

お客様アンケート結果

<3月6日～8日>



多くのお客様にご協力頂き、ありがとうございました。

アンケートの概要は、以下の通りです。

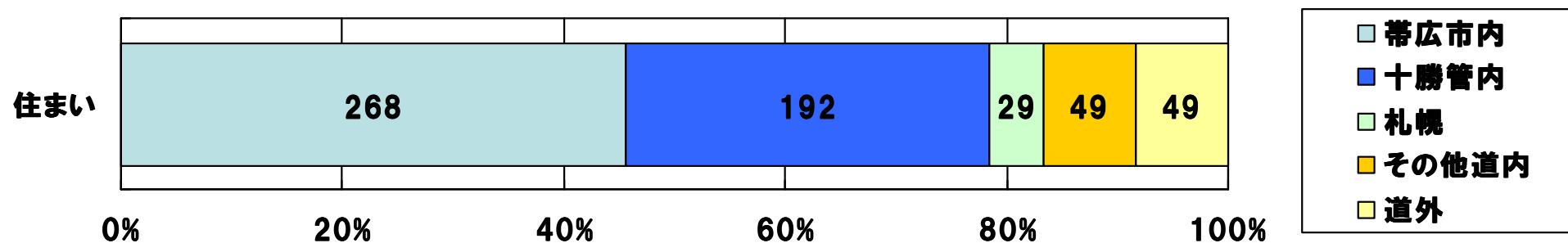
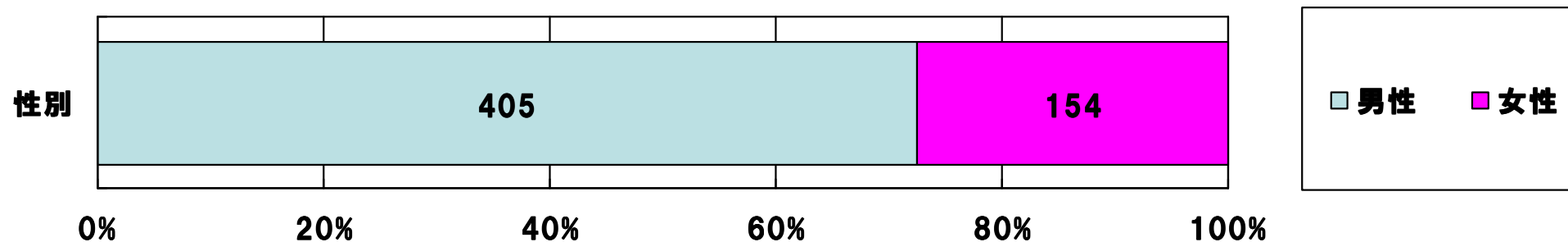
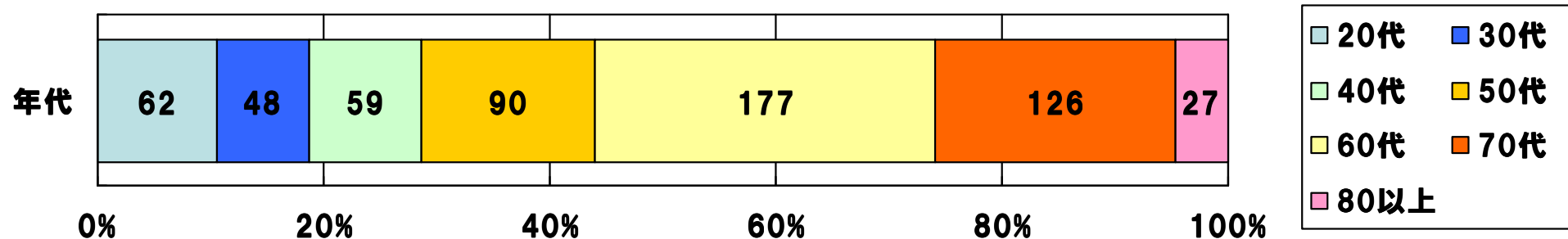
日時 :3月6日～8日

場所 :帯広競馬場

回答数 :595（6日:294、7日:229、8日:72）

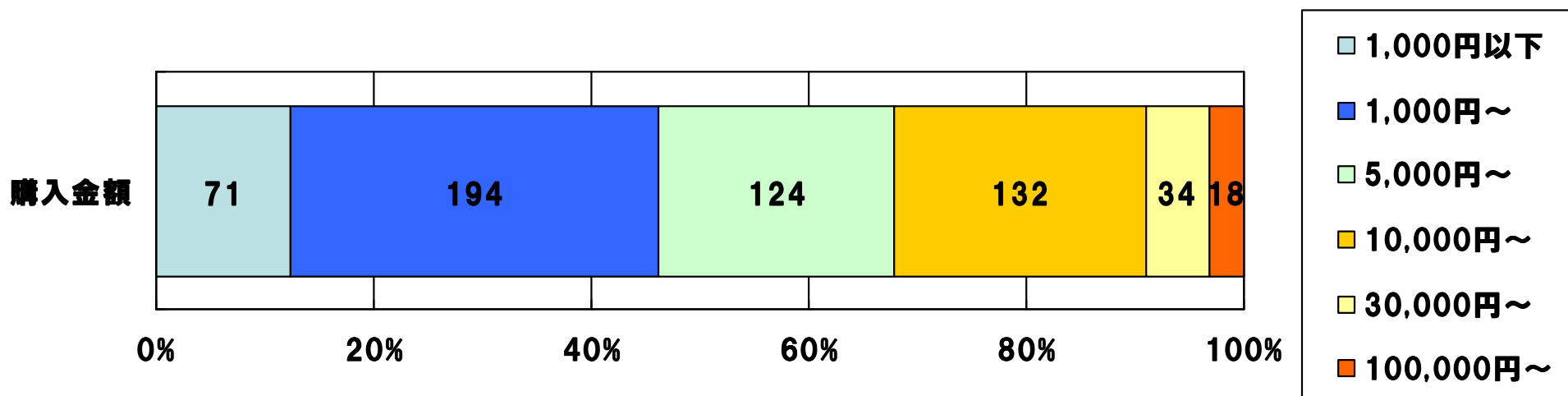
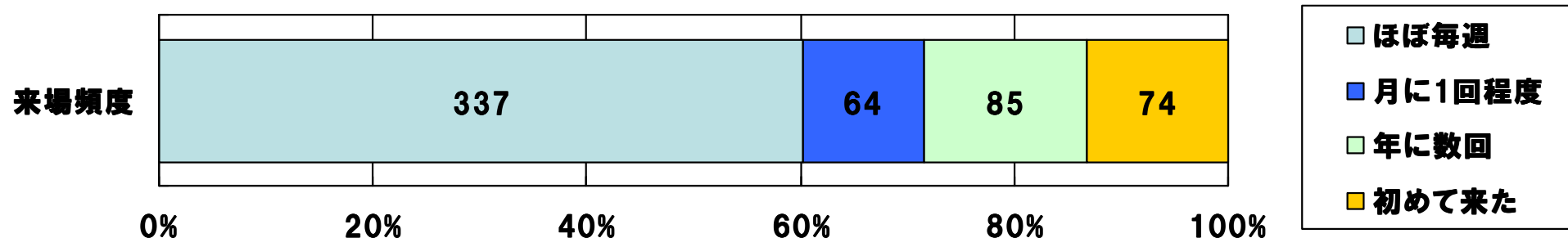
Ⅰ-①～③ 回答者属性 <年代・性別・住まい>

