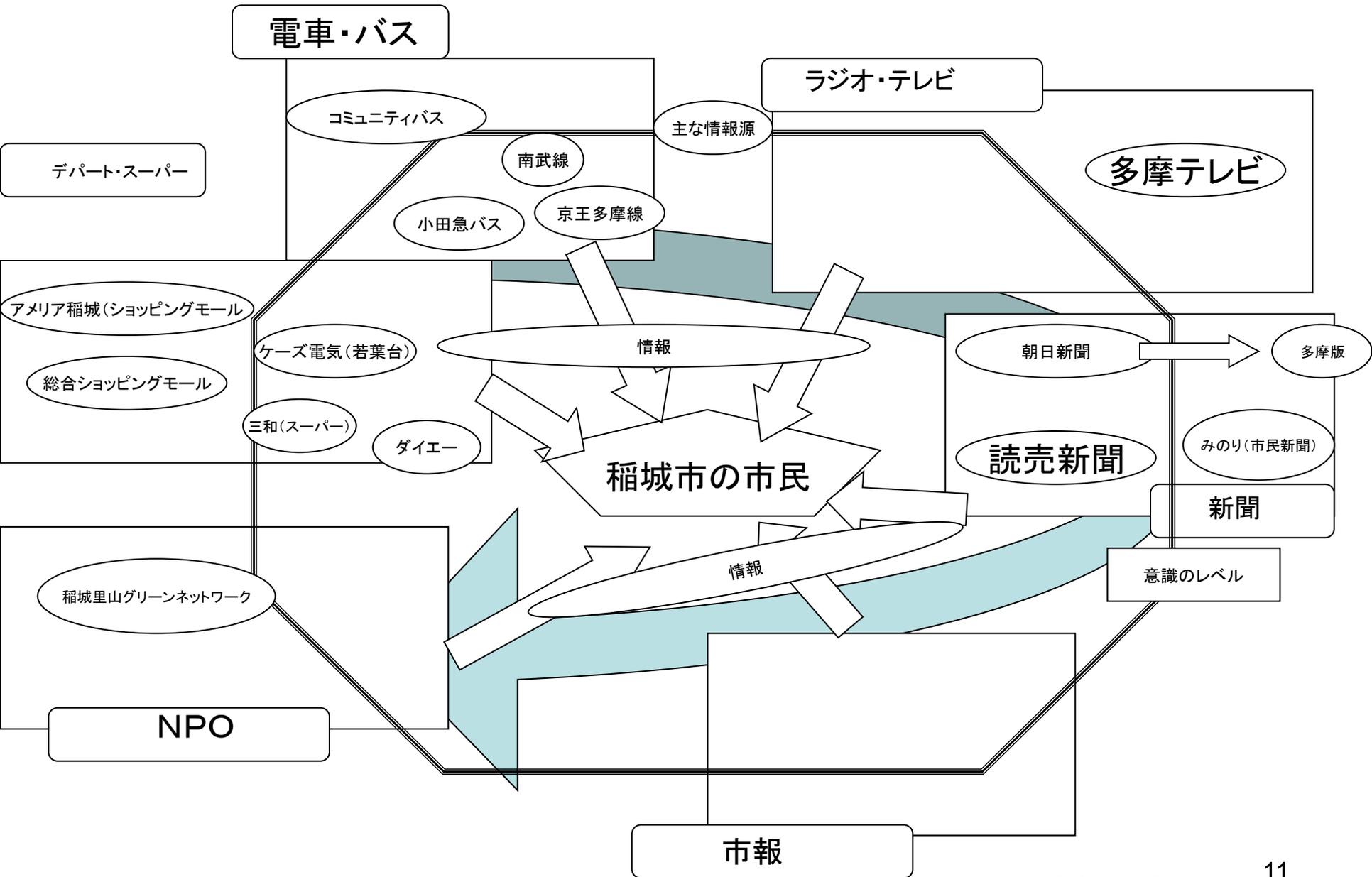
多摩市に住んでいる人の割合が一番少ない



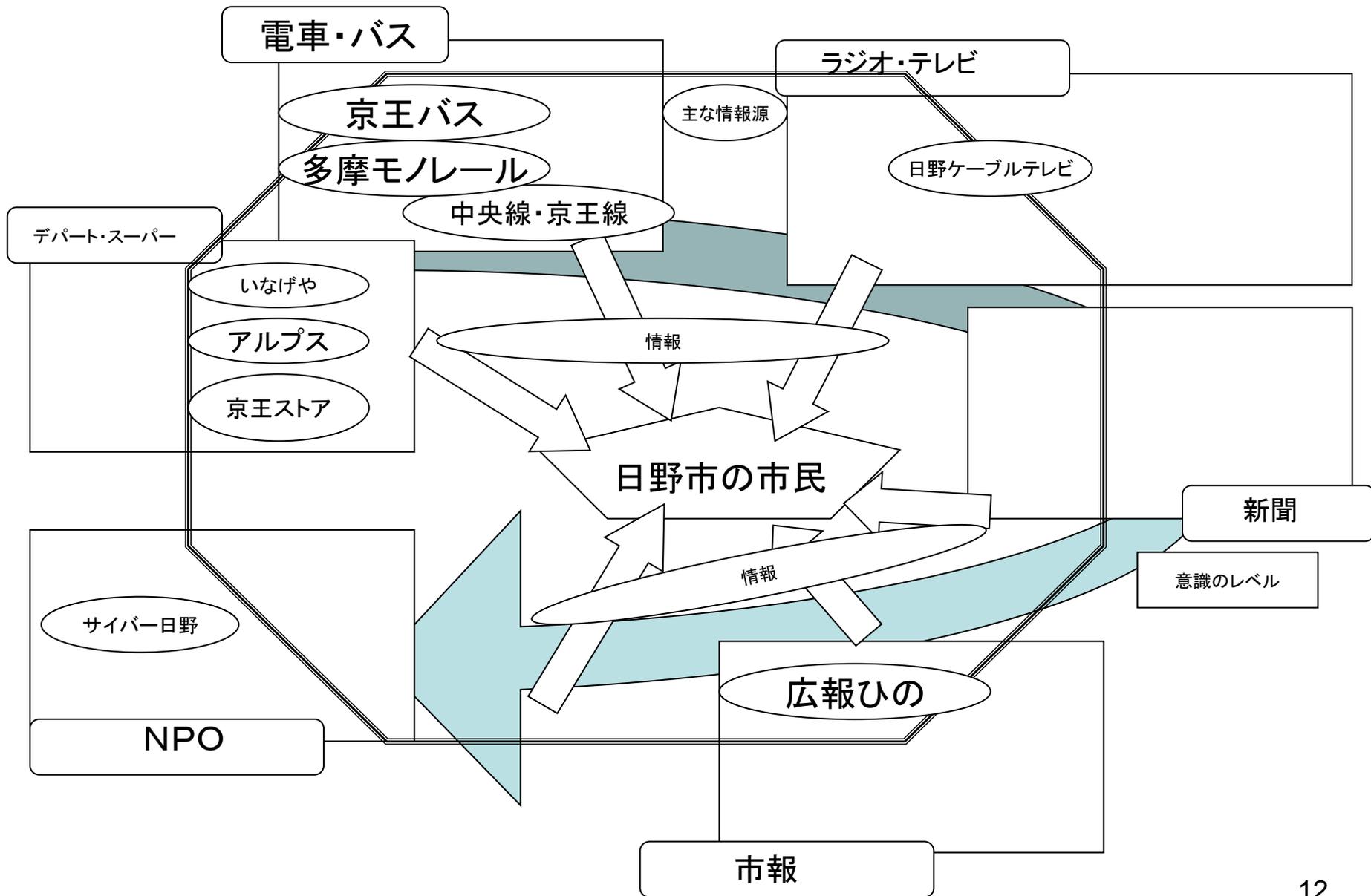
住所はどこですか？







日野市のメディア等について



- 14:17 記念館前からスタート
- 14:20 ①桜平 椅子が16個(4個×4)あった
- 14:23 ②十字路なのに目立つ看板が無かった(記念館への道の看板が低かった)
- ③三人がけくらいのベンチが二つあった。
- 14:28 ③ちよの道、木漏れ日の道、はぎの道への看板が無かった
- 14:30 ④
- 14:32 ⑤ 看板が無い
- 14:36 ⑥大きい道だったので看板が欲しいと思った
- 14:41 ⑦大きいけど目立たない色の看板がある。低くて小さい看板もある
- ⑧ベンチがふたつあった
- 14:46 ⑨掲示板があった。掲示板の利用希望問い合わせ先があった。
- 042-375-1240
- 14:50 ⑩掲示板があった。記念館への看板があった。自動販売機が二つあった。
- コカコーラ→若者向け？ 知らないメーカーの自販→お茶とコーヒーが多いから高齢者向け？
-
