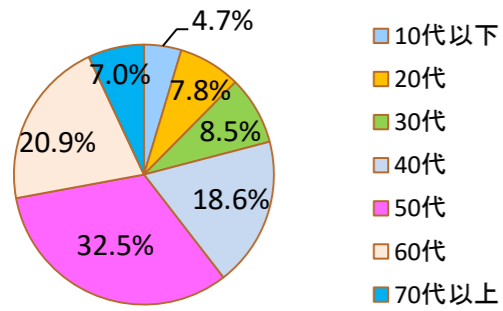
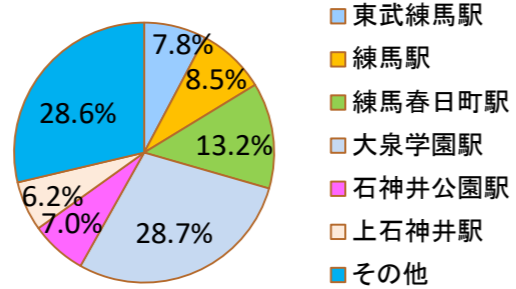


令和3年度 練馬区立ねりまタウンサイクル お客様アンケート集計結果①(アンケート実施期間：令和3年12月10日～12月19日)

①年令

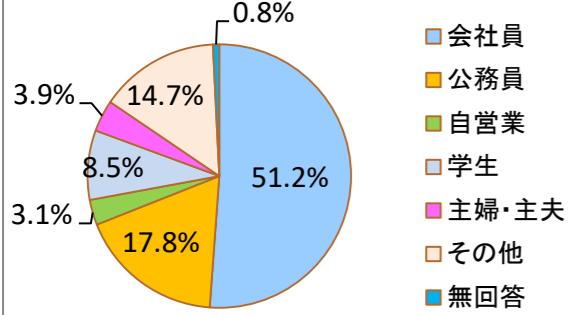


②ご自宅最寄駅

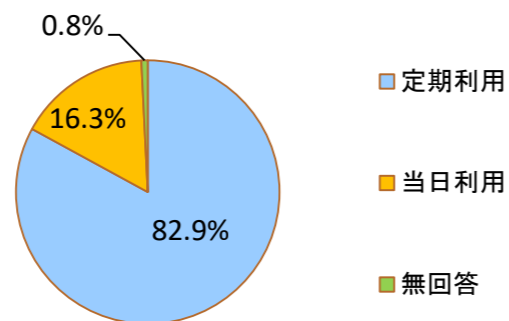


アンケート調査票の質問に対する回答の集計はグラフのとおりです。多くのご意見をありがとうございました。

③職業

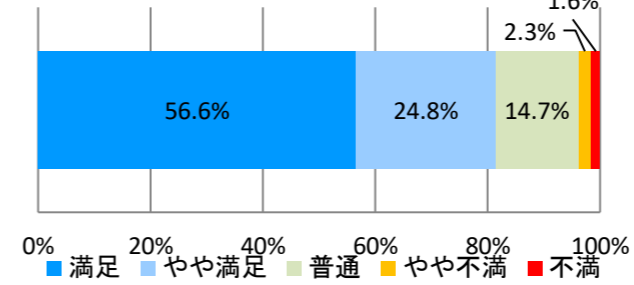


④利用形態

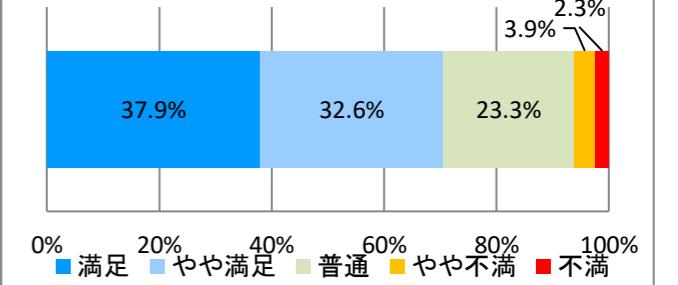


お客様からいただいた貴重なご意見は、今後の施設改善、業務従事者の意識向上に活用させていただきます。また、アンケートの集計結果は練馬区環境まちづくり公社のホームページでも公表しております。

