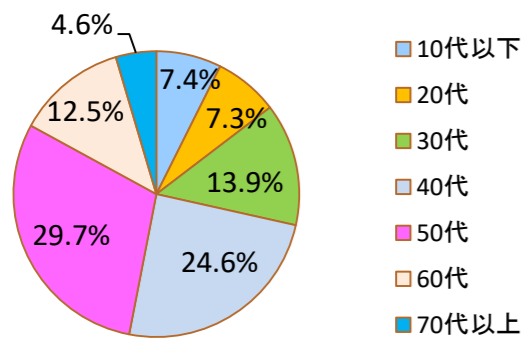
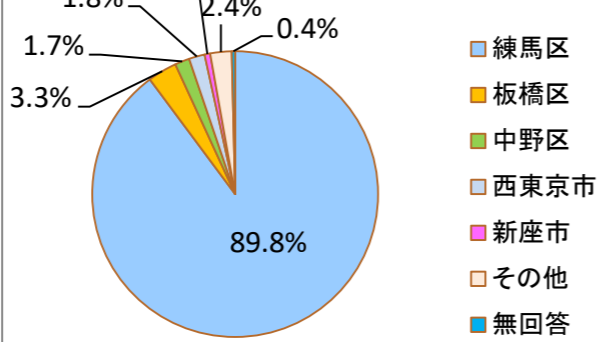


令和3年度 練馬区立自転車駐車場 お客様アンケート集計結果①(アンケート実施期間：令和3年12月10日～12月19日)

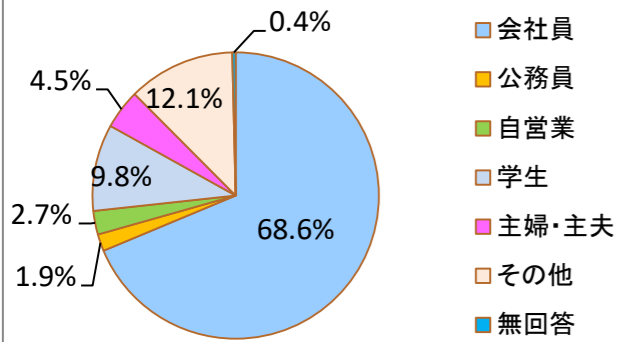
①年令



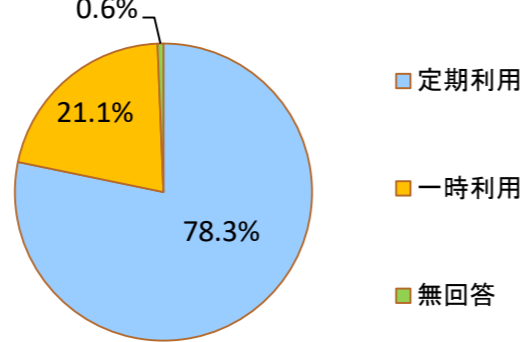
②住所



③職業



④利用形態



いつも自転車駐車場をご利用いただきありがとうございます。令和3年度のアンケート結果についてお知らせいたします。アンケート調査票の質問に対する回答の集計はグラフのとおりです。多くのご意見をありがとうございました。

お客様からいただいた貴重なご意見は、今後の施設改善、業務従事者の意識向上に活用させていただきます。また、アンケートの集計結果は練馬区環境まちづくり公社のホームページでも公表しております。

