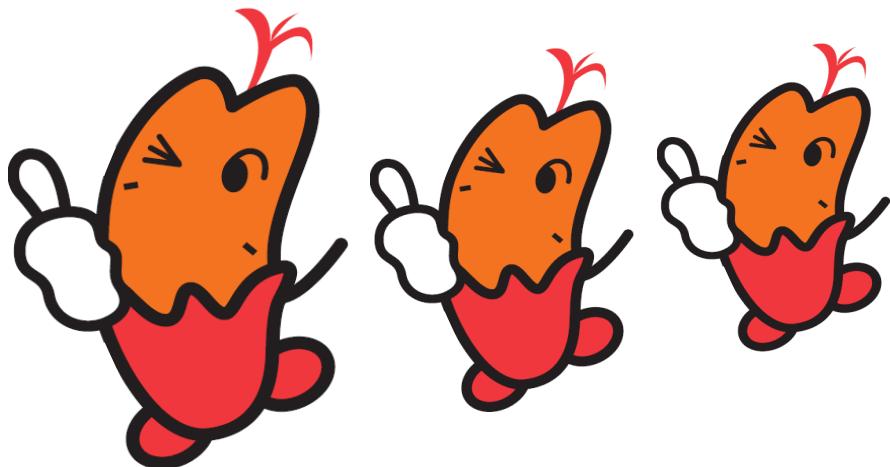


2025年度

さるびあタウン

会員Webアンケート調査

報告書



一般財団法人 町田市勤労者福祉サービスセンター



# 2025年度 会員Webアンケート調査実施結果

## I 調査概要

### 1 調査の目的

- (1)さるびあタウン・サービスへの評価・要望・意見及びニーズの調査
- (2)満足度の調査
- (3)サービスの不足や改善点の分析

### 2 調査の方法

- |          |   |
|----------|---|
| (1)調査対象者 | さるびあタウン会員                                   |
| (2)周知方法  | 会報誌「さるびあタウン(160号)」及びホームページに掲載<br>LINE登録者に通知 |
| (3)調査媒体  | Google Forms (グーグルフォーム)                     |
| (4)調査期間  | 2025年9月16日(火) ~ 10月31日(金)                   |

### 3 調査項目

番号	調査内容	番号	調査内容
問1	性別	問12	新サービスの評価 (HPリニューアル)
問2	年齢	問13	// (LINE限定サービス)
問3	勤務先の従業員数	問14	// (会員事業所の紹介)
問4	サービスの利用頻度	問15	// (シニア生活応援事業)
問5	サービスの満足度	問16	全福とRESOLを知っていますか？
問6	「さるびあタウンが」勤め先の魅力や強みになっていますか？	問17	さるびあタウン会員は、全福とRESOLを無料で使えることを知っていますか？
問7	良いと思うサービス(複数回答可)	問18	全福・RESOLを利用したことありますか？
問8	新サービスの評価 (崎陽軒工場見学)	問19	今後、全福・RESOLを利用したいですか？
問9	// (おこめ券抽選販売)	問20	サービスを利用しない理由(複数回答可)
問10	// (メイク教室)	問21	今後、望むサービスは？
問11	// (事業アイデアの募集)	問22	会員名と会員番号

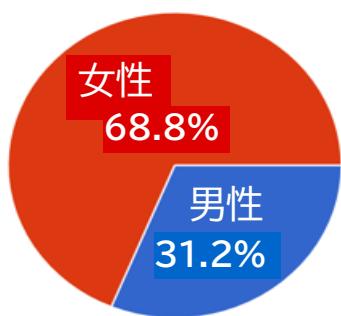
### 4 回答状況

- (1)有効回答数 266人

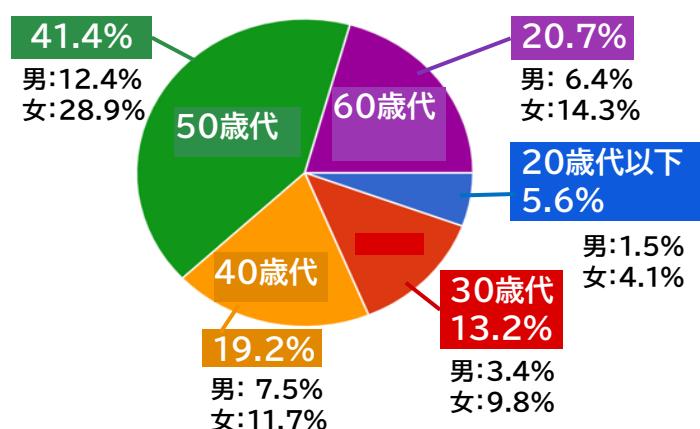
※集計は小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合があります

