

—第3回クラシック愛好家アンケート結果—

**コロナ禍で、文化施設に求めるサービスは
「感染対策を考慮した施設づくり」と「おもてなし」へ変化**

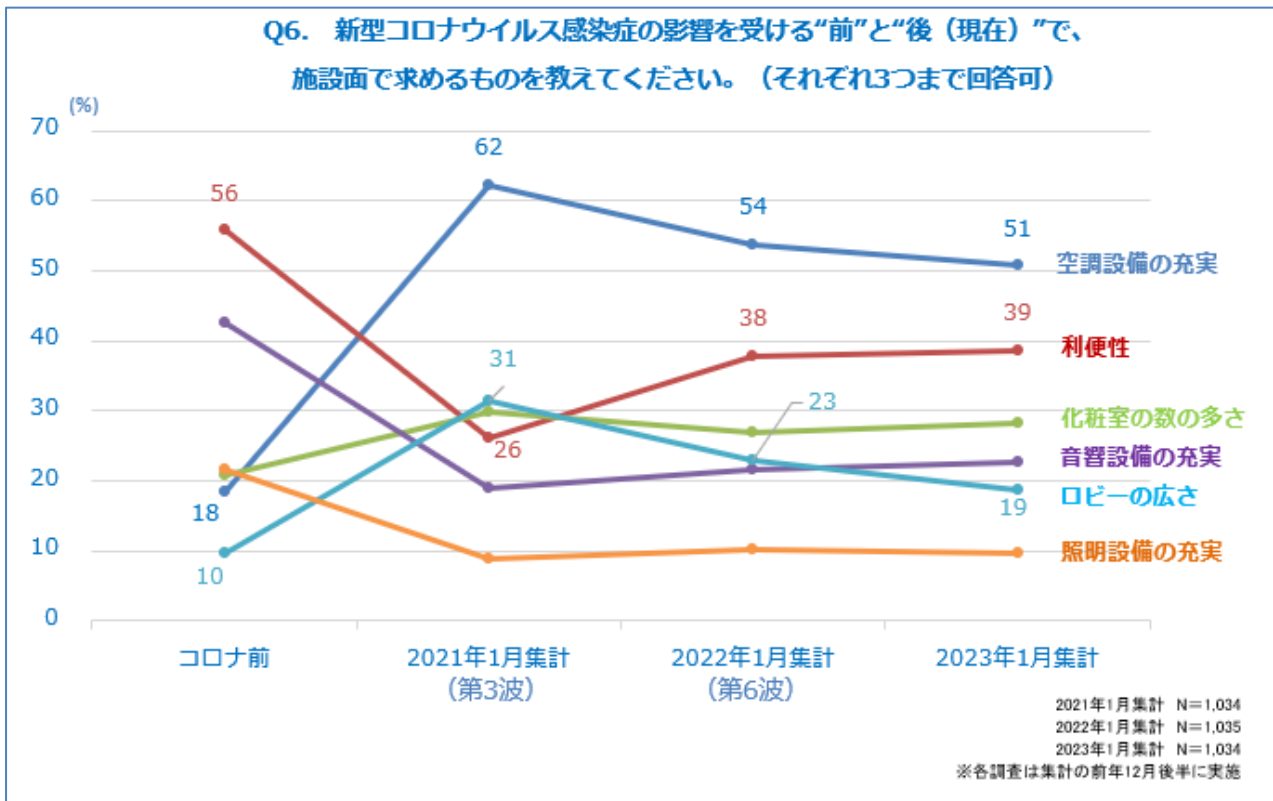
文化施設の運営・コンサルティング業務を展開するサントリーパブリシティサービス株式会社（本社：東京都 江東区 代表取締役社長：千大輔 以下 SPS）は、クラシック音楽や舞台芸術の公演を鑑賞した方 1,034 名に対して「第3回 クラシック愛好家アンケート調査」を実施しました。

SPS は、同調査を 2021 年から 3 年連続で実施し、新型コロナウイルスがクラシック愛好家に対して及ぼした影響を調べています。3 回の調査結果を比べると、**クラシック愛好家が文化施設に求めるサービスが、感染状況や社会情勢とともに徐々に変化している**ことがわかりました。

▼以下、分析結果の詳細

1

「空調設備」は特別な設備ではなく、文化施設のスタンダードに。
外出の日常化が「利便性」を後押し。



クラシック愛好家に『施設面で求めるもの』を尋ねたところ、重症化リスクの高い高齢者の感染が急増した2021年の調査結果では、「空調設備の充実」「ロビーの広さ」が第1位・第2位を占め、コロナ禍ならではの必要設備として強く求められていました。