- 14:57 ⑪四角い休憩所があった。
- 14:59 ⑫看板が無い。ここに看板作るべきだと思った。
- 15:03 ⑬
- 15:06 ⑭
- 15:10 ⑮看板がなかった。とても道がわかりにくい
- 15:10 ⑯看板が無い。どこに行ったら記念館の方向にいくのかわからない
- 15:14 ⑰ベンチが二つあった。
- 15:16 ⑱看板がなかった
- 15:18 ⑲ベンチが三つあった。
- 15:27 ⑳ゴール

桜ヶ丘公園内の散策(散策おすすめコース)を実際に歩いたときのメモ

日時:11月6日
 天候:晴れ
 気温:21/10
 所要時間:1時間10分



改善点

ちょっと散策コース、おすすめ散策コース
の
道順を文字だけでなく線で表示

看板のある位置を表示



改善点

ちょっと散策コース、散策おすすめコースの道順を文字だけでなく線で表示

看板のある位置、迷いやすい位置を表示

提案内容

記念館の職員による
記念館の様子をつづった
ブログ開設



アンケートからわかったこと

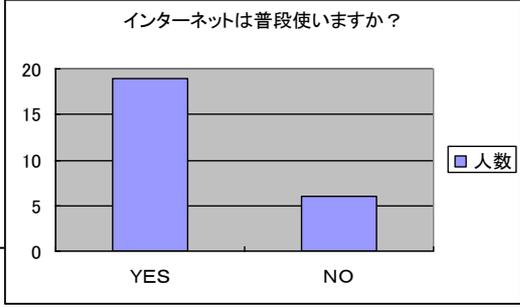
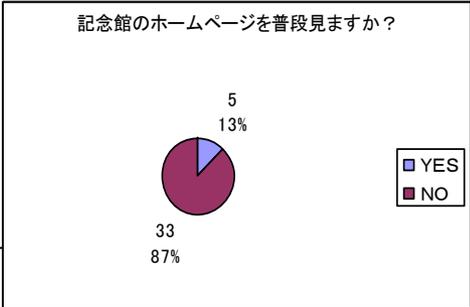
記念館の認知度
が低い