## II 調査結果

### 問1 性別



### 問2 年齢



○ 上記の円グラフをリスト化(比率を出すため、小数点以下は四捨五入)

	男性	女性	合計
	割合(人数)	割合(人数)	割合(人数)
20歳代以下	2% (4人)	4% (11人)	6% (15人)
30歳代	3% (9人)	10% (26人)	13% (35人)
40歳代	8% (20人)	12% (31人)	19% (51人)
50歳代	12% (33人)	29% (77人)	41% (110人)
60歳以上	6% (17人)	14% (38人)	21% (55人)
合計	31% (83人)	69% (183人)	100% (266人)

◆男女比率

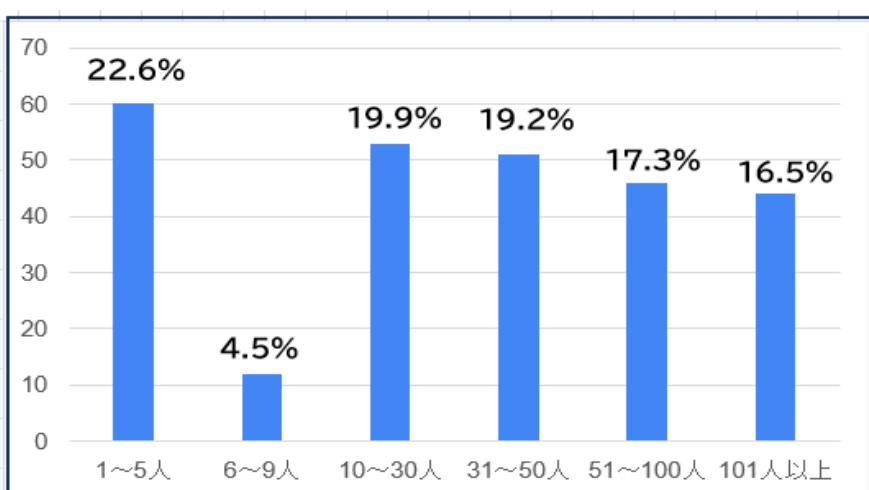
男性31:女性69

◆年代比率(若い順) 6:13:19:41:21

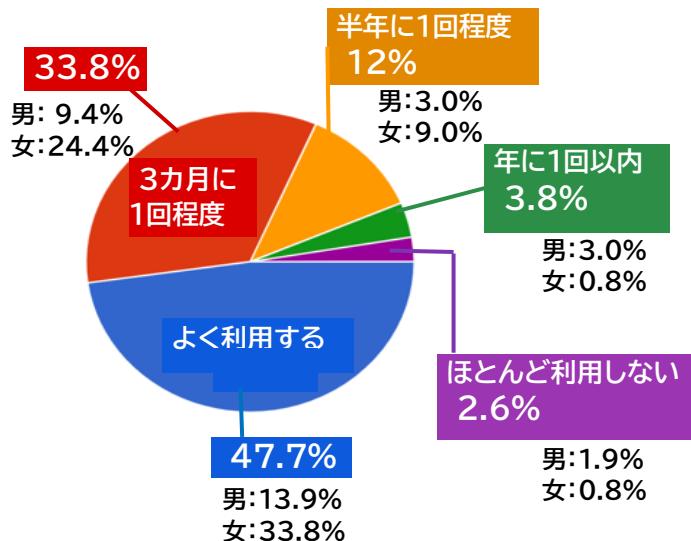
・調査データの「性別」比較、「年代別」比較のための基準値として使用

・対象データの合計件数を「100%」として再計算し、基準値と比較

### 問3 勤務先の従業員数



#### 問4 サービスの利用頻度

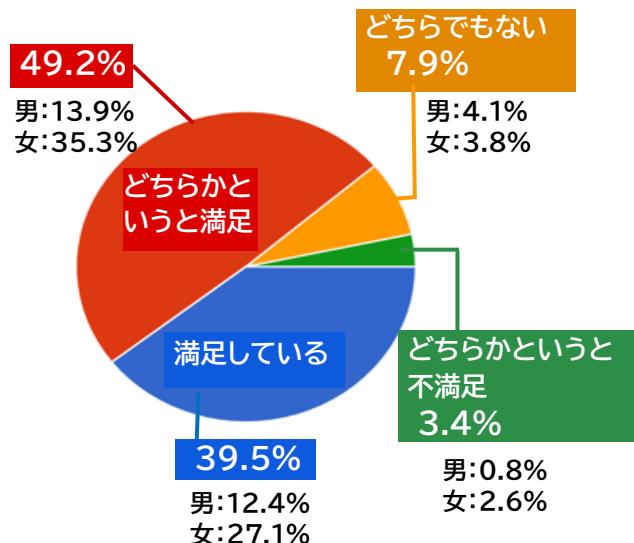


「3ヶ月に1回程度」「よく利用する」  
81.2%が回答

##### 利用状況の男女差について

2024年度サービス利用実績から  
・全世代の平均利用件数は、男性よりも女性の方が14%程度多い  
・70歳以上に限り男性利用が多い  
・原因は、女性の温浴施設利用が減少(クーポン・チケットとも)  
※死別等による移動手段の問題か?