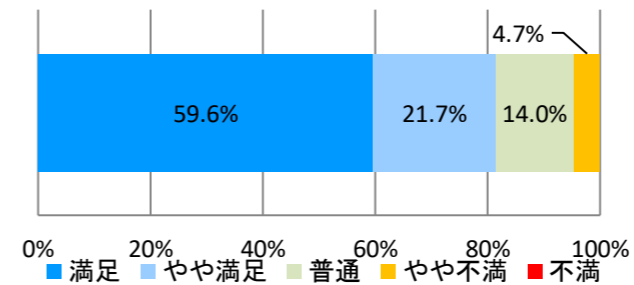
II-① 使いやすさ



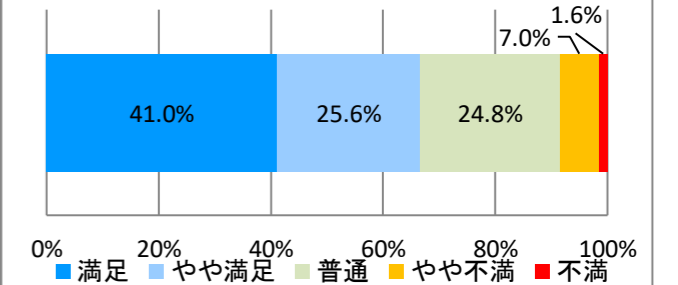
II-② 清潔さ



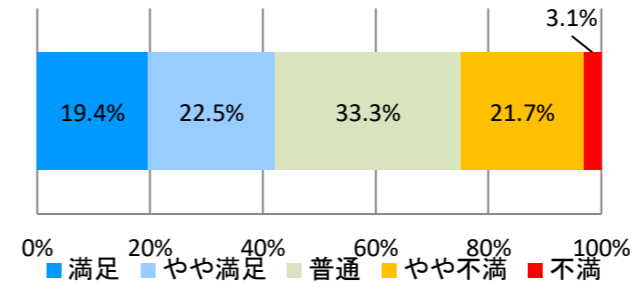
II-③ 係員の対応



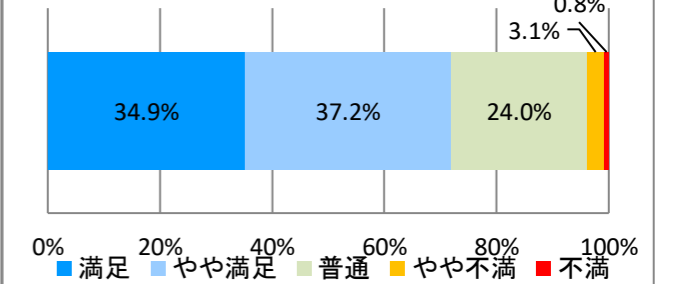
II-④ 設備



II-⑤ 乗り心地

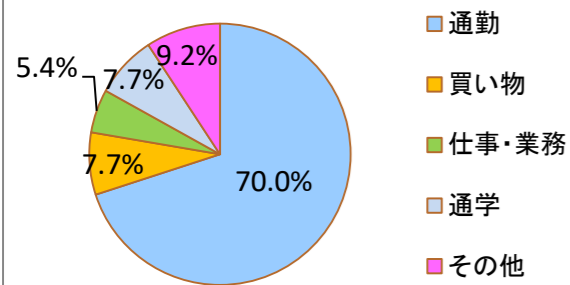


II-⑥ 全体的な満足度