- 回答者の過半数は60歳以上。平均年齢は57.9歳。
- 男性が約70%。
- 帯広市内、十勝管内の地元の方が、80%を占める。但し、道外からの来場も10%ほど存在。



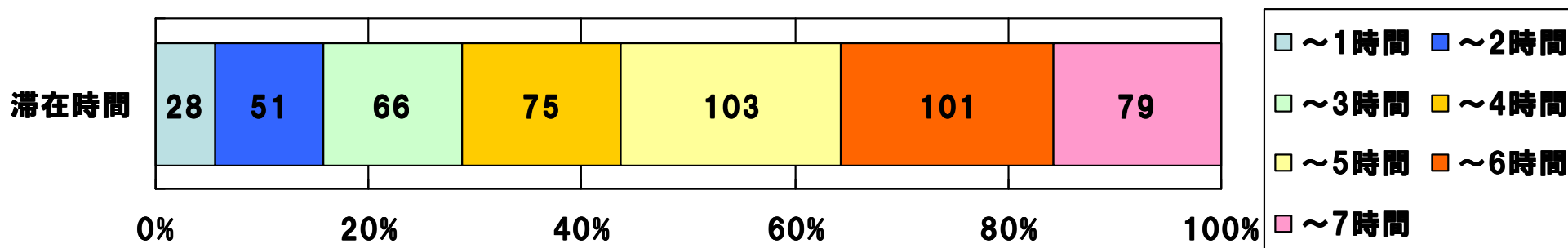
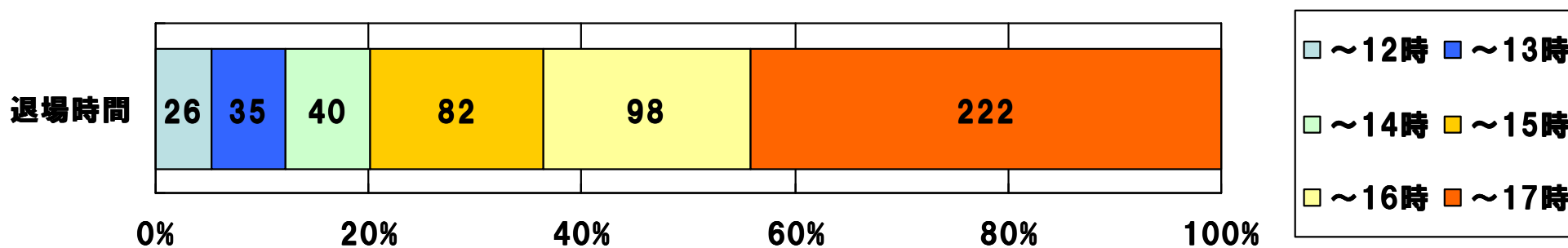
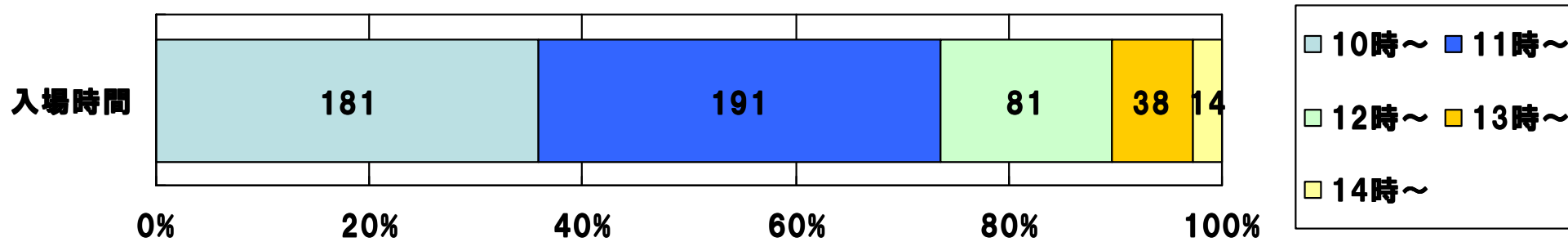
1-④~⑤ 回答者属性 <来場頻度・購入金額>