#### 問5 サービス満足度

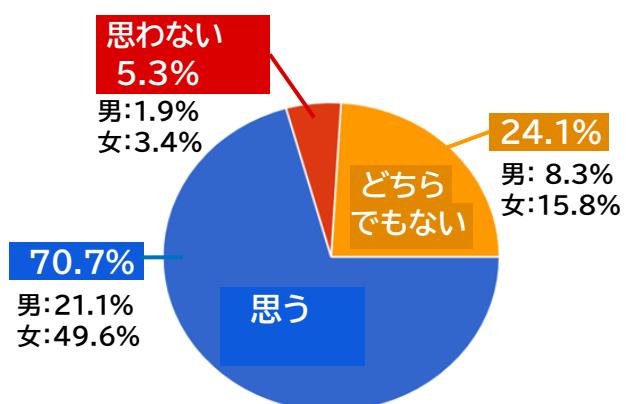


「満足」「どちらかといふと満足」  
88.7%が回答  
・男女による回答差はなし

「どちらかといふと不満足」  
3.4%が回答  
・女性がやや多く回答

「不満である」の回答者はゼロ

#### 問6 勤務先の福利厚生に「さるびあタウン」があることは、会社の魅力や強みになっていると思いますか？



「会社の魅力や強みになっていると思う」  
70.7%が回答  
・男女による回答差なし  
・年代間比率は、年齢が上がるにつれて  
「思う」と回答する傾向  
・50歳代の「思う」回答率が最も高い

「思わない」  
5.3%が回答  
・男性がやや高く、女性がやや低く回答  
・年代間比率は、20歳代が高く、40歳  
以上が低い

## 問7 さるびあタウンのサービスのうち、良いと思うもの（複数回答可）

順位	回答数	サービス
1位	244人	クーポン券
2位	158人	給付金(祝金・見舞金・弔慰金)
3位	149人	チケット販売(温浴施設)
4位	122人	チケット販売(レジャー施設・プール・動物園など)
5位	114人	割引券(ディズニーリゾート)
6位	93人	季節のイベント
7位	80人	チケット販売(映画)
8位	67人	補助券(みかん狩り・いちご狩り・ブルーベリー園)
9位	59人	バス旅行
10位	52人	RESOLライフサポート俱楽部
11位	51人	人間ドック補助
12位	49人	チケット販売(展覧会など)
13位	32人	全福センター
14位	29人	自己啓発受講料補助
15位	4人	その他(全部・レストランのクーポン)
合計	1,303人	