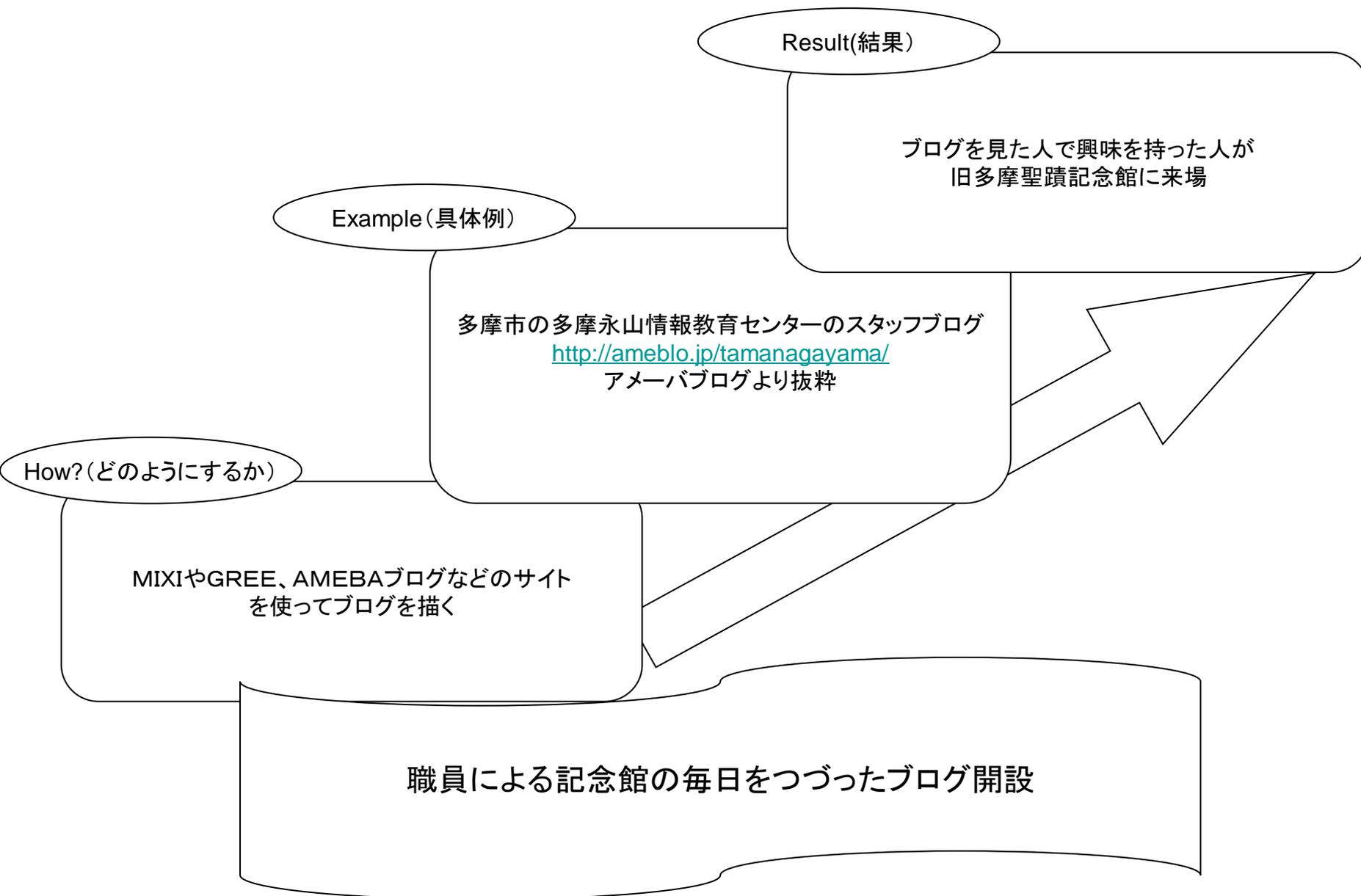
記念館来場者の声

公園を散歩して知った
P26より

新しい展示があれば
それをコマーシャルして欲しい
P26より

アンケート結果

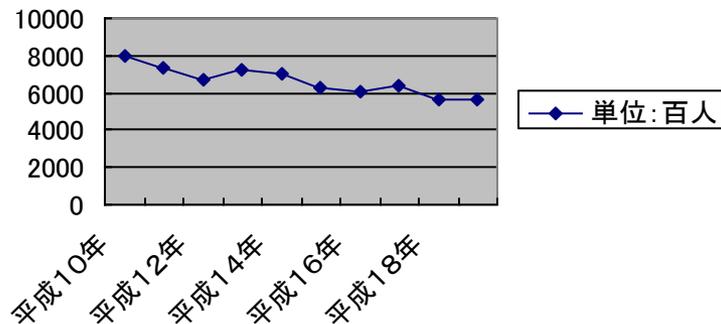




友好都市・長野県富士見町について

6000人の観光客数UP

富士見高原と入笠山の県外からの観光客数



もしこのうちの1%が多摩市にきたら

観光客数

徐々に減少している
現在、年に600000人くらい人が来ている

担当:宮城和也

聖蹟花火大会との関わり

聖蹟花火大会

来場者: 23万人

花火大会来場者のうち1%が旧聖蹟記念館に来ると仮定

2300人

旧聖蹟記念館を訪れた人からさらに1%がまた来ると仮定

23人

2323人の来場者増加

来場者: ?????