- ほぼ毎週くるお客様が約60%。一方、初めて来場される方も15%ほど回答。
- 購入金額の平均は、15,877円。

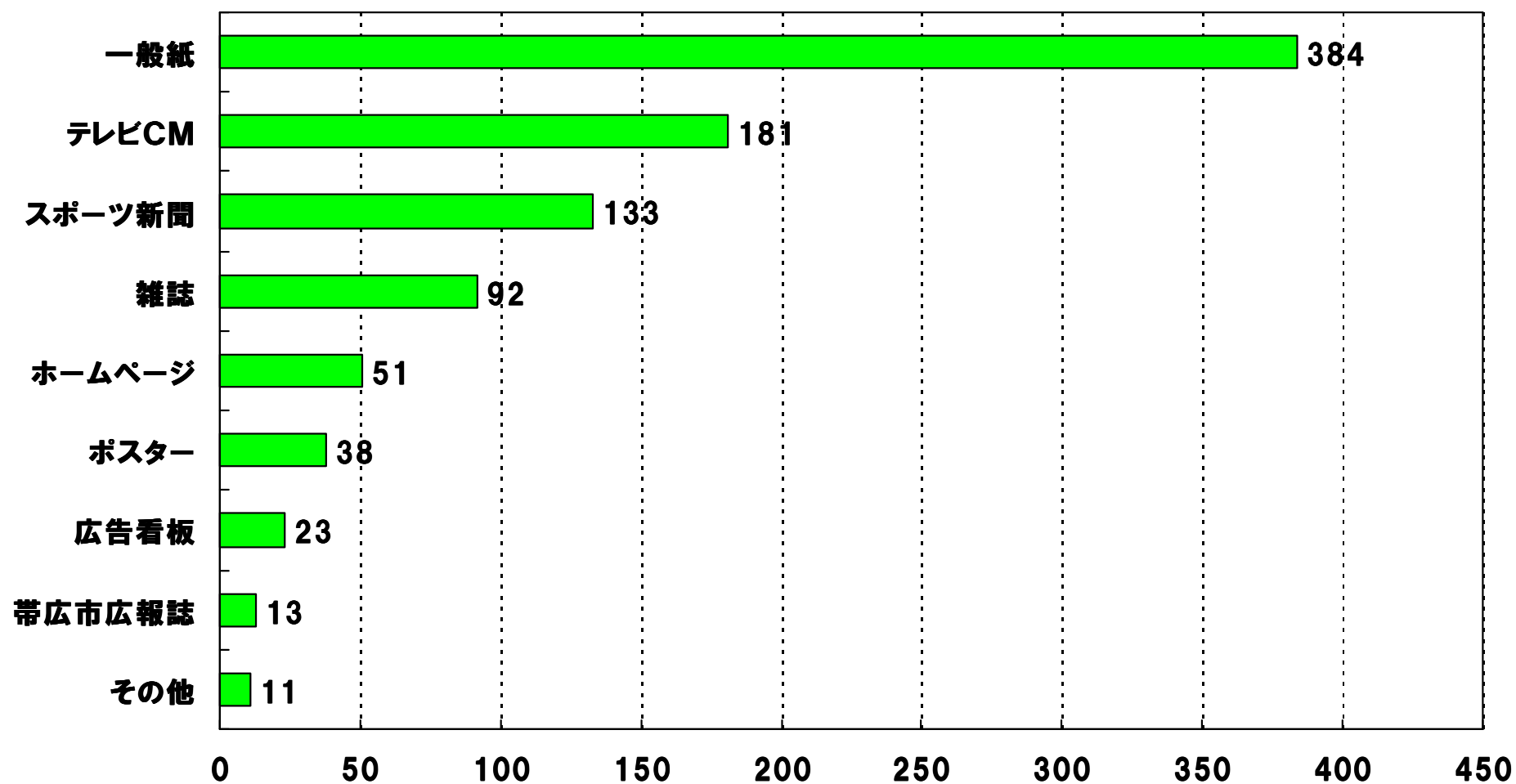


1-⑥ 回答者属性 <来場時間・退場時間>

- 12時前に来るお客様が70%強。
- 4時間以上、滞在しているお客様が70%強。平均滞在時間は、約4.7時間。

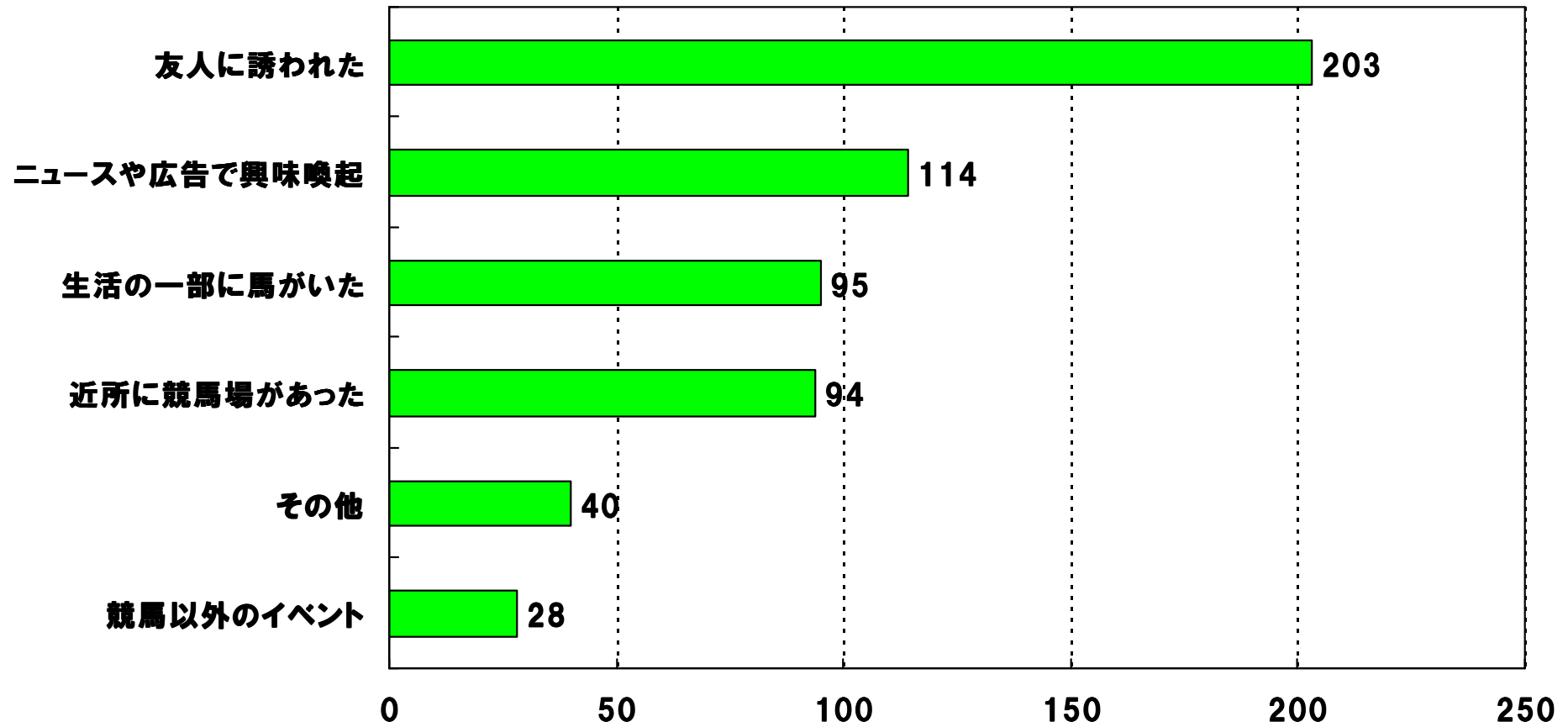