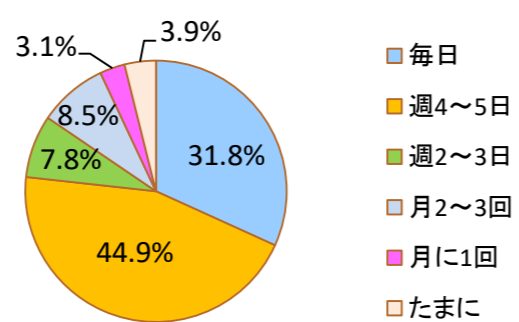


施設数	7施設
回答件数	129通

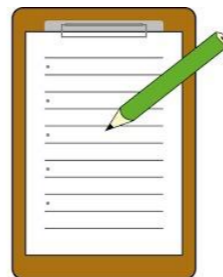
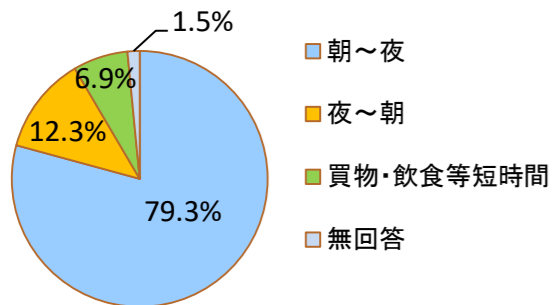
⑤利用目的



⑥利用頻度



⑦利用時間帯



【問い合わせ先】

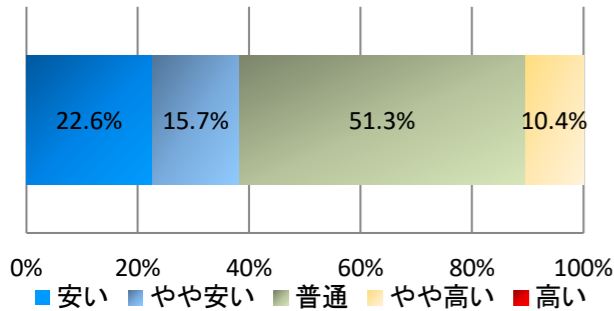
(公財)練馬区環境まちづくり公社 自転車事業課自転車駐車場係
03-3993-8011 (平日8:30~17:15)
<https://www.nkm.or.jp/bicycle/>

