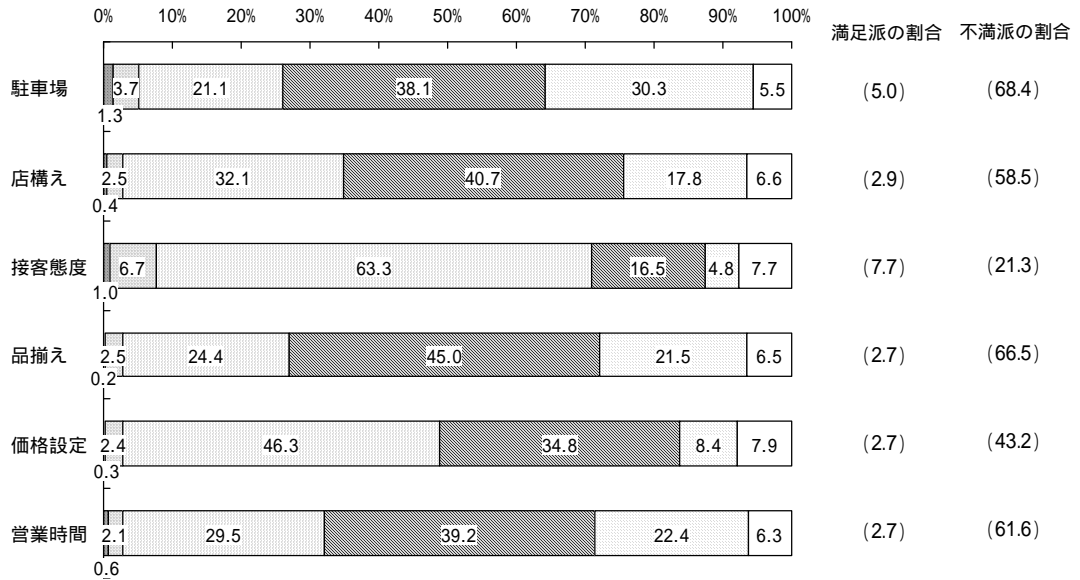


(4) 中心市街地の商店についての満足度・期待度

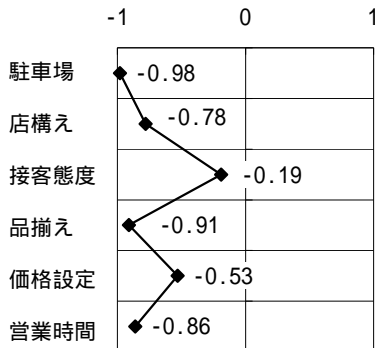
問 10 あなたは中心市街地の商店について次の各項目について満足していますか。また、今後どのようなことを期待しますか。それぞれの項目について満足度、期待度ともあてはまる番号を1つだけ選んでください。