旧聖蹟記念館

記念館の満足度調査

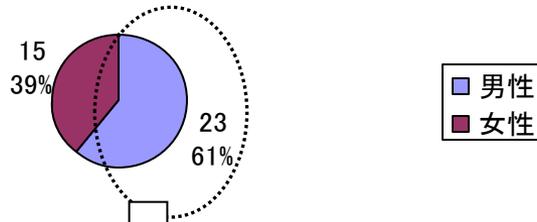
場所: 記念館前

アンケートを取った数: 37

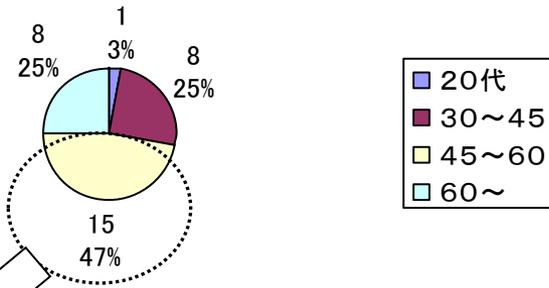
P15~P21

記念館を訪れた人の性別、年齢、住まい

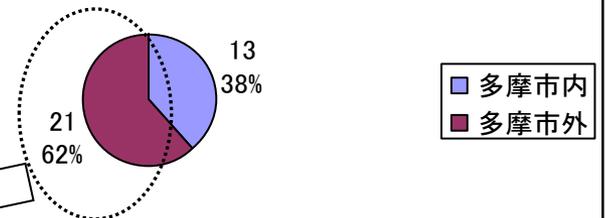
性別



記念館を訪れた人の年齢



記念館を訪れた人の住まい

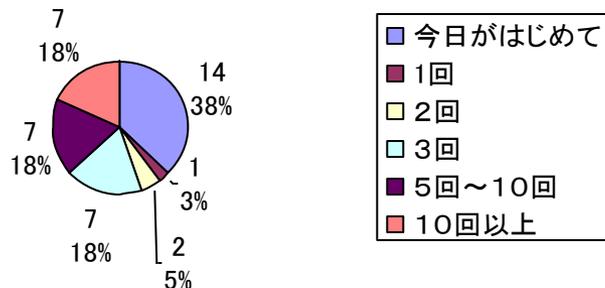


多摩市外の45~60才の男性を
ターゲットにした広報活動・イベント企画が
効果的だと思います

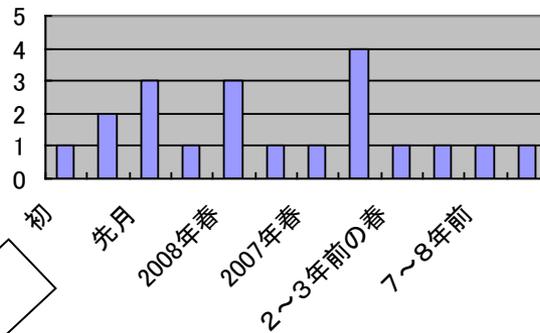
平均3.81回

記念館を訪れた回数
前に記念館に来た時期
初めて記念館に来た時期

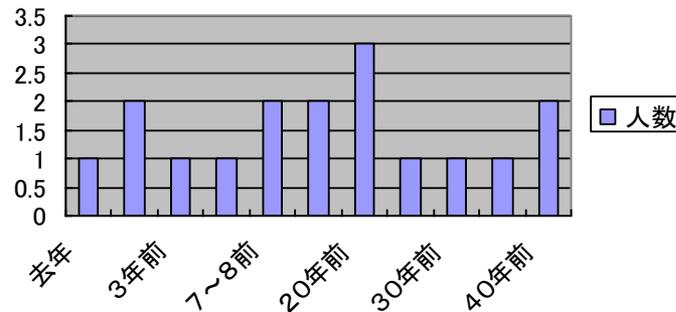
記念館を訪れた回数



前に記念館に来たのはいつですか？



初めて記念館に来たのはいつですか？



現段階でわかること

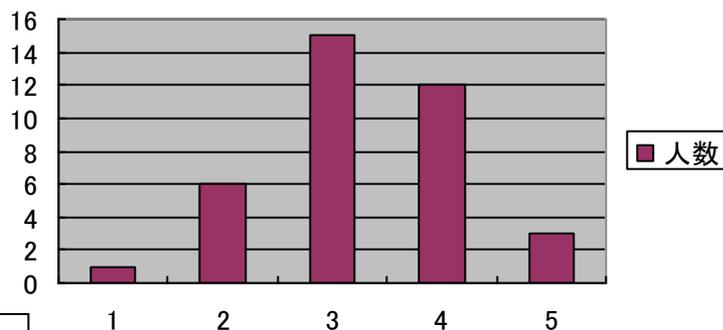
記念館を訪れるのがはじめて⇒38%
記念館を5回以上訪れている⇒36%

記念館の新規顧客(初めて来た人)
と常連(5回以上来ている人)
がほとんどである

記念館の評価、記念館への不満や感想

評価は約3.18

記念館を5段階評価でいうと何ですか？

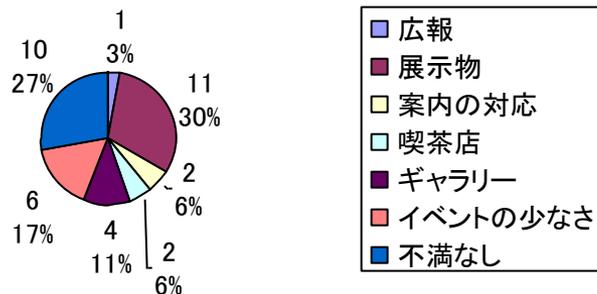


現段階でわかること

2の評価の人が多い
だいたい3
3の人を4か5にアップすることが目標

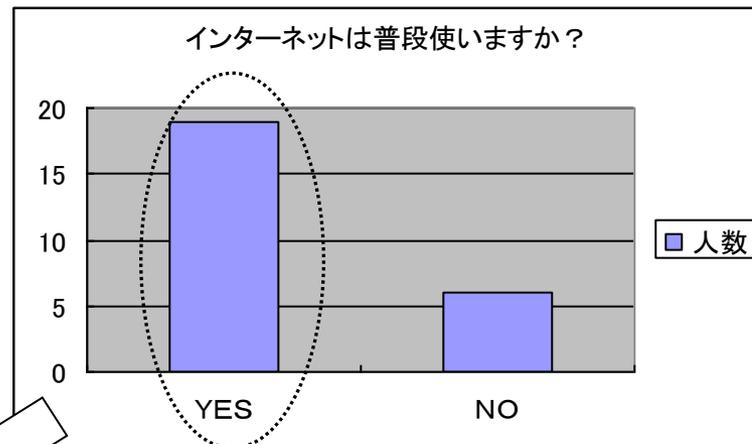
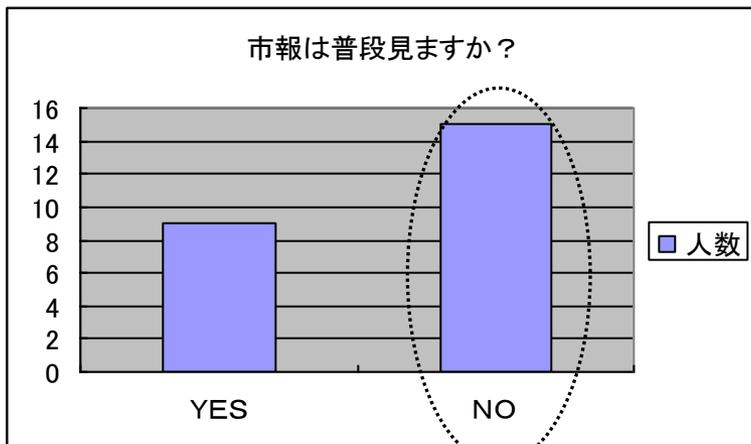
不満の内容の多くはギャラリーとイベントの
少なさである。
これら二つの不満が47%で、これらをもっと
充実させれば来場者の満足度はアップすると
思われる

記念館の不満の内容



5賢堂をみんなに見せたほうがいい
声が響くので嫌だ
もう少し展示の内容を充実させてほしい
もっと写真とかを使って資料をわかりやすくしてほしい
なんとなく寂しい
あまりバツとしない
展示者の入れ替えがあると良い
展示の工夫をして欲しい
展示物が少ない
もっと写真が欲しい
もう少しハッキリしたテーマが欲しい
入場料無料なので物足りなさはしかたない