施設数

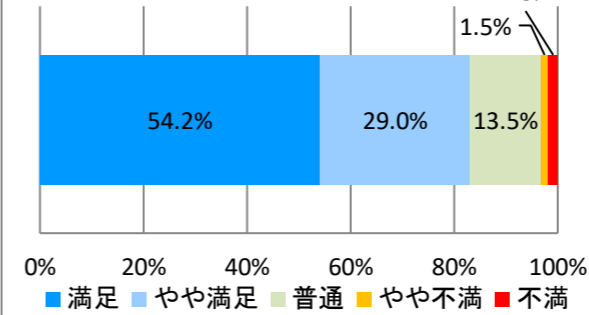
74施設

回答数

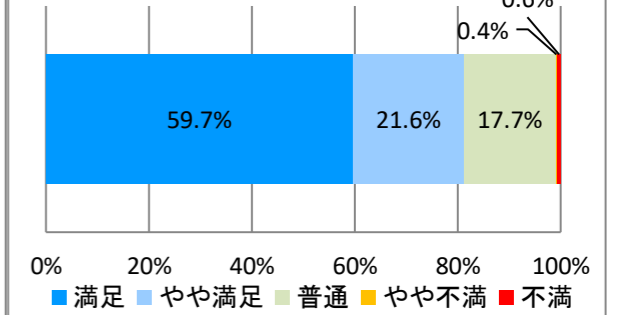
786通



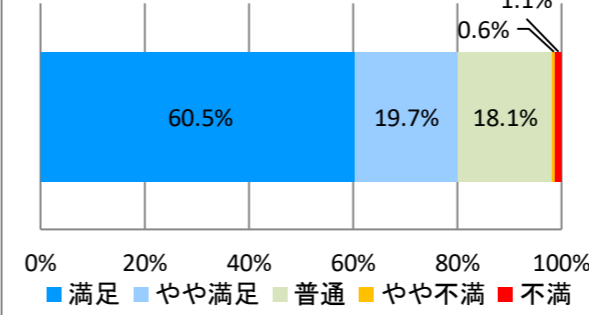
Ⅱ-① 使いやすさ



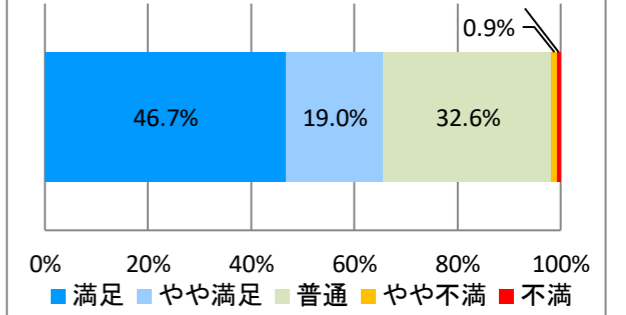
Ⅱ-② 清潔さ



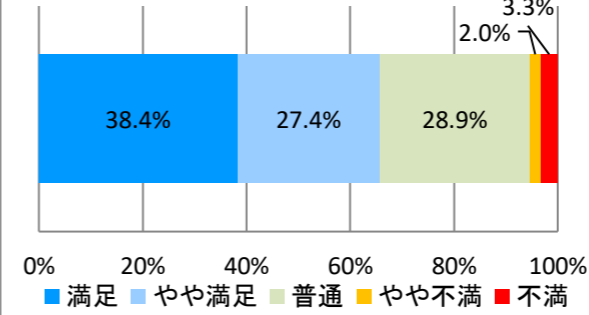
Ⅱ-③ 係員の対応



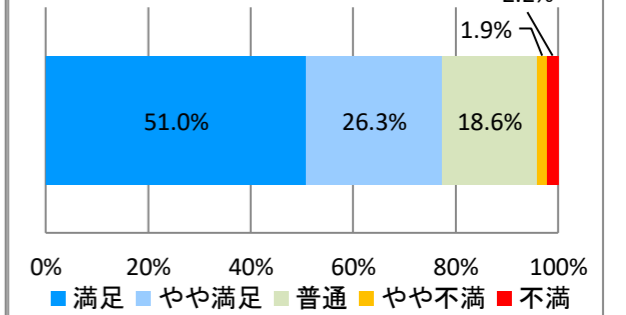
Ⅱ-④ 場内案内掲示



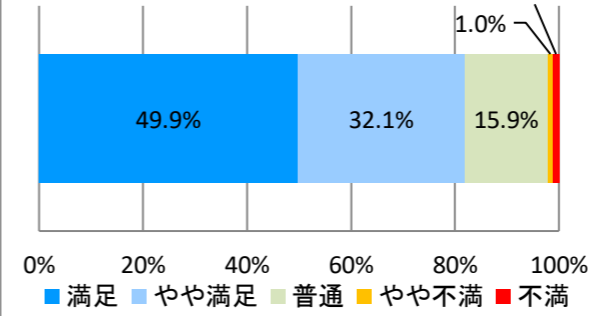
Ⅱ-⑤ 設備



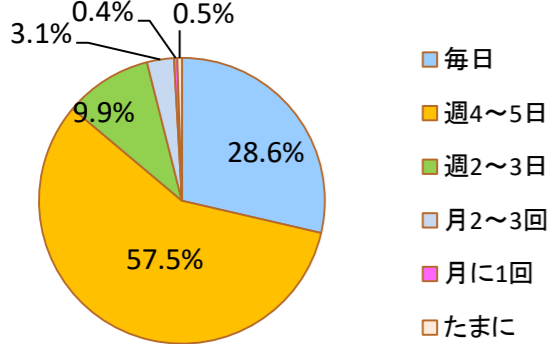
Ⅱ-⑥ 自転車の整理



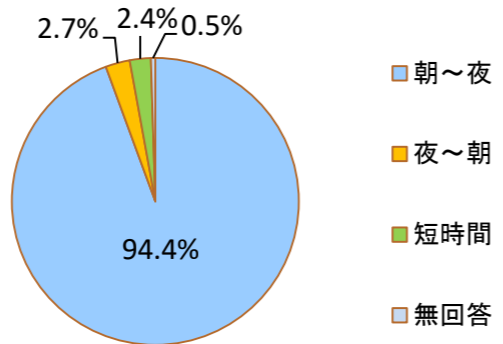
Ⅱ-⑦ 全体的な満足度



⑦利用頻度



⑧利用時間帯