スマートフォン
専用QRコード

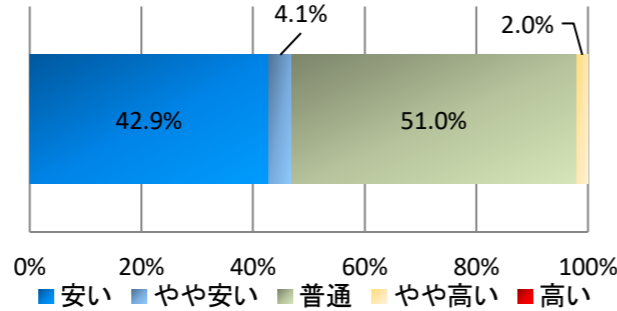


料金について

Ⅲ-① 定期利用料金

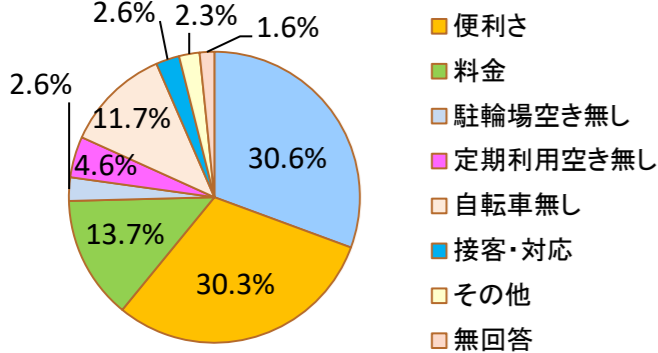


Ⅲ-② 当日利用料金



タウンサイクルをご利用いただく一番の理由は？

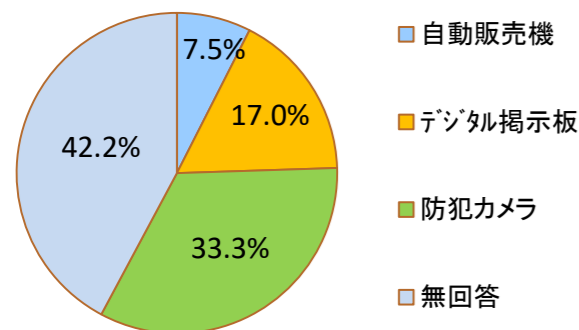
Ⅳ-① タウンサイクル
ご利用の理由



一番多かった回答は「場所」でした。7施設全て駅から徒歩5分圏内という近い場所にあります。つづいて、「利便さ」「料金」をあげていただいています。利便性もよく、定期利用料金は、自転車駐車場の定期利用料金と同程度の料金で自転車のレンタルが可能です。入出庫の手軽さや、それぞれの目的にあった利用ができるタウンサイクルへの評価をいただいています。気軽に利用できるタウンサイクルを今後ともどうぞご利用ください。

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「防犯カメラ」でした。防犯対策をしっかりお願いしたいというご意見が多くありました。これからも安心して施設を利用できるように整備をしてまいります。つづいて、「デジタル掲示板」「自動販売機」でした。有料自転車駐車場の一部施設に配備されている飲料自動販売機にデジタル情報板が設置されており、各種情報表示をしています。また自動販売機は災害用ベンダーとして利用できます。今後も様々なサービス拡充に取り組んでまいります。

自由意見

接客について

- いつも挨拶していただき気持ちがいいです
- 丁寧に対応していただき感謝しています
- 出入庫の手助けなど利用者への心遣いがあります



- マナーの悪い利用者への注意喚起をしてほしい
- 係員の対応に差があることがある
- 管理員の不在時間が多く困ったときの対応が遅れることがある



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

「多様な支払い形態を希望します」

管理事務所窓口でのお支払い（当日利用含む）に「スマホ決済（PayPayのみ）」を導入いたしました。そのほか「口座振替」や、自宅へ請求書が届きコンビニエンスストアで支払いができる「コンビニ払い」もご用意しておりますので、ご希望の方は受付の際に窓口でお申し出ください。

「カードの反応が悪い、非接触型(タッチ式)にしてほしい」

カードの抜き差しに時間がかかる、カードの抜き忘れがあるなどのご意見も多くいただきました。ご不便をおかけしております。機械を新しくするには費用の問題もあり簡単にお応えできず申し訳ありません。タウンサイクルのあり方を含め練馬区と相談していきます。

「自転車の乗り心地があまりよくない」

自転車は年4回、自転車整備士による点検修理を実施していますが、中には老朽化した自転車もありご不便をおかけしております。「電動アシスト付き自転車の導入」「借りた施設以外の施設での返却」を望む声もいただいております。現在、練馬区では指定置き場であればどこでも借り受け、返却できる電動アシスト付き自転車のレンタルサービス「シェアサイクル」を試験的に実施しています。タウンサイクルと併用してぜひご利用ください。



その他ご意見

- 利用料金を上げないでほしい
- 自転車の乗り心地に差がある
- カードを非接触型にしてほしい
- ハンドルやサドル、カゴなどの清潔さを保ってほしい
- 消毒スプレーが置いてあり有難いです
- 自動点灯車の導入を希望します
- 便利で値段も安く満足しています
- カードの抜き忘れ防止にブザーか何かアラートがあるとよい
- サドルの高さの調整がしづらいです
- 定期的に点検をしていただき有難い
- 移動手段としてとても助かっています
- 防犯カメラや巡回など防犯対策を強化してほしい

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。お客様にとって「利用しやすい」タウンサイクルを目指し、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です。