具体的な不満の声



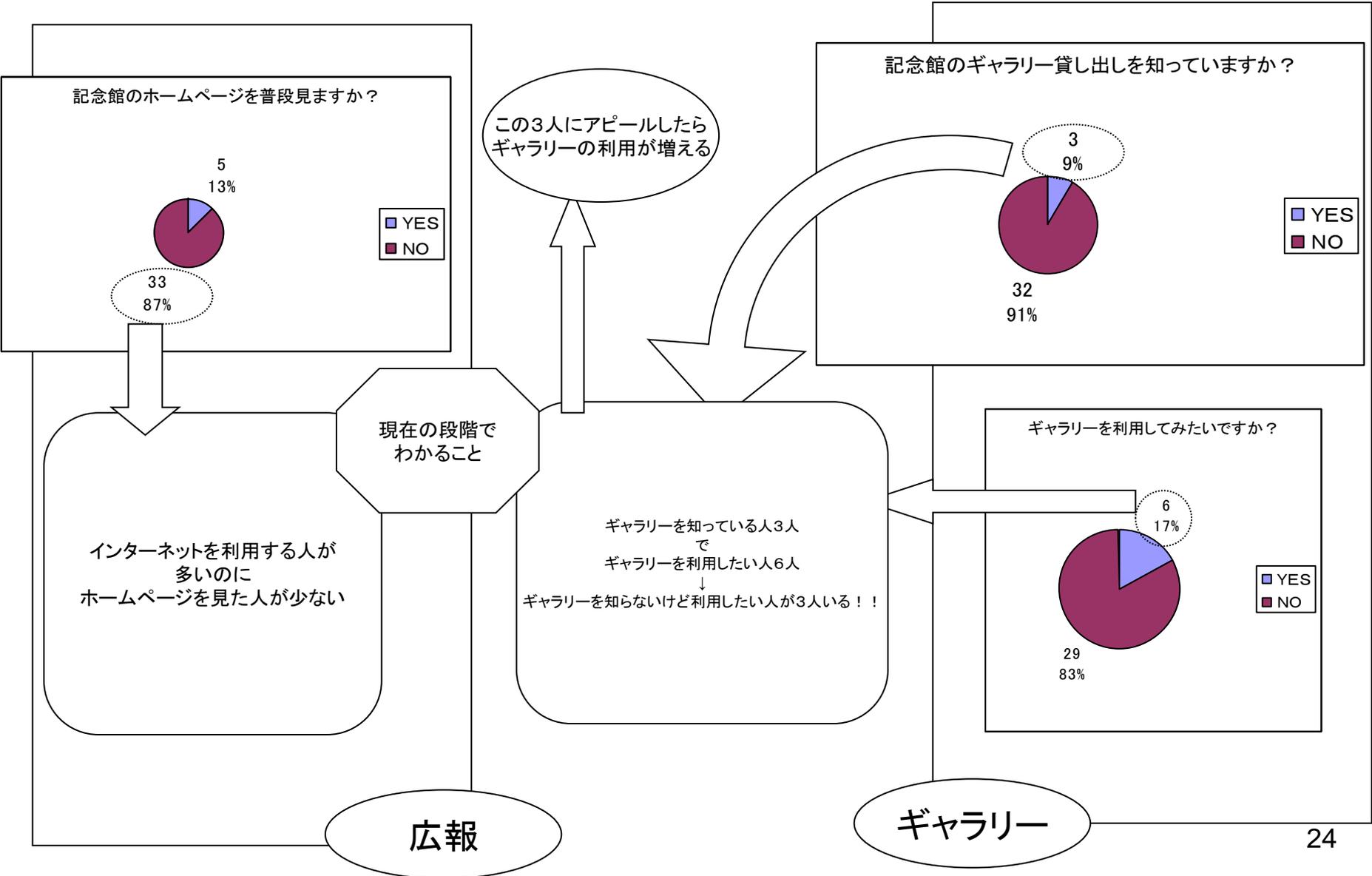
現段階でわかること

市報を見る人よりも
インターネットを利用する人が多い
からインターネットでの広報活動に力を入れたほうが効果的だと思われる

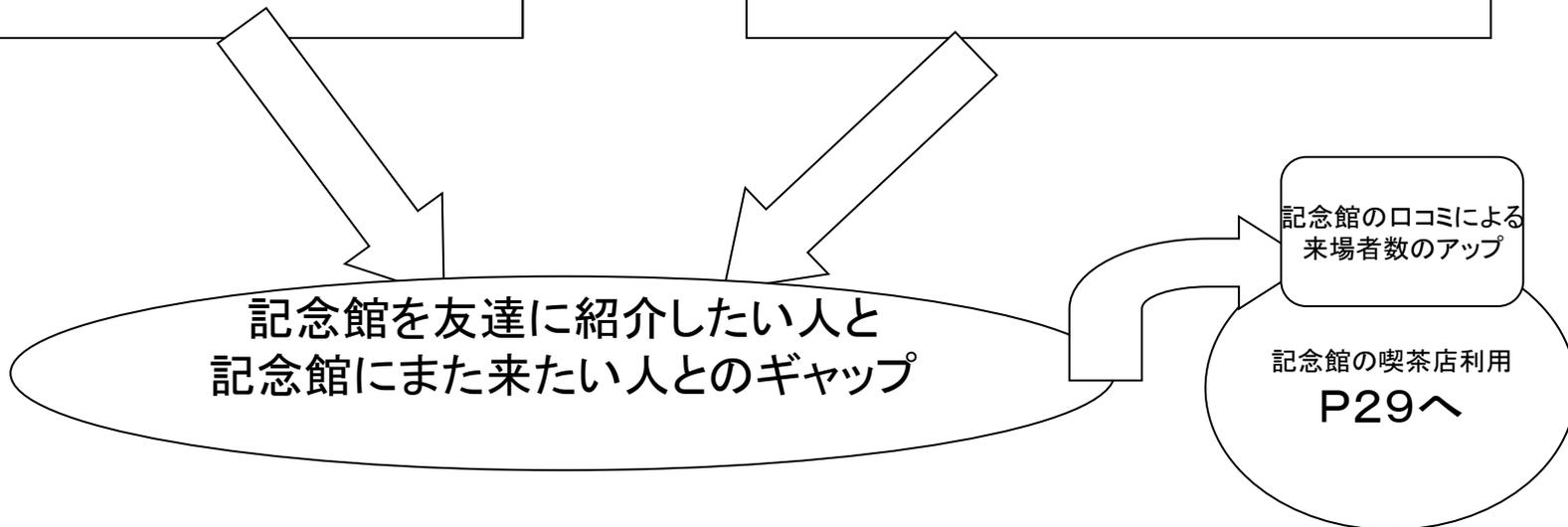
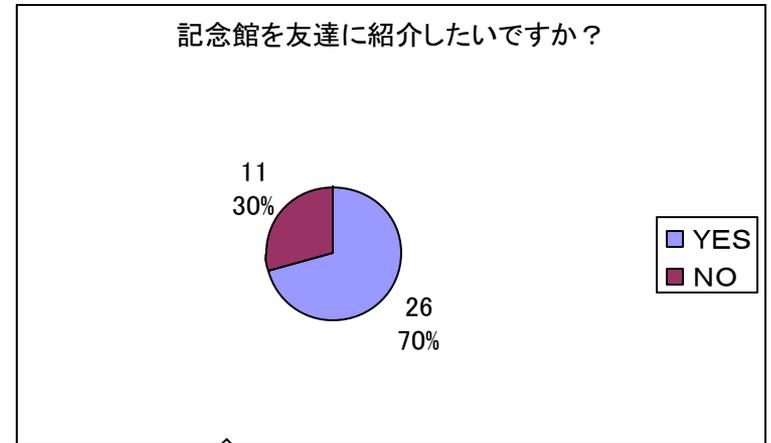
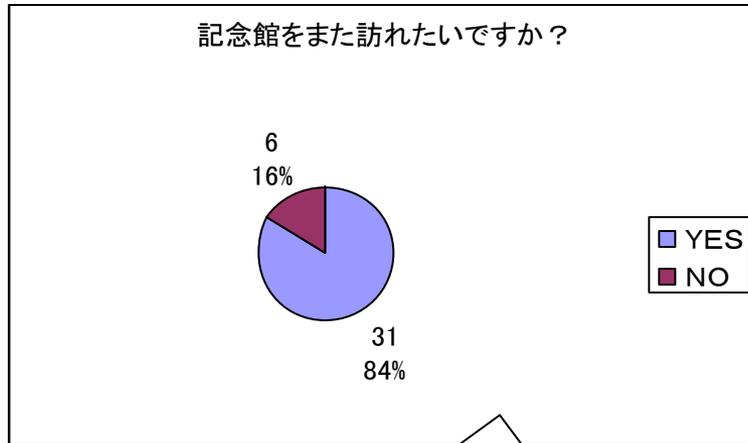
家族 知人 バス停 地元がここだ 公園のホームページをみて
 地元に移住した 家が近所 公園のホームページで知った
 知人の紹介 たまたま通った 知人から PCで公園を知った
 地元に住んでいる 散歩していたら見つけた
 地図の情報で 車で見つけた たまたま散歩で知った
 公園に遊びに来て知った 公園をぶらぶら歩いて見つけた
 紅葉を見るついでに知った