N=1,014

■非常に満足 □やや満足 □ふつう ■やや不満 □非常に不満 □無回答



【ポイント】



ポイント算出方法

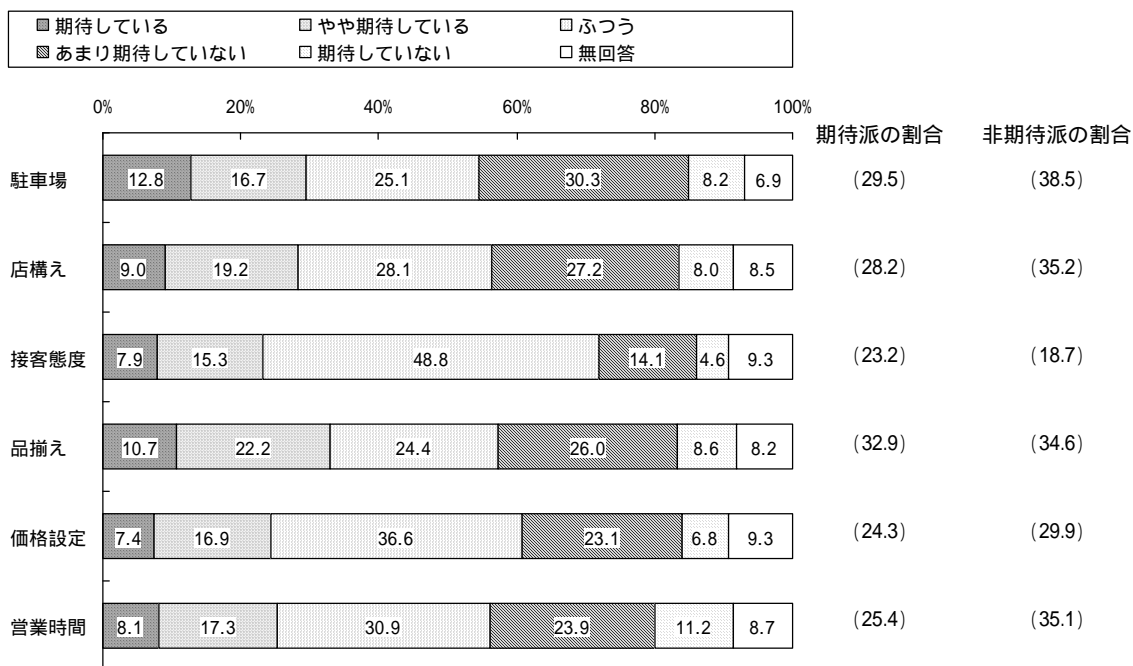
非常に満足 …… 2 p    やや満足 …… 1 p  
 ふつう …… ± 0 p    やや不満 …… - 1 p  
 非常に不満 …… - 2 p

上記のようにポイントを付加し、その合計を回答者数で除したものをポイントとして算出している。

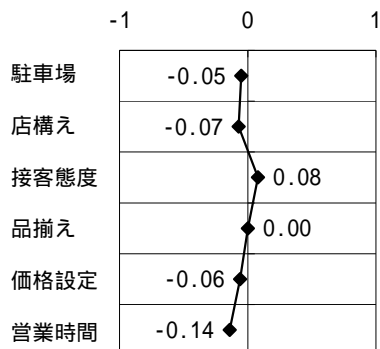
中心市街地の商店についての満足度を聞いたところ、どの項目についても「やや不満」、「非常に不満」を合わせた不満派の割合が「非常に満足」、「やや満足」を合わせた満足派を大きく上回っている。

各回答の選択肢に得点を与えて算出したポイントでみると、どの項目もマイナスの値となっており、特に「駐車場」については-0.98ポイントと最も低くなっている。一方、最もポイントが高いのは「接客態度」の-0.19ポイントとなっている。

N=1,014



【ポイント】



ポイント算出方法

期待している ..... 2 p やや期待している ..... 1 p  
 ふつう ..... ± 0 p あまり期待していない ..... - 1 p  
 期待していない ..... - 2 p

上記のようにポイントを付加し、その合計を回答者数で除したものをポイントとして算出している。

中心市街地の商店についての期待度を聞いたところ、「期待している」、「やや期待している」を合わせた期待派の割合が多い項目は、「品揃え」が32.9%で最も多く、以下「駐車場」が29.5%、「店構え」が28.2%となっているが、「接客態度」以外の項目では「あまり期待していない」、「期待していない」を合わせた非期待派の割合が期待派を上回っている。

各回答の選択肢に得点を与えて算出したポイントでみると、「接客態度」が0.08ポイントと最も高く、次いで「品揃え」が0.00ポイントとなっている。一方、最もポイントが低いのは「営業時間」の-0.14となっている。

満足度、期待度のポイント比較をし、その差が大きいもの（整備・改善の要望が高いもの）は、「駐車場」が0.93p（満足度：-0.98p、期待度：-0.05p）、「品揃え」が0.91p（満足度：-0.91p、期待度：0.00p）、「営業時間」が0.72p（満足度：-0.86p、期待度：-0.14p）となっている。

ポイントの差の算出方法

期待度のポイントより満足度のポイントを引いて算出している。