【問い合わせ先】(公財)練馬区環境まちづくり公社 自転車事業課自転車駐車場係

03-3993-8011 (平日8:30~17:15)

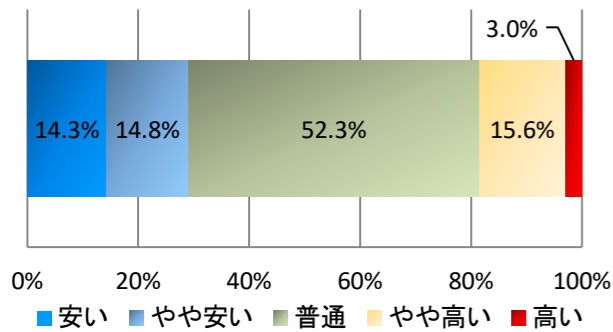
<https://www.nkm.or.jp/bicycle/>

スマートフォン
専用QRコード

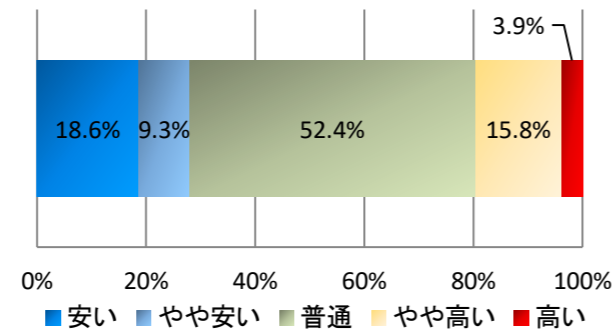


料金について

Ⅲ-① 定期利用料金

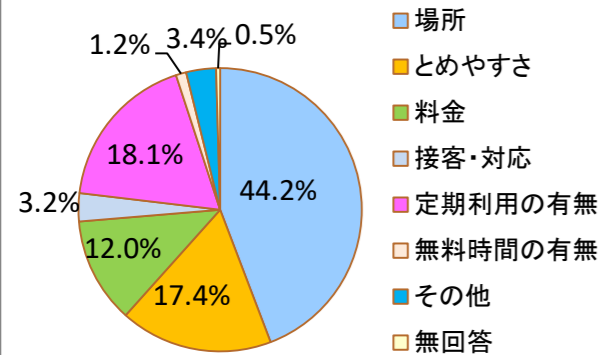


Ⅲ-② 一時利用料金



自転車駐車場を選ぶ一番の理由は？

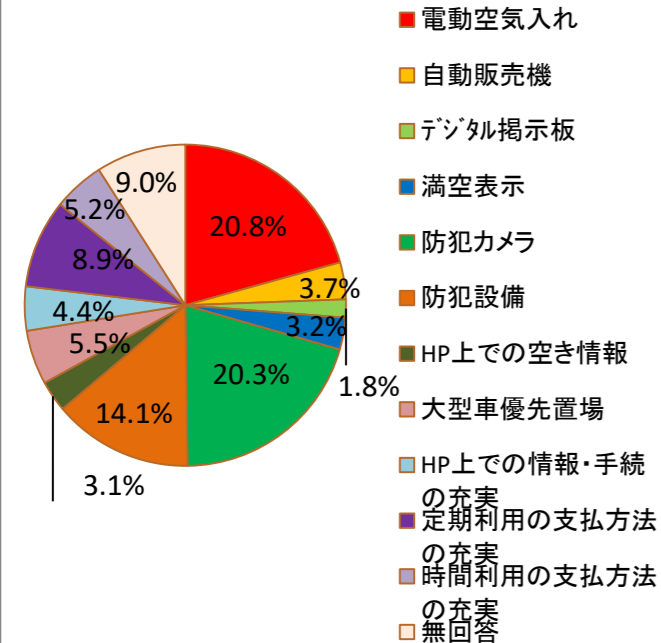
Ⅳ-① 駐輪場を選ぶ理由



一番多かったのは、圧倒的に「場所」でした。駅から近く利便性のよい施設を希望されている方がたくさんいらっしゃいます。つづいて、「定期利用の有無」「とめやすさ」「料金」となっています。お客様の毎日の利用状況を確認し、できるだけ多くの定期利用登録を行っています。ご希望に追いついていない状況でもあります。今後とも「利用しやすい施設」を目指して整備をしてまいります。