記念館をどのように知りましたか？

ホームページの認知度、ギャラリーの認知度、 ギャラリーを利用してみたいかについて



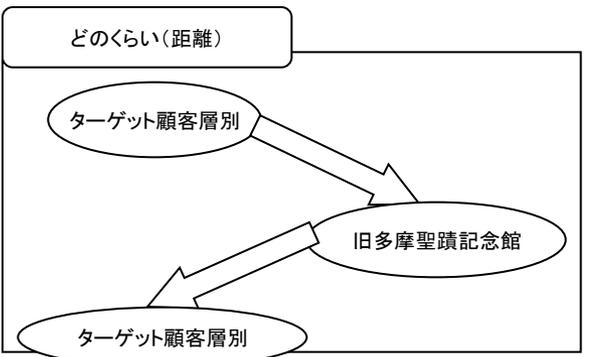
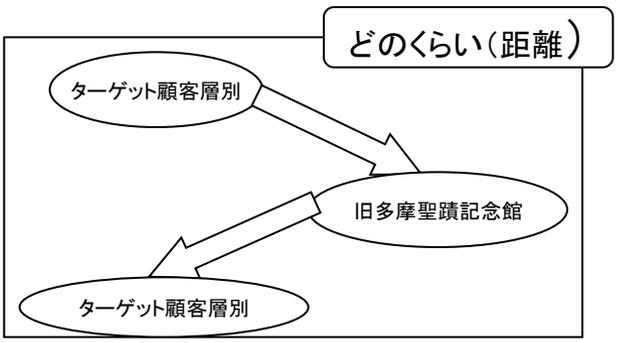
記念館をまた訪れてみたいですか？
記念館を友達に紹介したいですか？



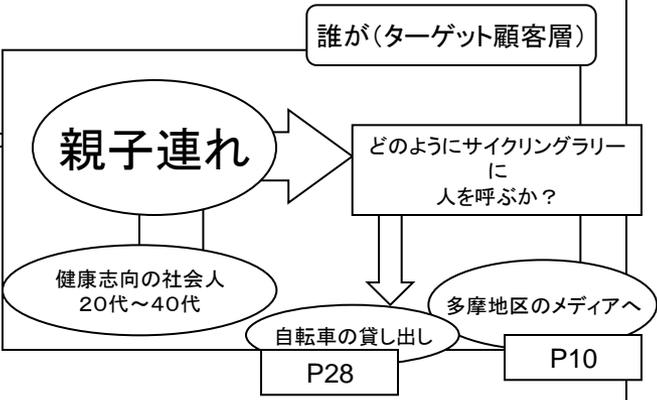
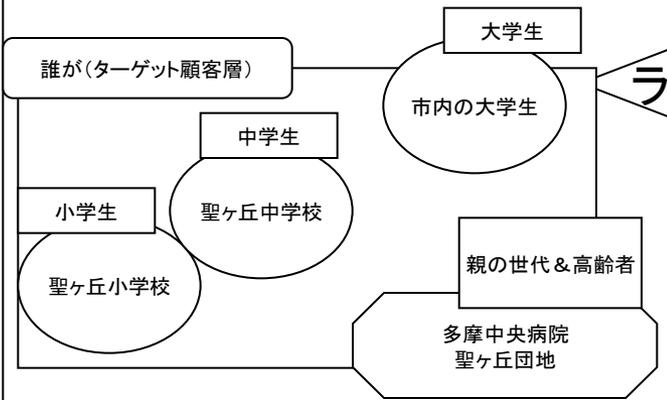
その他の感想や要望

また来たい いつも静かだ 今後も残して欲しい 他の人が声を出してうるさい
働いている女の人の話し声がうるさい
資料が多くわかりづらい 公園を散歩して知った
昔は自殺の名所 みんな来たがらないと思う 演劇とかしたら良いのと思った 散歩で来た
喫茶店が無いように見える イベントとか欲しい わざわざ来たいという訳ではない
おばちゃん二人もいるのは人件費の無駄じゃないか？
自然が多くてよい 昔のものがあってよい 見る機会がないのでためになった
桜が綺麗で立ち寄った ひっそりしてて良かった
イベント企画してもごみだらけになると嫌だ 写真があるのはいいけど昔から変わらない気がする
明治時代とかの資料を変えて展示して欲しい 雰囲気が良い 五賢堂を知らない
屋上とか作って見晴らしを浴して欲しい
中身(ギャラリー)がよくわからない 毎年来るけど喫茶店を使ったことがない
緑が多くてよくわからない 木がもう少し少なくて桜ヶ丘の方が見えれば良いのに
写真展をしたらいいと思う 喫茶店はいいと思うけど、クッキーやお菓子などが欲しい
自転車の駐輪場が欲しい 名前がわかりづらい なぜ「旧」というのが名前についているのかわからない
コーヒーがすぐ出なくて帰った 従業員がすぐ動かなかった 見たいものが展示されてなかった
記念館の撮影禁止が残念 坂が多くて下のほうからは来れないと思った
景色が綺麗 桜の木を残して景色を楽しめるようにしたらよいと思う
女性と子供がこれのような建物にして欲しい 駐車場がわかりづらかった
新しい展示があればそれをコマース化して欲しい
風が強くて扉が閉じていたから開いているのかわからなかった
せっかく桜が綺麗なんだから桜祭りをして欲しい 記念館前のバリアフリー対策をして欲しい。
桜祭りでタコ焼きとか売れば買いたい 歴史的展示物を裸で展示するのはおかしい

サイクリングラリー

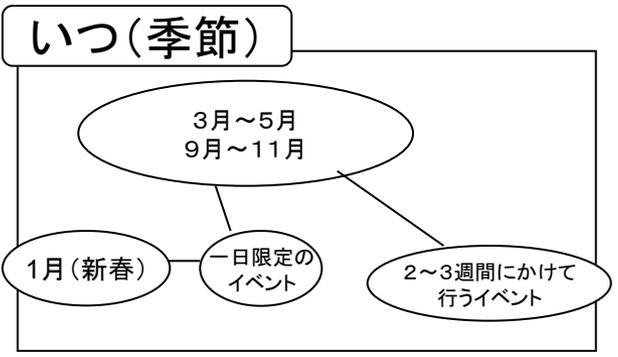
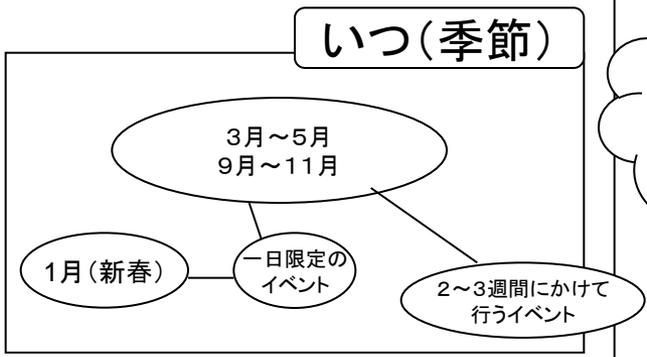