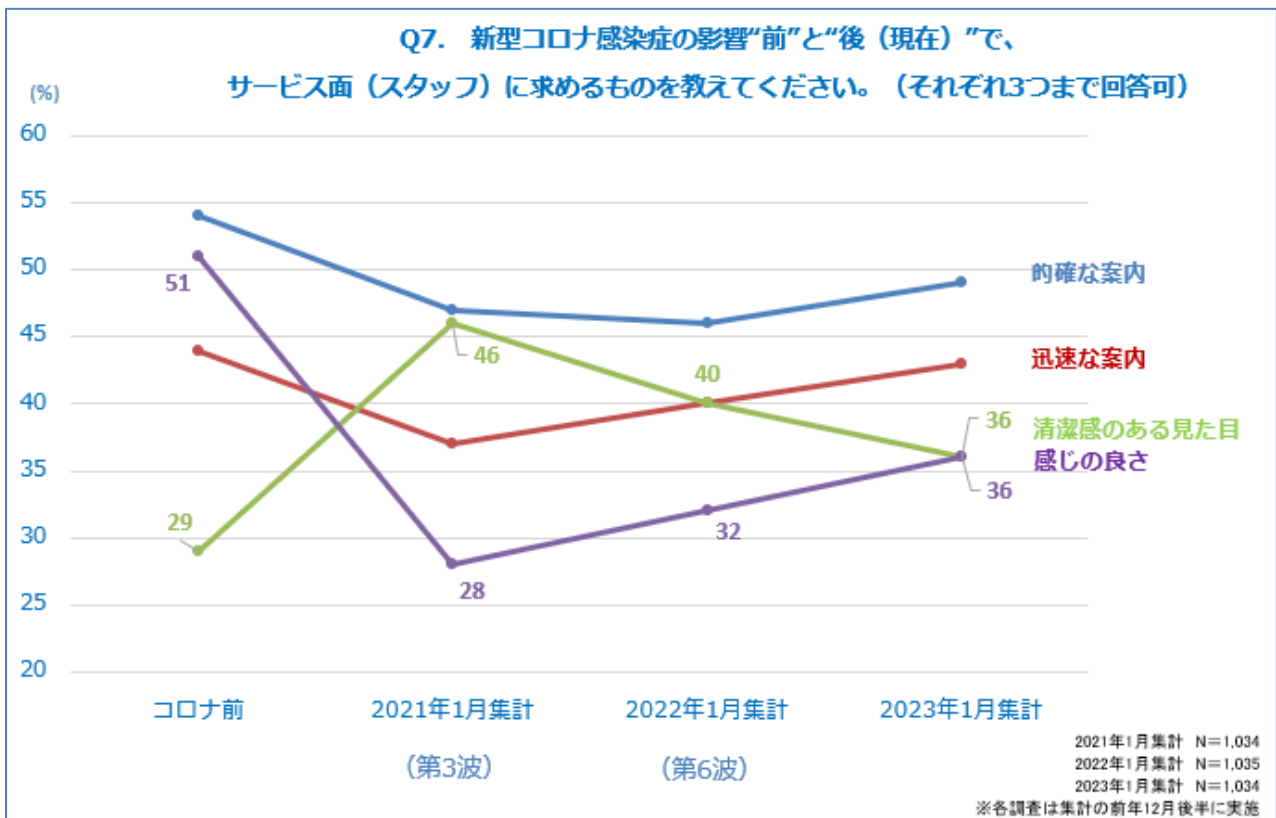
2022年、2023年と年が経過するごとに、双方を求める声は減ってきていますが、下がり幅はどちらも2年間で10%程度に留まっており、今後も一定数は求められると推察されます。**特に、「空調設備の充実」は1位【51%】をキープしており、コロナ禍の特別な緊急設備というよりは、「文化施設にあって当たり前な設備」として認識されていると言えます。**

一方で、コロナ前に最も求められていた「利便性」は、2021年には第4位にランクダウンしていましたが、2022年には第2位へランクアップしています。テレワーク（リモートワーク）から出社への切り替えなど、コロナ前のように外出することが日常化していることが影響していると思われる。

2

「感じの良さ」が右肩上がりに回復。
施設スタッフに求めるサービスは、コロナ前に戻りつつある。

クラシック愛好家に『スタッフのサービス面で求めるもの』を尋ねたところ、「感じの良さ」は、コロナ前は第2位でしたが、重症化リスクの高い高齢者の感染が急増した2021年は、第4位【28%】にランクダウンしていましたが、しかし2022年【32%】、2023年【36%】と求める声は右肩上がりに伸びています。



反対に、コロナ前に第4位だった「清潔感のある見た目」は、2021年は第2位【46%】とランクアップしましたが、2022年【40%】、2023年【36%】と下降しています。**興味深いことに、「感じの良さ」と「清潔感のある見た目」は上下反転の折れ線を描いています。**

