

劇場・コンサートホールにおける「クローク有料化」 に関するアンケート調査結果を発表

— クロークサービスが変わる？ 半数が利用意向示す —

文化施設の運営・コンサルティング業務を展開するサントリーパブリシティサービス株式会社(本社:東京都江東区 代表取締役社長: 千大輔 以下 SPS)は、劇場・コンサートホールにおける公演鑑賞者を対象として、定期的にアンケート調査を実施しています。今回は、「クロークの有料化」をテーマに、関東地方に住む 1,035 名に対して調査を行いました。

1. 有料クロークでも半数が利用意向、500 円以上の価格でも約 60%が納得

従来、劇場やコンサートホールにおけるクロークはその多くが無料で提供されています。しかし、今回の調査の結果、アンケートに答えた公演鑑賞者の 50.4%がクロークの有料化に対して前向きな意向を示していることが明らかになりました。特に 30 代男性が最も高い利用意向を示しています(68.1%)。また、「利用する」を選んだ回答者にその希望価格帯を尋ねた結果、約 60%が 500 円以上の価格でもクロークを利用するという意向を示しました。全体の中央値は「500 円」で、この価格帯であれば多くの鑑賞者に利用してもらえる可能性が高いと考えられます。クロークの有料化において、利用者層に応じた柔軟な価格戦略と運用戦略が利用率向上の鍵となるでしょう。

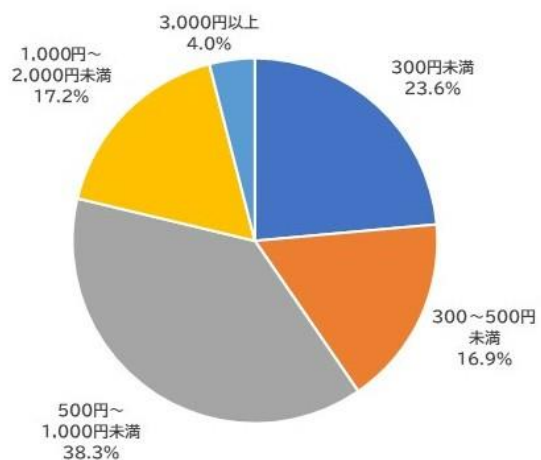
Q クロークが有料の場合でも利用しますか？

n = 1,035



Q 利用する場合は、1点いくらであれば利用するか教えてください。

n = 522



中央値: 500円

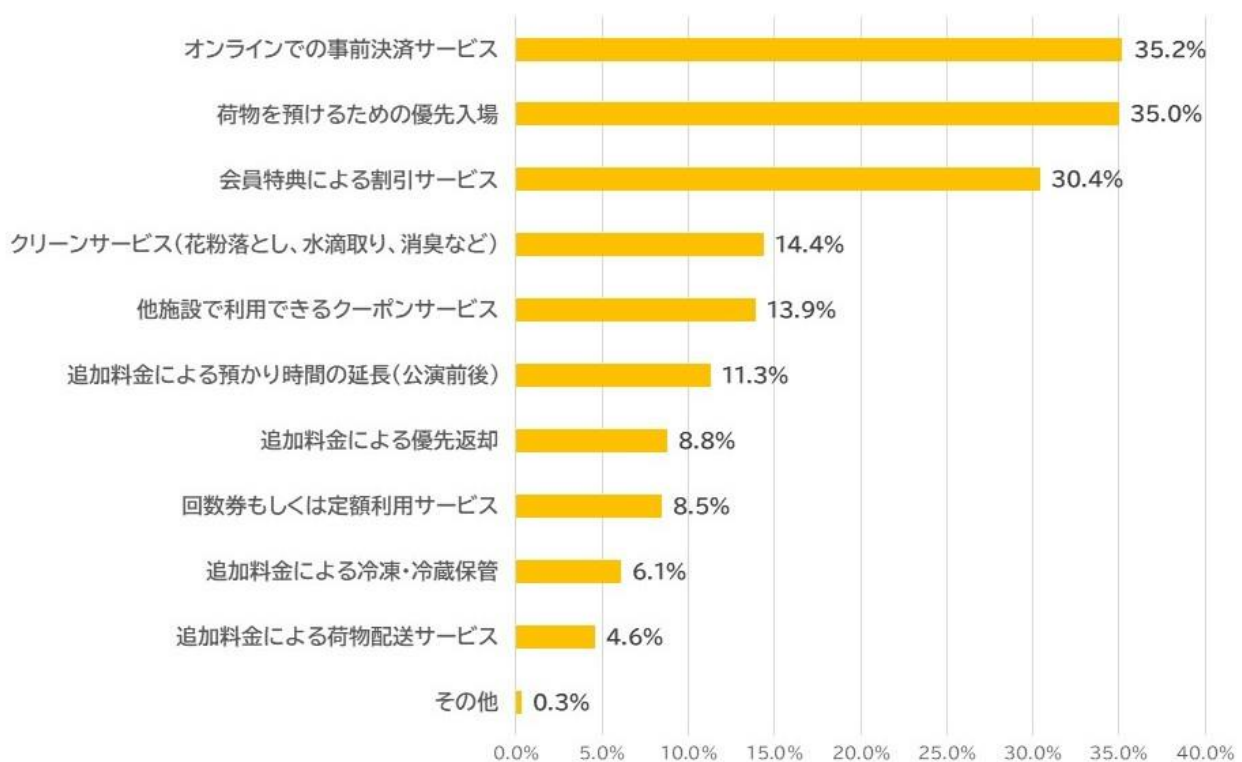
2. 有料クロークに希望する付帯サービスは「オンライン事前決済」が最も支持、求められるスムーズな鑑賞体験

クロークが有料の場合に希望する付帯サービスを聞いたところ、「オンラインでの事前決済サービス」(35.2%)が最も多く支持され、「荷物を預けるための優先入場」(35.0%)がそれに続きました。この結果から、利用者がスムーズさと利便性を重視し、また、公演そのものだけでなく、公演前後の時間も快適に過ごしたいというニーズがあることが伺えます。特に、劇場・コンサートホールの方日常的空间を重要視する利用者にとって、これらの付帯サービスは有効であり、運営側にとっても効率的にサービス提供ができるメリットがあると考えられます。

今回の調査結果を踏まえると、有料化により従来のクロークサービスは利用者の多様なニーズに応じて変化することが予想され、公演の前後を含めた鑑賞体験の向上に寄与することが期待されます。

Q クロークが有料の場合、付帯してほしいサービスはありますか？(3つまで)
※有料なら利用しない方も、利用する場合を想定してお答えください。

n = 1,035



SPS は、今後も公演鑑賞者からの貴重なフィードバックを収集し、文化施設の運営向上に役立てていきます。また、定期的なアンケート調査を通じて、利用者の声を反映したサービス改善を図り、より快適で満足度の高い鑑賞体験を提供してまいります。

調査結果全文をお知りになりたい方・クロスデータ等の活用方法は、弊社まで問い合わせください。

調査概要

調査目的:

公演鑑賞者を対象として、クローク有料化に向けた関心度合を調査目的とする。

調査方法:

過去1年間で一定回数の鑑賞行動があり、クロークを利用したことがある関東地方に住む10代～60代以上の男女を対象としたオンラインアンケートにより実態調査

主な調査項目:

クロークの利用理由/クロークの有料化(希望価格など)/重要視するポイント/付帯してほしいサービス

調査母集団形成:

関東地方在住の2万人から、「過去1年間に有料公演を鑑賞したことがある」「過去に1回以上クロークを利用したことがある」調査対象者を1,035名とした。

調査期間:

2024年8月26日(月)～29日(木)