ラリーについての提案



P27~P28 担当:宮城和也

ウォークラリー



自転車のレンタルについて

リサイクルセンター

場所

多摩市唐木田二丁目一番地一
TEL 042-374-6210

貸し出し時に千円徴収

時間

朝9時30分～午後3時30分

一時間以内に返却→九百円戻ってくる
三時間以内に返却→八百円戻ってくる
六時間以内に返却→七百円戻ってくる

料金

自転車は大人用のみレンタル

紛失時、乗り捨て→五千円罰金

顧客対象

時間

~~小学生~~

~~中学生~~

社会人

親の世代

朝10時～午後4時

サイクリングラリー

ギャラリーの改善提案

担当: 宮城和也

提案内容

入り口に記念館の
展示内容案内
(記念館内の簡易地図)
を設置する

記念館の来場者にアンケートを
とり、その住所に記念館の
更新情報を
ハガキやメールで送信

来場者の声

なぜ「旧」多摩聖蹟記念館
という名前なのかわからない
P21より

新しい展示があれば
それを告知して欲しい
P21より

明治時代の資料を
ときどき入れ替えて
展示してほしい
P21より

中身(ギャラリー)が
よくわからない
P21より

見たいものが展示されて
いなかった
P21より

写真とかがあるのはいいけど、
昔から変わらない気がする
P21より

現状

10個
よくわからない展示物

32個
多摩市について

23個
公園内の自然

37個
昔の資料

展示されている作品
約113

旧多摩聖蹟記念館の喫茶店の現状と改善提案

現状 (来場者の要望)

来場者にとって、
記念館の人が持っていき

入場時から記念館を出て行く
時までの接客マニュアルを作る

飲み物の提供方法

コーヒーがすぐ出なくて帰った
P26より

挨拶

従業員がすぐ
動かなかった
P26より

新しいサービス

コーヒー1杯無料券

コーヒーを買ったときに
コーヒー無料券に氏名を記入

記入後、コーヒー無料券を
従業員の所に持っていき
スタンプを押してもらう

次に来たときにその無料券を
従業員に掲示

知人の紹介で
クッキーかコーヒーのサービス

コーヒー無料券

オープンカフェ

改善提案

担当: 宮城和也

サービスの内容について

コーヒー・紅茶・
ミルクティーなど

喫茶店のメニューについて

メニューの廃止

たこ焼き(春)

おしろこ(冬)

クッキー

メニューの追加

食べ物が無い

喫茶店はいいと思うけど
クッキーや
お菓子などが欲しい
P21より

外にテーブル・椅子は無い

外にオープンカフェの設置

カキ氷(夏)

限定メニュー

喫茶店のメニューについて

現状 (来場者の要望)

来場者にとって、
記念館の人が持っていき

入場時から記念館を出て行く
時までの接客マニュアルを作る

飲み物の提供方法

コーヒーがすぐ出なくて帰った
P26より

挨拶

従業員がすぐ
動かなかった
P26より

新しいサービス

コーヒー1杯無料券

コーヒーを買ったときに
コーヒー無料券に氏名を記入

記入後、コーヒー無料券を
従業員の所に持っていき
スタンプを押してもらう

次に来たときにその無料券を
従業員に掲示

知人の紹介で
クッキーかコーヒーのサービス

コーヒー無料券

オープンカフェ

改善提案

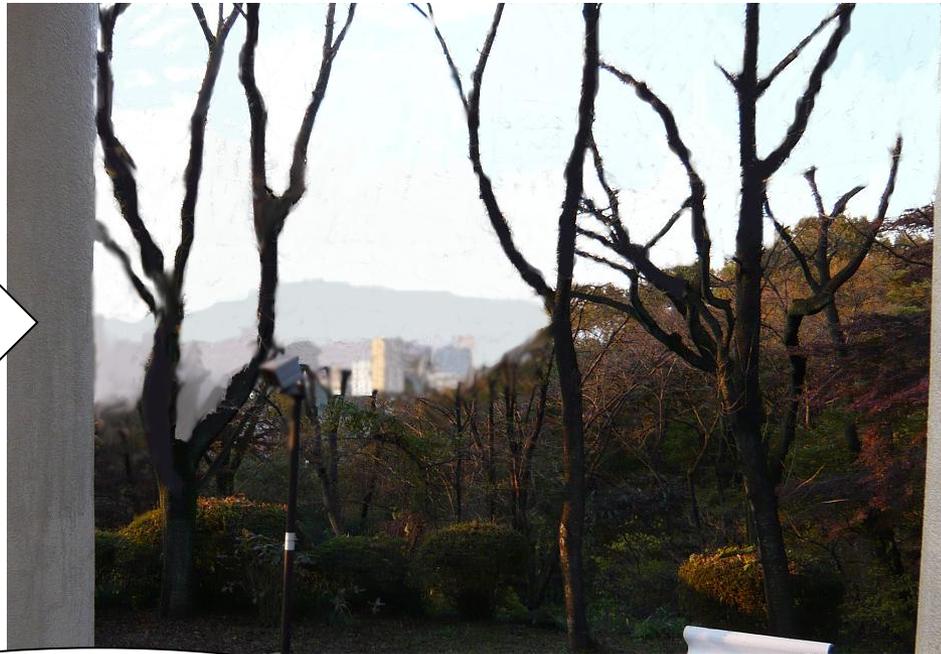
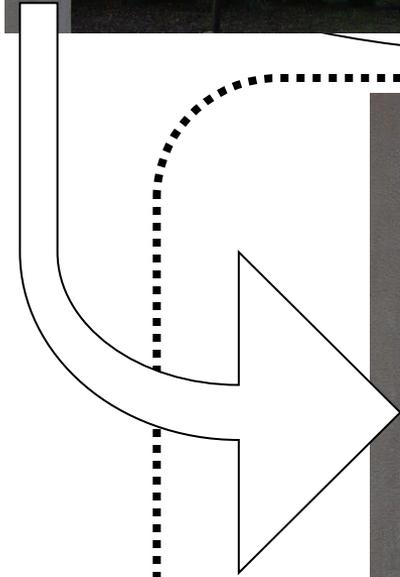
担当: 宮城和也