- 新聞(特に一般紙)での認知が多い。

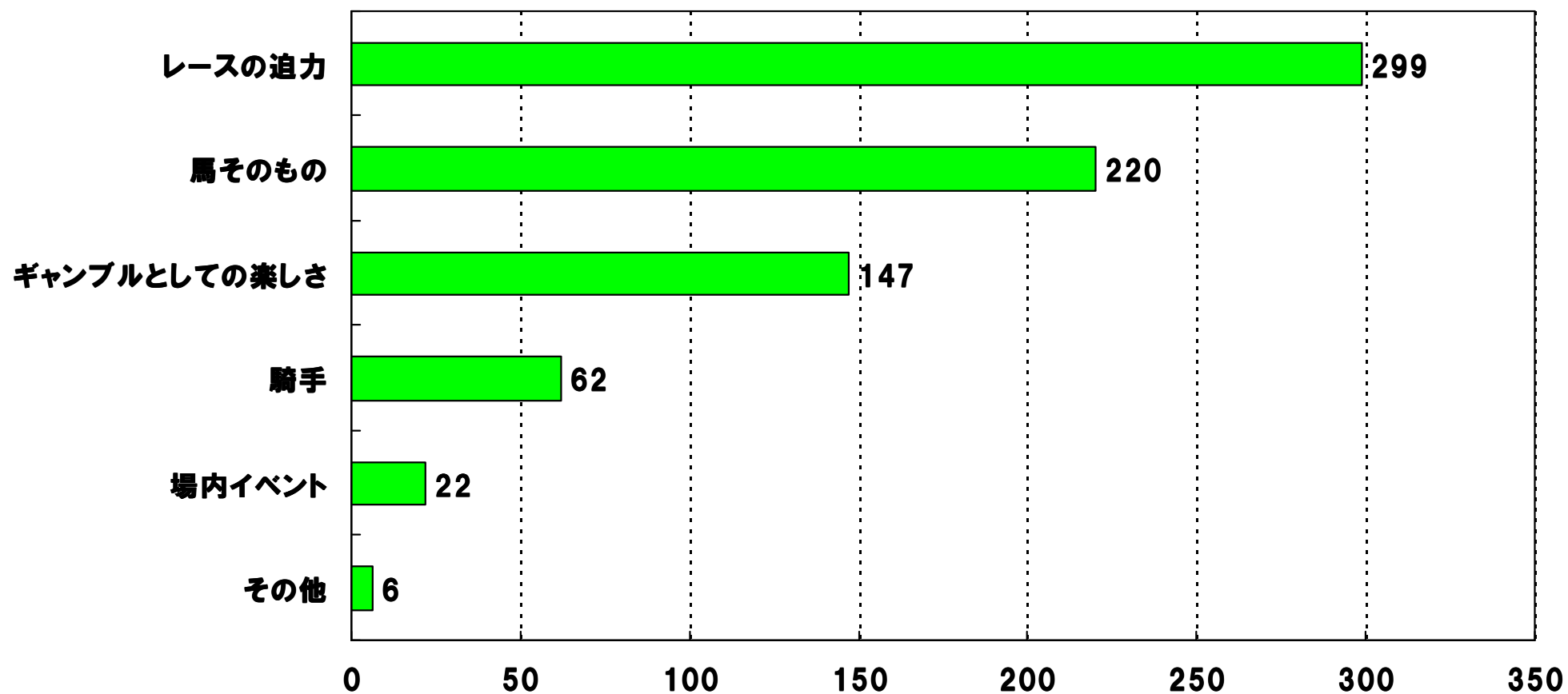


II-② ばんえい競馬を始めたきっかけ

- 友人に誘われて、ばんえい競馬を始めたお客様が最も多い。

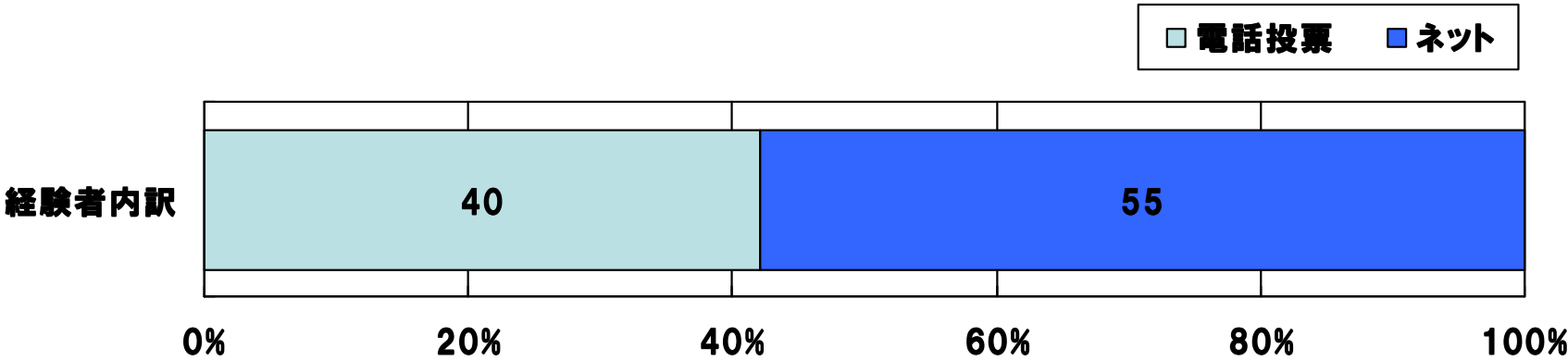
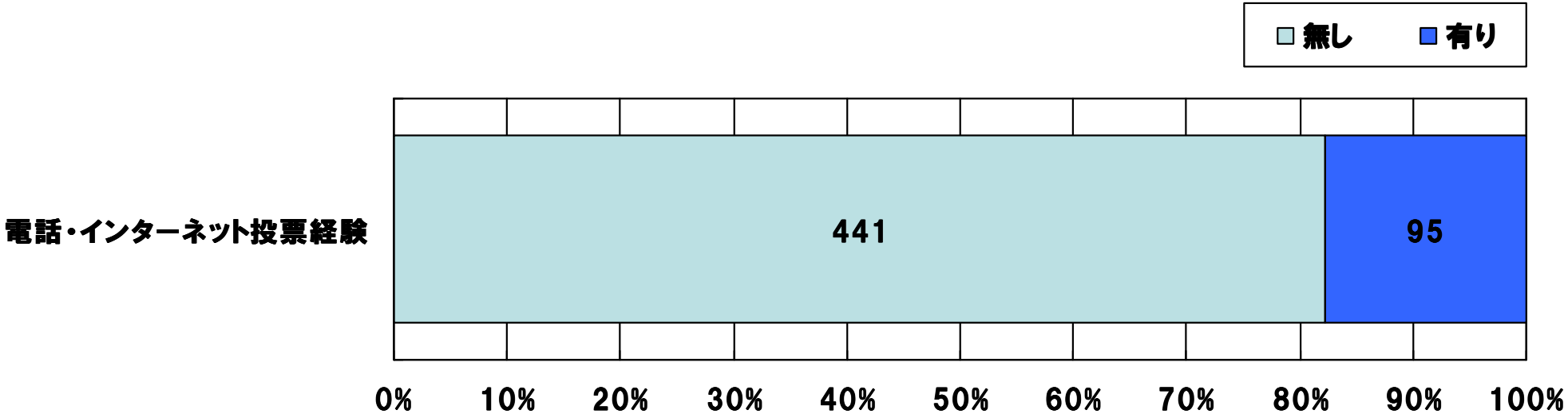