- 「サービス14項目」と「その他」の回答欄を設定
- 複数回答可のため、266人の会員が合計1,303回の「良い」を回答
- 一人当たり、約4.9件のサービスを「良い」と評価した計算

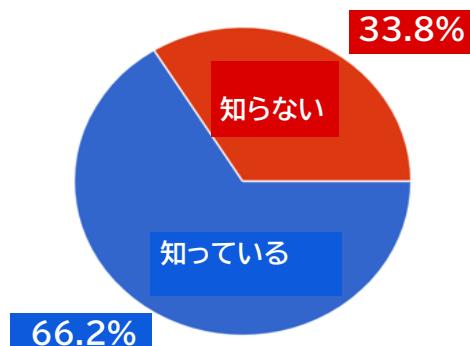
## 新サービスの評価

No	サービス	良い	悪い	あることを知らなかつた	興味がない	その他
問8	崎陽軒 横浜工場見学(無料)	84.6%	0.4%	5.6%	9.4%	
問9	おこめ券の抽選割引販売	70.3%	0.8%	19.9%	9.0%	
問10	メイク教室	30.8%	0.8%	25.2%	43.2%	
問11	事業アイデアの募集	57.1%	0%	32.0%	10.9%	
問12	LINE友だち登録者への限定サービス&プレゼント	91.8%	0.8%	1.9%	4.5%	1.0%
問13	会員事業所の紹介(会報誌)	60.2%	0.8%	29.3%	9.8%	
問14	シニア生活応援事業(会報誌)	41.0%	1.1%	36.8%	21.1%	
問15	ホームページのリニューアル	良くなつた	悪くなつた	どちらでもない	興味がない	知らなかつた
		53.4%	0%	28.6%	3.4%	10.9%
		その他	○まだ見ていない(2.4%) ○前のホームページを知らない(0.8%) ○スマホでたまに見る程度でわかつていい(0.4%) ○ログインできないので見れない(0.4%)			
		3.7%				

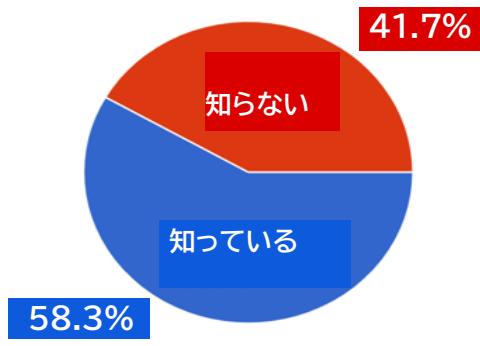
好みや価値観の違いはそれぞれであるが、「あることを知らなかつた」については改善すべき