緑が多くてよくわからない
P26より

木がもう少し少なくて桜ヶ丘の方
が見えれば良いのに
P26より

記念館の木の
手入れの提案



ねらい

聖蹟桜ヶ丘が一望
できるような記念館にする

↓
散歩客だけでなく
景色を見に来た来場者を
増やす！！

木の手入れの改善提案

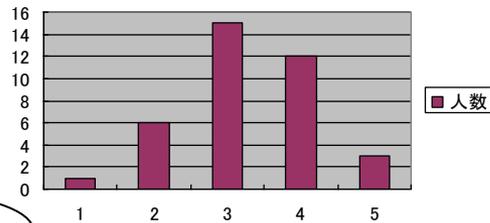
担当：鳥海貴

久恒ゼミの提案への市民の声
 場所：一本杉公園内、記念館前
 桜ヶ丘公園内
 アンケートの数：35

リピーターアップの
 実証データ

平均3.81

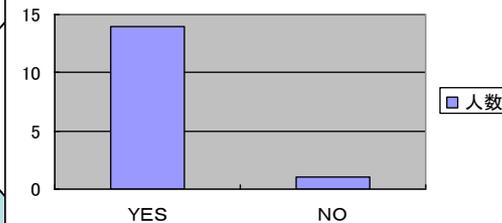
記念館を5段階評価でいうと何ですか？



改善前

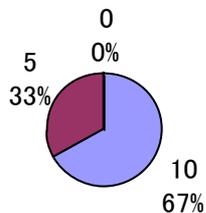
93.5%

記念館内部の喫茶店のコーヒー無料券があったら
 利用しますか？



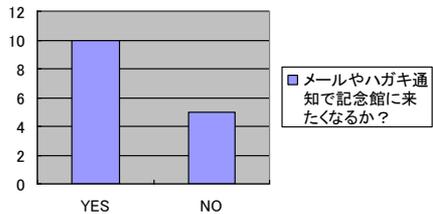
改善提案後

この提案が実施されたら記念館の評価はあがりま
 すか？

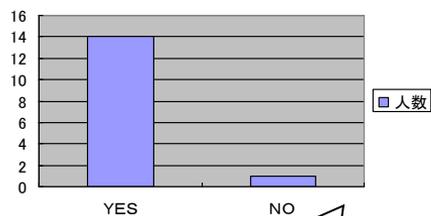


■ 上がる ■ 変わらない ■ 下がる

メールやハガキ通知で記念館に来たくなるか？

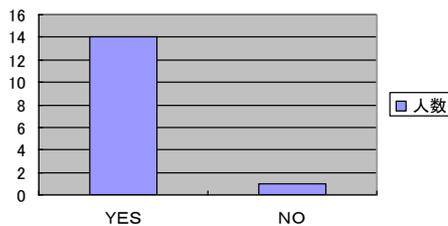


喫茶店の新メニューは必要か？



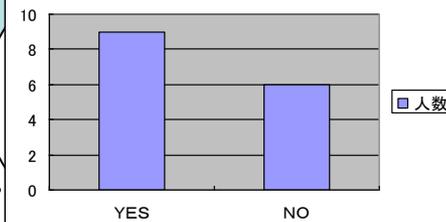
93.5%

記念館の外にテーブルがあったら利用しますか？



93.5%

記念館内部の地図は必要か？



32

多摩市在住 60代の女性
一本杉公園内の散歩中
2009年1月29日 13:35分頃

は来たことがありますか？

答え(以下A): 記念館の近くまで行ったことはありますが入ったことはないです

Q: 久恒ゼミで記念館の内容について改善点を市役所に提案しようと考えていますが
なにか改善提案がありませんか？

A: 記念館はいい建物だと思うけど市民に対する広告が足りていない
気がするの、もう少し広告に力を入れるといいと思います。
(オープンカフェ、喫茶店のメニュー改善、

Q: それでは、記念館の更新情報がハガキやメールで家に送られてくるようになったら
利用したいですか？

A: それはとてもいいと思います。家にハガキやメール変更情報の通知があれば
広告を出す必要も無いように思えますね。

Q: 最後に何か一言お願いします

A: 旧多摩聖蹟記念館はバスでどのようにくるのか、広告の量が不足している気が
するので、広告をもっと出して欲しいです

P10~P12の
メディアのうち
バス・電車に広告を出す
提案の有用性
実証

P29の
ハガキによる
通知の
有用性実証

記念館の認知度アップ

多摩市在住 70代の夫婦
旧多摩聖蹟記念館前
2009年2月10日 14:20分頃

質問内容(以下Q):旧多摩聖蹟記念館には来たことがありますか？

答え(以下A):何回か着たことがあります

Q:久恒ゼミで記念館周辺のスタンプラリーを実施すべきという提案をしたいのですが
これについてどう思いますか？

A:それは面白いかもしれないですね。今まで記念館に興味のない人も
スタンプラリーに参加することで興味を持ってくれるかもしれないですね

Q:スタンプラリーの時に私たちが改正した桜ヶ丘公園内の地図を利用してみたいですか？

A:この地図は面白いですね。この地図なら公園内の散策がちょっと楽になるし
初めて来た人にとって、迷いやすい位置を看板で示すのはいい考えだと思います。

P13~P15の
記念館および桜ヶ丘公園
のパンフレット改善・看板
設置提案
有用性実証！！

P27の
スタンプラリー実施
提案の有用性
実証！！

記念館の認知度アップ

府中市在住 60代の男性
旧多摩聖蹟記念館前
2009年2月10日 14:57分頃

記念館の認知度アップ

質問内容(以下Q): 旧多摩聖蹟記念館には来たことがありますか?

答え(以下A): 何回か来たことがあります

Q: 久恒ゼミで記念館内部に記念館に展示されている内容の地図を展示すべきという提案をしようとしていますが、これについてどう思いますか?

A: それは面白いかもしれないですね。記念館の入り口にいる女性が案内してくれなかったので記念館内部の看板があると助かります

Q: では、その提案が実施されれば記念館の利用は増えますか?

A: そうですね。私に関しては増えると思います。初めて来た人に関しても記念館内部の地図がわかりやすく表示してあれば来たくなると思います

P29の
記念館入り口に看板
を置く提案の
有用性実証!!

編集後記

まずはじめに、最後までこの提案書を読んでくださったことに感謝します。私たちのゼミは2008年4月から4人の学生で「図解コミュニケーションを使った顧客満足ゼミ」で、この記念館プロジェクトは5月の終わり頃からスタートしました。全てがはじめてだらけでなにかから始めるべきかさえわからない状態でした。

この提案書は顧客満足を追求した企画提案を図解という手法を用いて行う、私たち「顧客満足」ゼミの初めてのプロジェクトとして今後のゼミ活動の雛型になるであろうと思っています。

この旧多摩聖蹟記念館プロジェクトの提案によって、旧多摩聖蹟記念館を訪れる人がもっと増えて、来場者の皆様がさらに記念館に来て満足していくことを願っています。

多摩大学久恒ゼミ一同

連絡先090-1946-8429

1i9.a.51k-0rn.Off-spring@ezweb.ne.jp

宮城 和也

アンケートを取った場所: 旧多摩聖蹟記念館前、永山駅前、聖蹟桜ヶ丘、一本杉公園内、多摩市総合福祉センター

アンケートの総数: 122枚

協力: 松本祐一先生(多摩大学准教授)、旧多摩聖蹟記念館、読売新聞、多摩ニュータウンタイムズ