- レースの迫力、馬そのものなど、ばんえい競馬ならではの特性を魅力に感じているお客様が多い。
- ギャンブルとして魅力を感じているお客様も相当数いる。



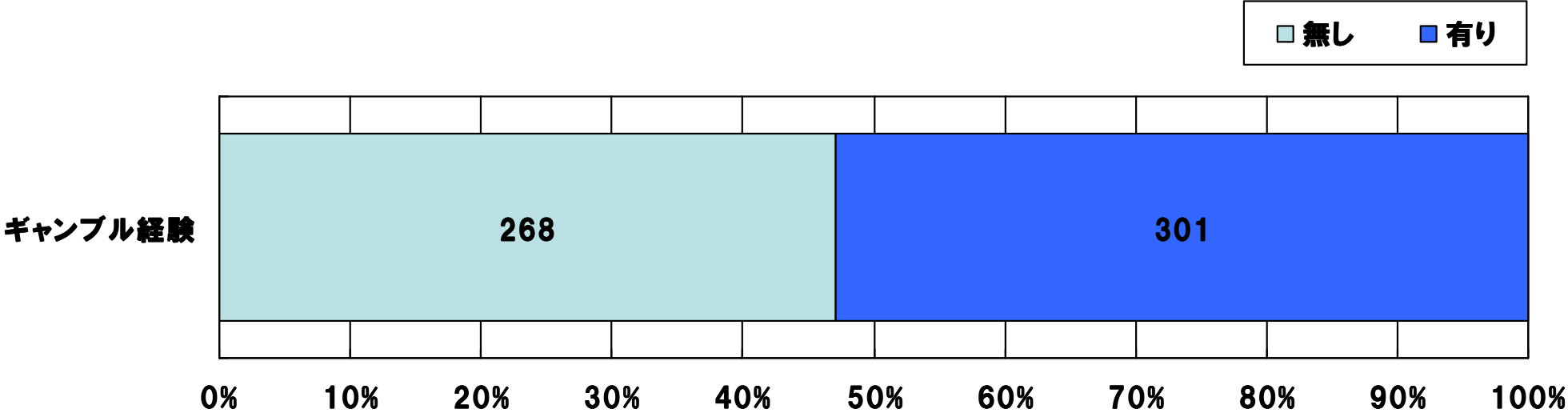
Ⅲ-① 電話・インターネットでの投票経験

- 電話・インターネットでの投票経験者が約20%。
- 経験者の中での、インターネットが占める割合は約60%。

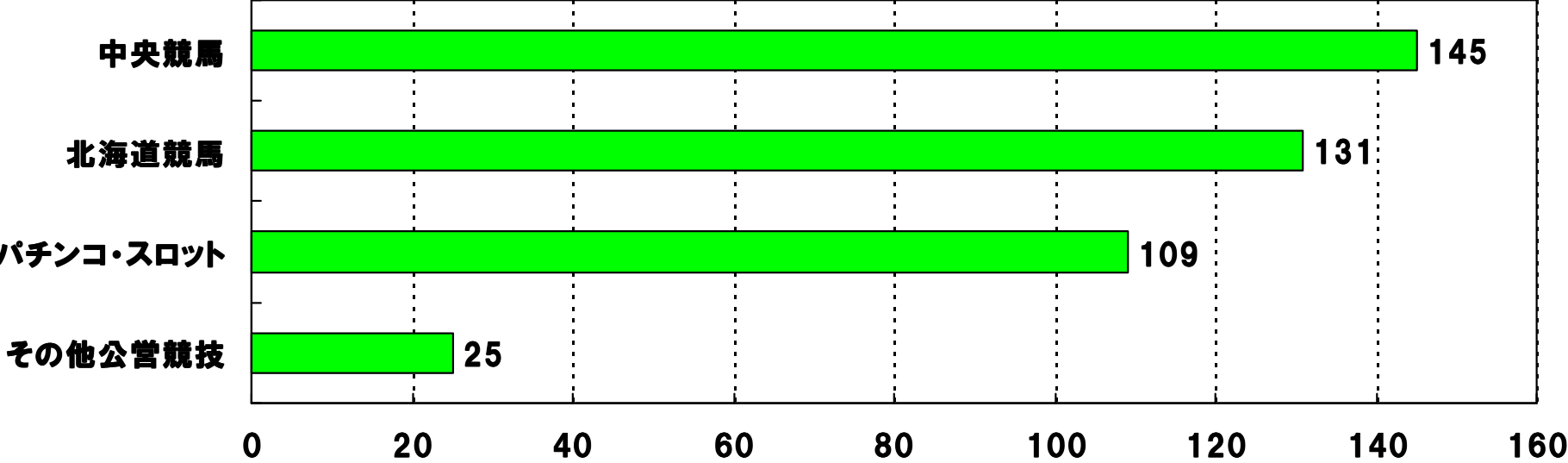


Ⅲ-② ばんえい競馬以外のギャンブル経験

- 他のギャンブルをされるお客様は、約半数。