施設内に欲しいサービスは？

Ⅳ-② 今後望むサービス



一番多く望まれているサービスは昨年同様に「電動空気入れ」でした。すでに設置済みの施設のお客様には大変好評です。これからも計画的に増設していきます。つづいて「防犯カメラ」「防犯設備」の充実でした。施設内が暗いという声もいただき、場内の照明のLED化や照明の増設により、低コスト化とより明るい施設づくりを進めております。「安全で安心して利用できる施設」を目指してまいります。防犯カメラにつきましては、令和4年3月末までに92%の有料自転車駐車場への配備を行っていく予定です。また料金のお支払いについては現在、電子マネー決済は97%の時間利用(1回利用)施設でご利用いただけるとともに今後定期利用料金の支払い方法の多様化にも取り組んでまいります。(右欄の回答をご参照ください)

自由意見

接客について

- ・気持ちの良い挨拶で元気をもらっています
- ・自転車を出しやすくしてくれて助かる
- ・接客がとても親切で助かっています



- ・管理員の対応に差があることがある
- ・管理員不在の時間帯が長く不便を感じる
- ・マナーの悪い利用者への注意を徹底してほしい



管理員の対応への評価のお言葉ありがとうございます。仕事の励みになります。ご批判についても真摯に受け止め、今後の施設運営にいかし、より良いサービスを提供してまいります。

主なご要望と回答

「電子マネー決済ができるといいな」

管理事務所窓口でのお支払いに、「スマホ決済(PayPayのみ)」を導入いたしました。利用をご希望の方は受付の際に窓口でお申し出ください。また、時間利用(1回利用)施設ではほとんどの施設で「交通系ICカード」での精算が可能となっており、そのほかには「QRコードによるスマホ決済」ができる施設もあります。ぜひご利用ください。ご要望の多いクレジットカード決済についても今後検討してまいります。

「修理道具があったら便利」

各管理事務所に貸出用工具(ドライバー、スパナ、レンチなど)を配備しました。必要な場合は管理員にお声掛けください。なお、管理員が不在の場合は、貸出しができませんので、ご容赦ください。また、工具の使用および修理は本人の自己責任で行っていただくようお願いします。

「webによる手続きができるありがたい」

「定期利用申し込み」や「脱退」の書類の請求がwebでできるようになりました。お気軽にご利用ください。(「定期利用申し込み書類」は募集枠が空いている施設のみです)

こちらから→ ホームページ

<https://www.nkm.or.jp/bicycle/>

スマートフォン専用QRコード



また施設の「空き情報」に関しては、一部施設で「一時利用の空き状況」をHP上で確認できるようシステムを充実しました。今後もHPを見やすく利用しやすいものに改定していきます。ぜひご活用ください。

※今年度からアンケートの回答や学生証の確認がwebからできるようになりました。

その他ご意見

- ・接客、対応、場内整備など、大変満足しています
- ・上階へ行く電動のベルトコンベアを設置してほしい
- ・夜の巡回など防犯対策をお願いしたい
- ・自転車を詰めすぎず、丁寧に扱ってほしい
- ・自転車での場内走行が多いのもっと注意してほしい
- ・設備を充実させてほしい
- ・施設の雨漏り、水溜まりを改善してほしい
- ・ゲートが無くなったので不安、しっかり管理してほしい
- ・支払いがパスモでできるようになり便利になった
- ・清掃が行き届き気持ちよく利用しています
- ・場内に時計があるとありがたい
- ・場内の危険な箇所にミラーをつけてほしい
- ・契約者以外の自転車の取り締まりを厳重にしてほしい
- ・電動空気入れが設置され便利で利用しています
- ・発券機、精算機の反応が遅い
- ・チャイルドシート付き自転車が置きやすいです

たくさんのご意見を頂戴し、ありがとうございます。全てのご意見を拝読いたしました。今後のサービス向上に役立たせていただきます。これからもお客様にとって「利用しやすい」・「選ばれる」自転車駐車場を目指し、業務従事者一同努力してまいります。これからもアンケートに限らず、お客様からのお声を広く頂戴できればありがたいと思います。