## 「全福」と「RESOL」について

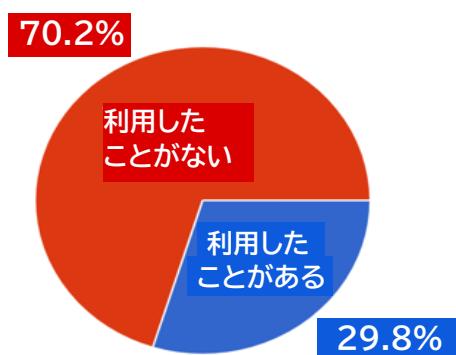
### 問16 知っていますか？



### 問17 さるびあタウンの会員は会費無料で利用できます



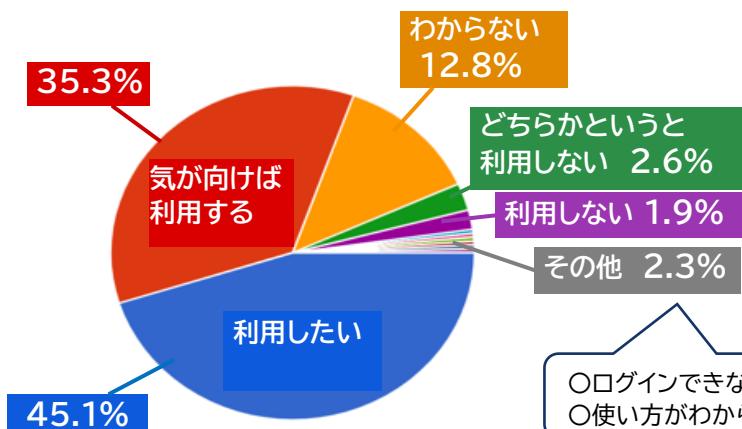
### 問18 利用したことがありますか？



#### 認知度と利用状況について

「全福」「RESOL」の両サービスについて、「知っている」が66.2%、さるびあタウン会員は無料で利用できることについては、58.3%の認識度と良好な数値を示す。その一方、「利用したことがある」については、29.8%に留まる。

### 問19 今後、利用したいと思いますか？



#### 新規利用者について

「利用したい」又は「気が向けば利用する」と回答した人は80.4%。ここから問18の「利用したことがある」人(70人)を除いた数値54.1%が新たに利用開始する可能性がある人

- ログインできない(1.6%)
- 使い方がわからない(0.8%)

## 問20 サービスを利用しない理由をご存じですか？（複数回答可）

回答範囲を「自分」のことはもちろん、友人等のことでも可としています

順位	回答数	サービス
1位	88人	利用する時間(余裕)がない
2位	60人	利用したいサービスがない
3位	58人	情報が分かりづらい
4位	56人	居住地の近くに利用できる施設がない
5位	20人	福利厚生に興味がない
6位	3人	お金がもったいない
7位	21人	その他 ○申し込みが面倒(1人) ○チケットが思い立ったらすぐに購入できない(1人) ○気づいたら使用期限が終わっているそうです(1人) ○リソルなどは分かりづらい(1人) ○分からぬ(3人) ○何かしら利用している(1人) ○周りに該当者なし(1人) ○私は利用しているが、していない人は利用価値を知らない のだと思う(1人) ○無記入(11人)
合計	306人	

## 問21 今後、さるびあタウンに望むサービスは何ですか？（複数回答可）

順位	回答数	サービス
1位	149人	一定のクオリティで自己負担額の少ないサービス
2位	148人	日常生活の中で役立つサービスの拡充
3位	56人	今のままで良い
4位	38人	日常生活には無いサービスの拡充
5位	19人	自己負担額は大きいが高級なサービス
6位	17人	その他 ○クーポン券を増やして欲しい(5人) ○ディズニーの割引を増やして欲しい(1人) ○サンリオピューロランドの割引券(1人) ○スキー場リフト券割引(1人) ○癒し系のサービスを増やして欲しい(1人) ○非日常を手ごろに利用できるサービス(1人) ○地域情報がもっと欲しい(1人) ○温泉ばかりでなく、ジャンルを広げる(1人) ○値段が高い、もう少し安くしてほしい(1人) ○クーポンの値上げでサービスが使いづらい(1人) ○全部(1人) ○無記入(2人)
合計	427人	

### III テーマ別集計

#### 1 「サービス満足度」のネガティブ回答者の分析

「どちらかというと不満足」と回答した9人のデータを抽出

##### (1) 人数・性別・世代

人 数	世 代				
	20代以下	30代	40代	50代	60歳以上
男性	2			1	1
女性	7	1	2	4	

##### (2) サービス利用頻度

人 数	よく利用	3月に1回	半年に1回	年に1回	ほとんどない
男性	2	1			1
女性	7	1	4	1	

##### (3) さるびあタウンが会社の魅力や強みになっていると思うか？

人 数	思 う	思 な い	ど ち ら で も な い
男性	2	1	1
女性	7	3	1

##### (4) 良いと思うサービス(複数回答可)

人 数	クー ポン	給付金	チケット販売			ディズ ニー	イベン ト	果物 狩り	バス 旅行	人間 ドック	全福 リソル
			温浴	レジャー	映画						
男性	2	2	1		1	1	1	1		1	
女性	7	6	3	2	3	2	3	1	2	1	1

##### (5) 新サービスの評価

人 数	評 価	崎陽軒	おこめ券	メイク教室	事業アイデア	LINE	事業所紹介	シニア応援	ホームP
男性	良い	2	2		1	2	2	1	
	悪い								
	興味がない			1				1	2
	知らなかった			1	1				
女性	良い	6	6	2	4	7	3	1	2
	悪い								
	興味がない	1	1	3	2		2	2	4
	知らなかった			2	1		2	4	1