- ギャンブル経験として、中央競馬、北海道競馬、パチンコ・スロットをされるお客様が多い。



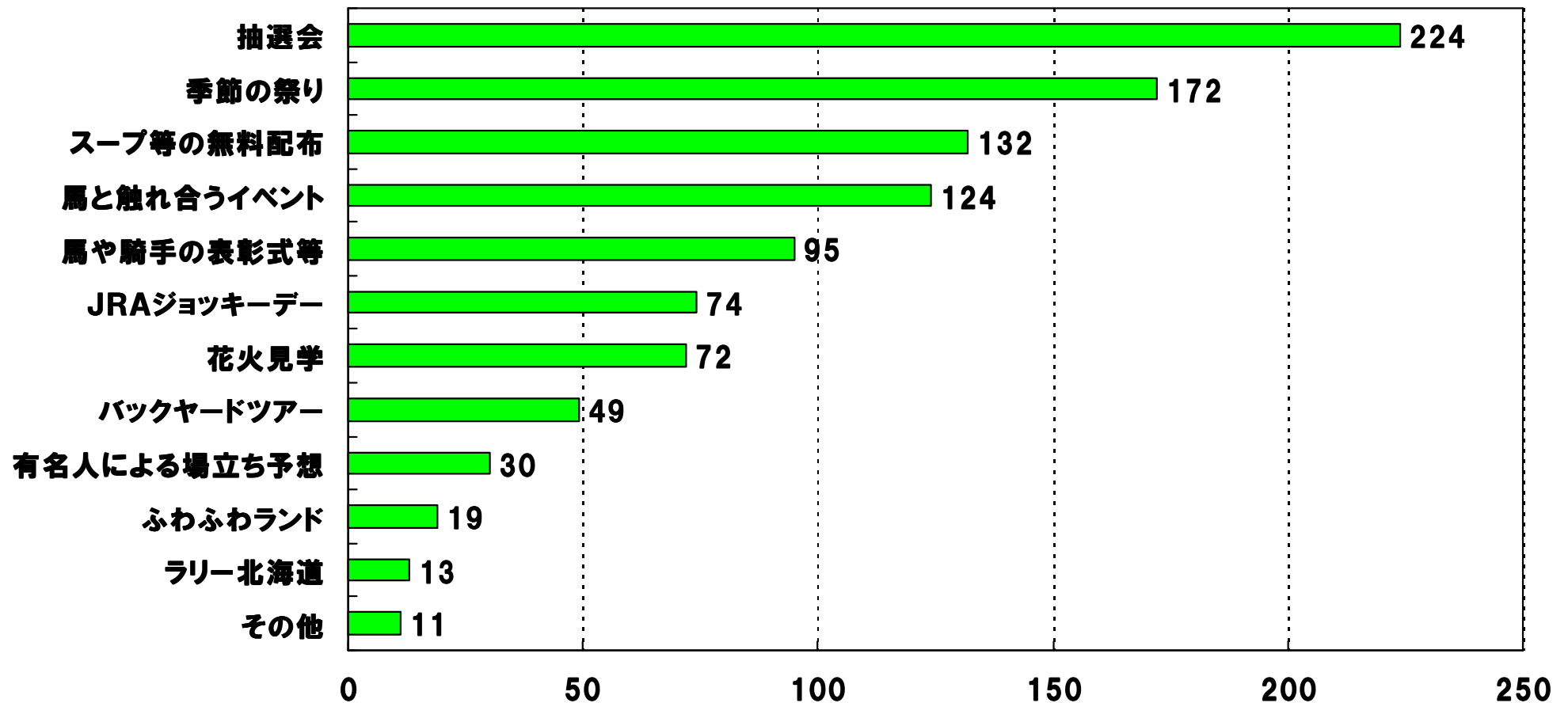
<ギャンブル経験 内訳>



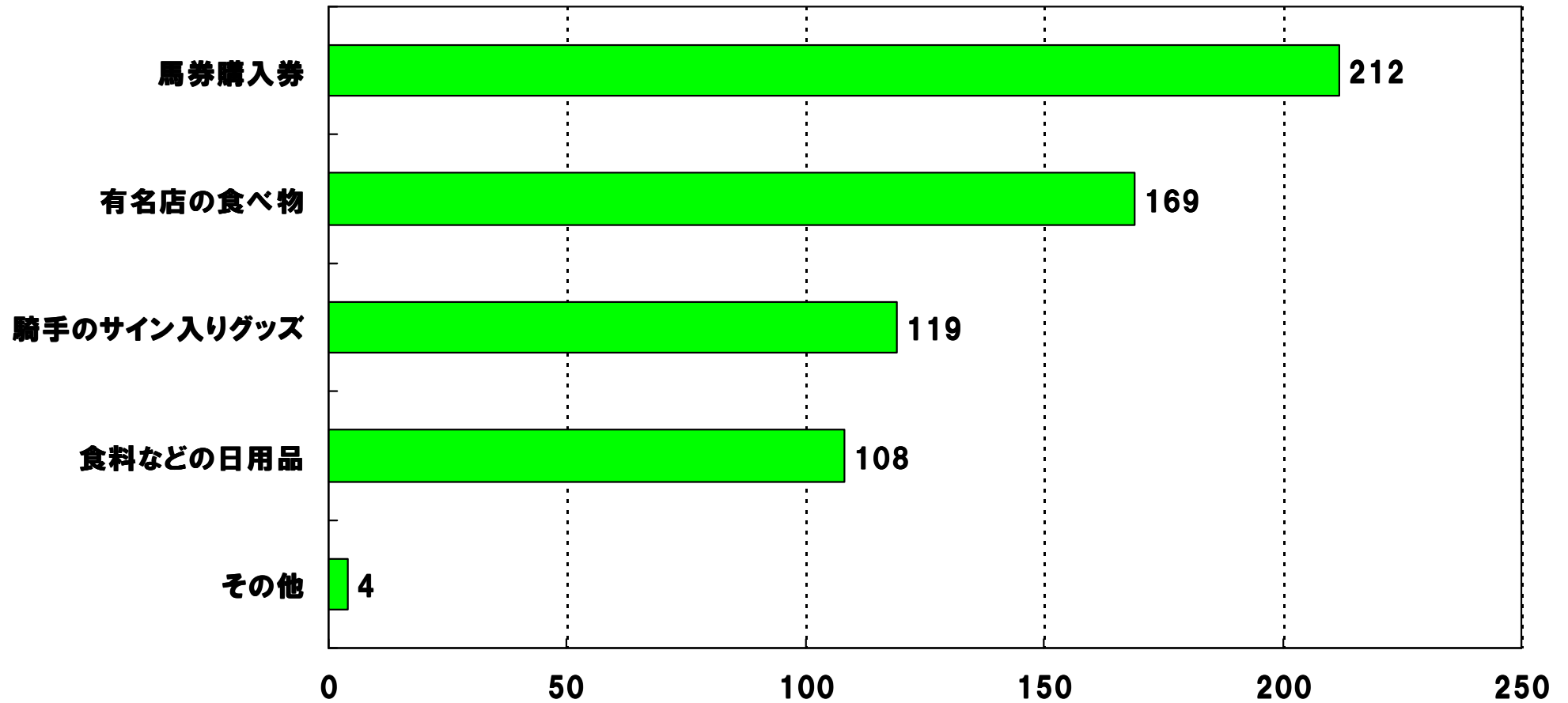
IV-① 参加して楽しかった、または参加してみたいと思う場内イベント



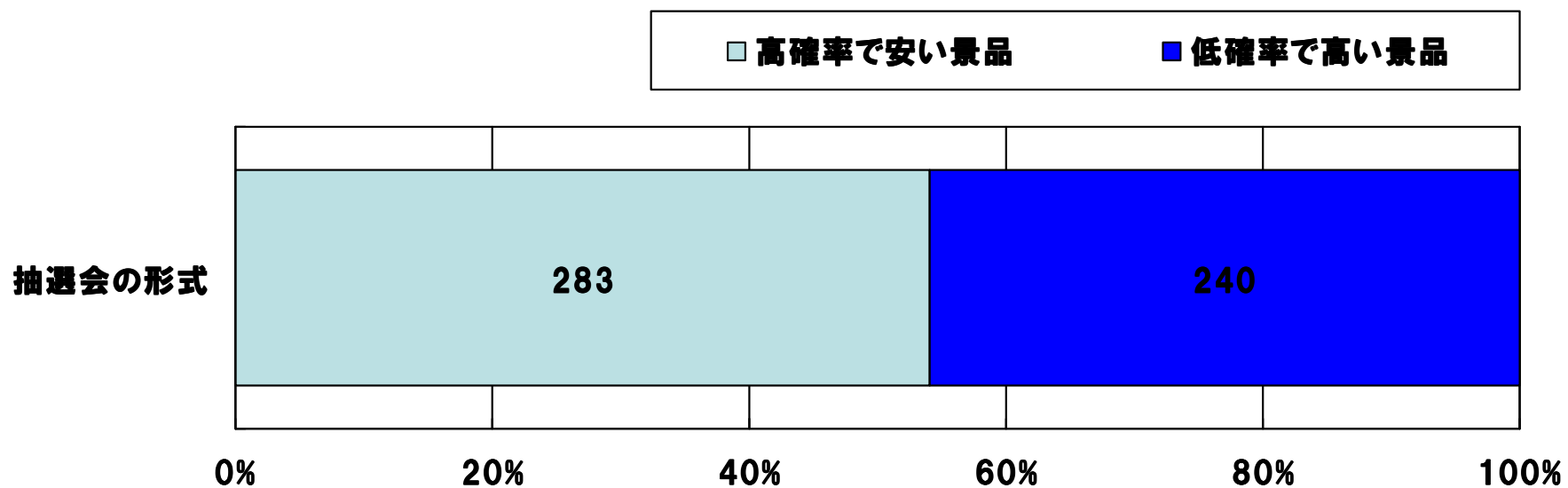
- 抽選会、スープ等の無料配布など、日常的に実施しているイベントが好評。
- 大きなイベントの中では、季節の祭りやJRAジョッキーデーが人気。
- 馬や騎手を絡めたイベントも好評。



- 馬券購入券希望者が多く、続いて有名店の食べ物が多い。



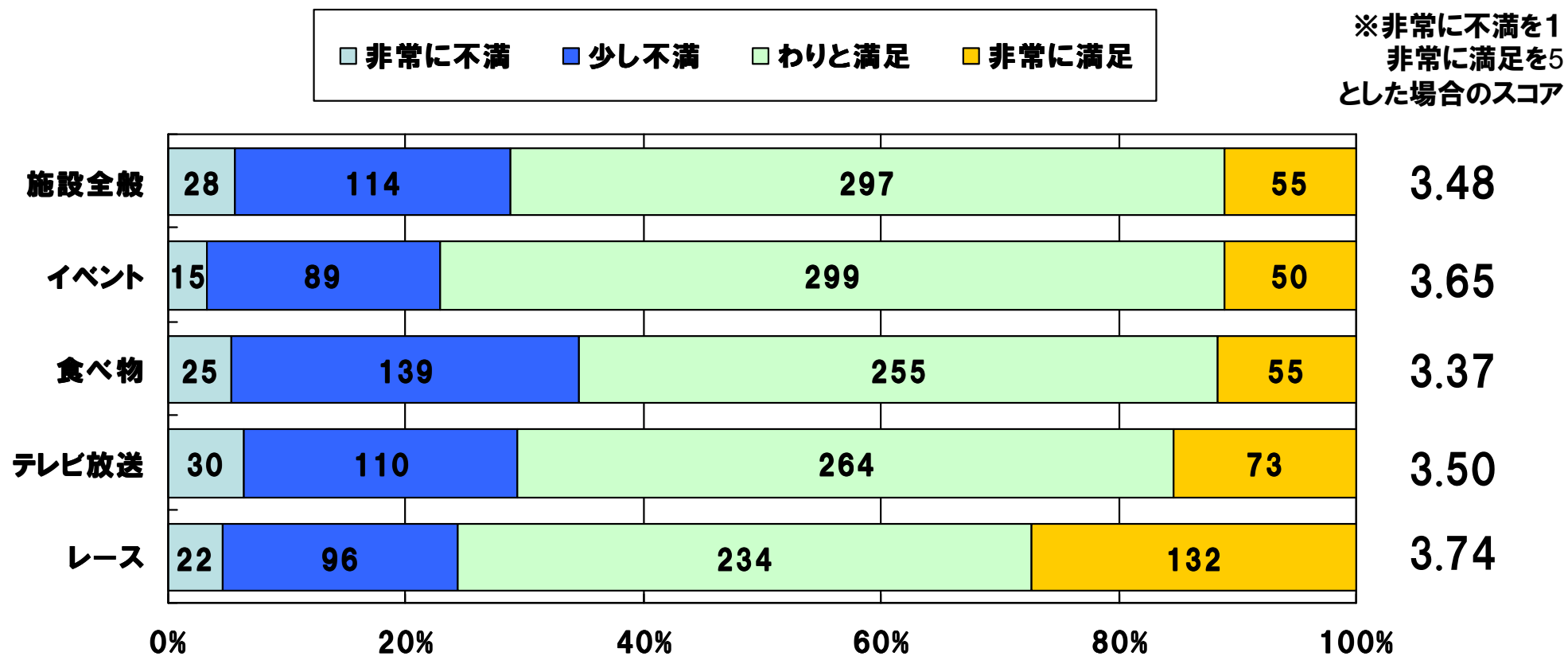
- どちらも拮抗しており、ほぼ変わらない。



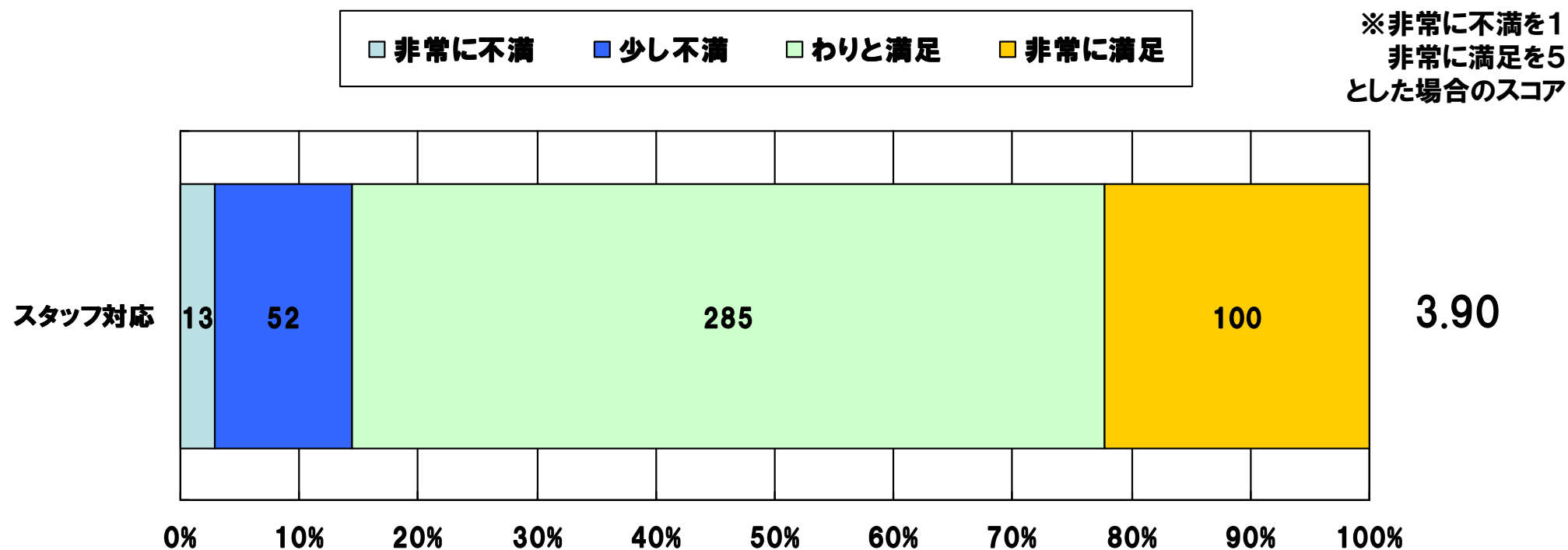
V 競馬場施設やサービスの満足度



- 他の項目と比較すると、レースについては、『非常に満足している』を選択したお客様が多い。
- 食べ物については、不満に感じているお客様が多い。

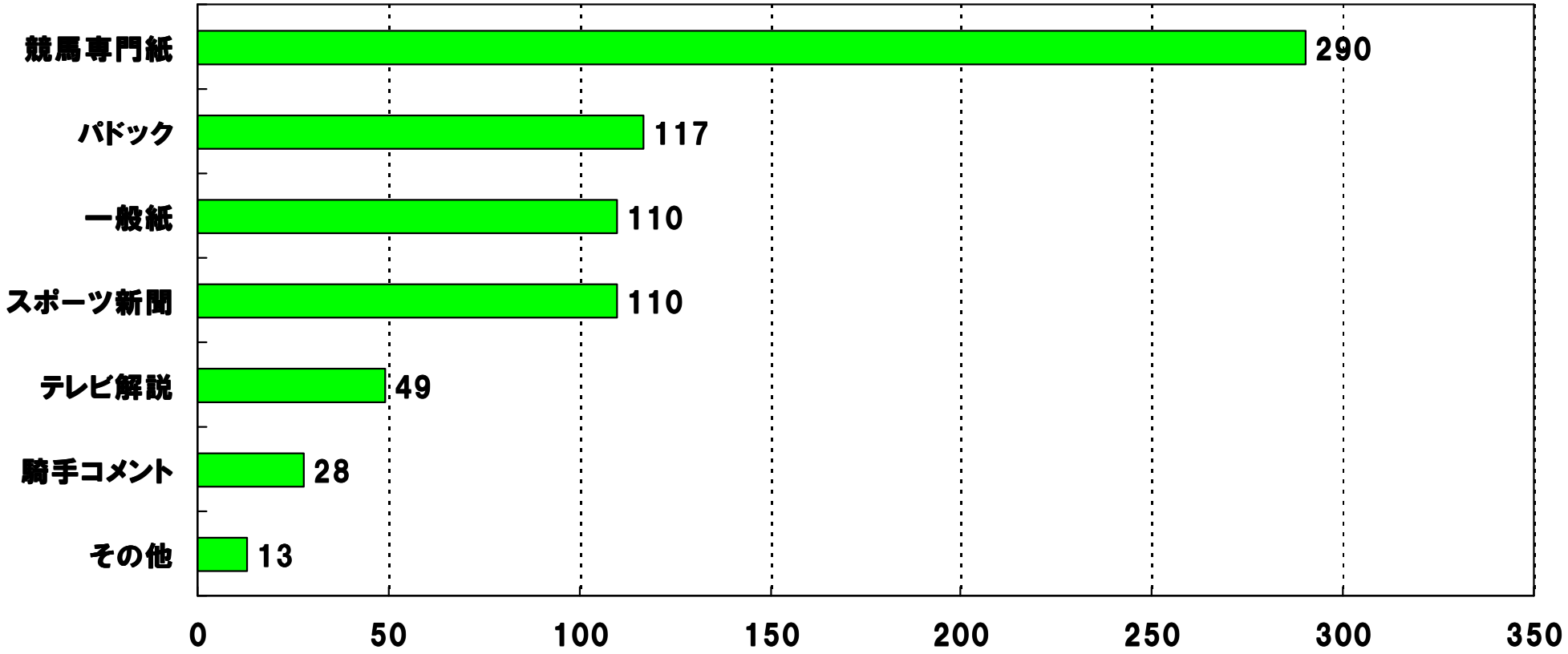


- スタッフの対応については、多くのお客様が満足している。



VII-① 予想の参考にするもの

- 競馬専門紙を利用して予想をする人が圧倒的に多い。
- 一般紙とスポーツ新聞は、同数。



施設

- 大きなモニターが欲しい
- ゴール前の砂を入れ替えてほしい
- お茶のサービスがない
- 場内が暗い
- ファンルームのTVが見辛い
- 障害を高くして欲しい
- トイレが臭い
- コースの種類を増やしてほしい

スタッフ

- スタッフの服が汚い
- 無駄話をしているスタッフがいる
- 禁煙場所での喫煙に対して、スタッフは、しっかりと注意してほしい。

サービス・イベント

- 食事のメニューを増やして
- イベント告知はもっと、早めに
- ハードファンとしては、イベントは不要
- 抽選会の参加のハードルを下げて欲しい
- 馬に触りたい

その他

- 五重勝を競馬場でも売って
- 三連単を発売して欲しい
- アンケート箱を常設してほしい
- ナイター発売はやめて欲しい
- 南関発売を1階で
- スタンドも禁煙に
- 喫煙マナーが悪い
- 重量を重くして、時間のかかるレースをしてほしい
- 馬場水分の測定を3Rごとにすべき
- レース結果の写真を掲示して欲しい
- ガムを噛んでる騎手がいる。JRAでは、ありえない
- バスが不便で駅方面に帰れない。有料バスでも良いので、時間を合わせて欲しい

昨年、場外馬券発売所で行ったアンケートにおいても、以下のようなご意見を頂きました。

共通

- 三連単を導入してほしい
- 他場発売を増やしてほしい
- 出走馬のデータ・健康状態をもっと詳しく知りたい
- 新しい馬券を発売してほしい
- ナイター期間を短くしてほしい
- 本場は綺麗になるのに、場外は改善されない
- ポイントカードの賞品を充実してほしい

旭川

- 煙草の自動販売機を設置してほしい。食堂がほしい