※ホームページは上から「良くなった」「悪くなった」「どちらでもない」「知らなかった」

##### (6) サービスを利用しない理由(複数回答可)

人 数	時 間(余裕)が な い	利 用 し た い サ ー ビ ス が な い	情 報 が 分 か り づ く る	近 く に 施 設 が な い
男性	2		2	1
女性	7	5	1	2

##### (7) 今後、さるびあタウンに求めるサービスは？(複数回答可)

人 数	一 定 の ク オ リ テ ィ で 自 己 贅 恢 額 が 少 な い	日 常 生 活 の 中 で 役 立 つ サ ー ビ ス の 拡 充	日 常 生 活 に は 無 い サ ー ビ ス の 拡 充	そ の 他
男性	2	2	1	1
女性	7	5	3	高いので安くして欲しい

○サンプル数が9人であるため、過大評価しないよう注意が必要

○「サービス利用頻度」は、3カ月に1回が最も多い。会報誌発行ごとに利用か？

○「良いと思うサービス」は、回答者一人当たり平均3.6サービスを選出（全体平均は4.9サービス）

○「新サービスの評価」は、全72回答（8サービス×9人）中、「良い」が41回答。好意的に評価されている

○「今後、さるびあタウンに求めるサービス」の傾向は、全体の結果と同じである

○このサンプルからは、ネガティブ回答をした理由について、推測することができない

## 2 「サービスを利用しない理由」の考察（上位4位）

回答内容には、回答者以外のことも含まれるため、回答者情報(性別・世代等)による分類は行わない

### (1)利用する時間(余裕)がない【88人】

- 「時間(余裕)がない」には、業務多忙や家庭環境によるもの以外に、夜間飲食店勤務や24時間営業によるシフト勤務などの不規則勤務も含まれると考えられる
- これらの会員に対応するサービスとして、「**自宅(ひとり)完結型**」のサービスが必要であると考える
- 今後は「自宅で楽しめる」「ひとりで楽しめる」「好きな時に楽しめる」サービスを拡大したい

### (2)利用したいサービスがない【60人】

- 会員のニーズを把握し、実現可能なサービスを積極的に行うことが必要である
- ニーズ対応のほか、さるびあタウンはサービスを考え、「提案」する姿勢を持つ必要がある
- ホームページ・会報誌(給付申請時)・窓口でのアンケート調査を行う
- さるびあタウン内で日常的に新サービスの考案を行う

### (3)情報が分かりづらい【58人】

- 「発信力の強化」と「分かりやすい説明」が必要
  - ・LINEの導入
  - ・ホームページの更改
  - ・会報誌の内容整理と分かりやすい説明

### (4)居住地の近くに利用できる施設がない

- 町田市外のさるびあタウン提携施設の多くは「町田市に近い横浜市」に存在
- さるびあタウン会員の居住地（2025年6月現在）
  - ①町田市／3,579人 ②相模原市／959人 ③横浜市／277人 ④八王子市／240人
  - ⑤川崎市／168人
- 相模原市、八王子市、川崎市の提携施設を拡大する

## 3 「今後、さるびあタウンに望むサービス」の整理

### (1)圧倒的多数の1位と2位

順位	人数	サービスの内容
1位	149	一定のクオリティで自己負担額の少ないサービス
2位	148	日常生活の中で役立つサービスの拡充

### (2)2つの要件を満たす方向性

- 「**身近で安価に楽しめるサービス**」が求められている
- 経済の低成長時代を反映していると思われる
- 「サービスを利用しない理由」の（1）利用する時間(余裕)がない （2）利用したいサービスがない  
（4）居住地の近くに利用できる施設がない とも密接に関係する



**2025年度 さるびあタウン  
会員Webアンケート調査報告書**

2025年11月

一般財団法人  
町田市勤労者福祉サービスセンター  
東京都町田市森野2-27-10 エムコーポ  
TEL 042-723-0667 FAX 042-720-2242