- 自転車置き場の設置
- スタッフの笑顔がない。前のところよりサービスが悪い
- 口頭窓口を設けてほしい。

北見

- 分煙を徹底してほしい
- 地元の物産展の抽選会をしてほしい
- もっとたくさんイベントをしてほしい

岩見沢

- 椅子が硬いので、改善してほしい
- 全館禁煙にしてほしい。分煙を徹底してほしい
- ファイターズなどのテレビを見れるスペースがほしい

釧路

- お茶を出してほしい
- 完全分煙
- 冬季の入り口付近から寒風が入るのでなんとかしてほしい

苫小牧

- 椅子を増やしてほしい
- お茶・冷水のサービス
- 軽食を食べれるようにしてほしい

名寄

- 分煙の徹底
- 大型テレビを設置してほしい
- 机が欲しい

お客様から頂いたご意見を元に、様々な改善を行いました。
 この他のご意見につきましても、今後の改善に役立てて参りますので、今後とも、ばんえい十勝を応援してください。

お客様の声	回答
スピード競馬が続いているので、パワーと迫力溢れるレースを提供してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 休催期間中に、砂の入れ替えを行いましたので、今まで以上に迫力のあるレースが楽しんで頂けるようになりました。
競馬場内が暗い	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 照明の入れ替えなどによって、明るくなるよう改善致します。
スタッフの服が汚い。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ スタッフジャンパーは、常に清潔に保つように致します。
無駄話をしているスタッフがいる。スタッフには、もっと分煙を徹底してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ➤ スタッフへの教育を行い、サービスレベルの向上を図ります。
アンケート箱を常設してほしい	<ul style="list-style-type: none"> ➤ より幅広くのお客様からのご意見を頂くために、今回のようなアンケートを行うことで、お客様の声を聞いてまいります。
分煙を徹底してほしい	<ul style="list-style-type: none"> ➤ お客様の喫煙マナー向上に向け、場内スタッフによる周知を徹底します。 ➤ 旭川北彩都・北見など新設場外では、喫煙スペースを設置しました。