やはり、非日常空間を楽しむ文化施設では、「清潔感のある見た目」以上に、コロナ前のような人間らしさや温かさなどのおもてなしを求める声が高まって来ているようです。

SPSは、文化施設運営の向上を目指し、今後もクラシック愛好家（鑑賞者）へのヒアリングアンケートを定期的に実施してまいります。調査結果全文（全20問）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■

コロナ禍におけるクラシック愛好家の意識や行動変容を明らかにし、オンライン配信、チケット購入方法、公演を選ぶ際の基準や公演鑑賞前後の行動などを調査する。また、世代ごとのニーズや地域差の違いを明らかにし今後の文化施設の運営に貢献する。

■調査対象■

全国2万人から、「2022年にクラシック音楽、舞台芸術の有料公演を鑑賞したことがある」と条件設定。

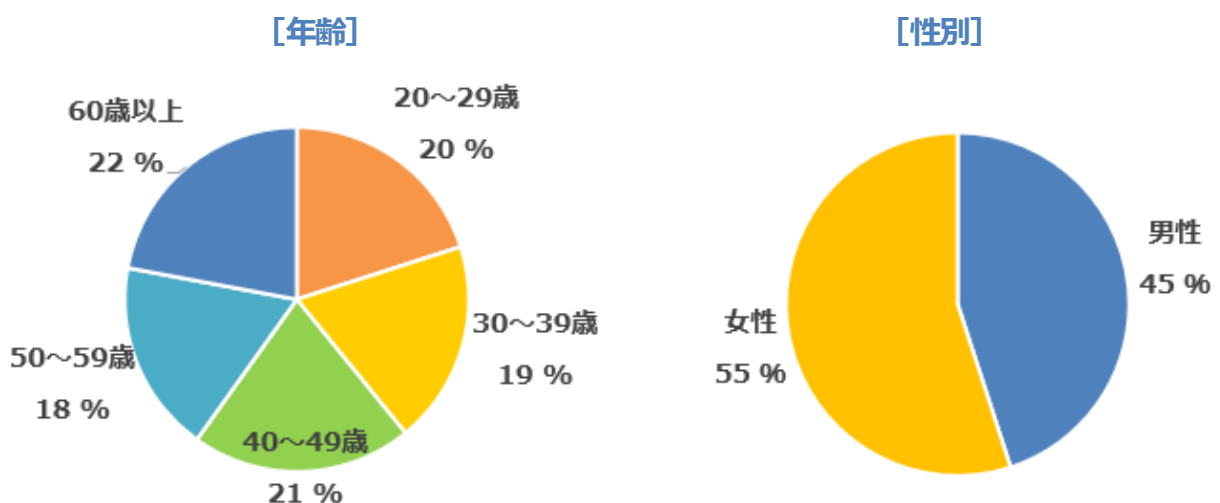
■調査内容■

2022年の鑑賞状況／感染症対策とサービス／オンライン配信／電子チケット／公演を選ぶ際の基準／公演鑑賞前後の行動（全20問）

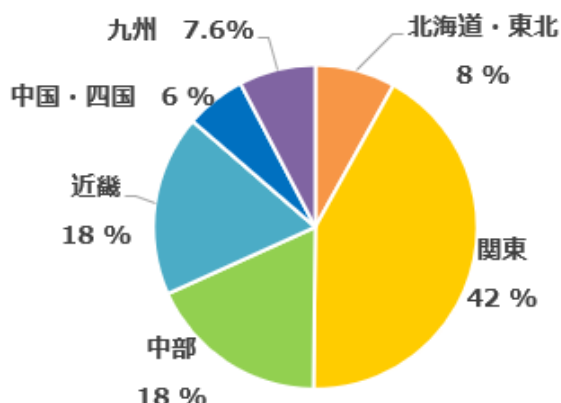
■調査期間■2022年12月19日（月）～12月21日（水）

■調査方法■インターネットリサーチ

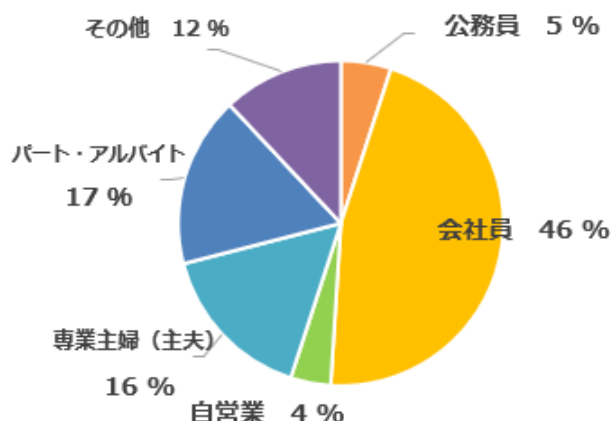
■有効回答■1,034名



【地域】



【職業】



サントリーパブリシティサービス株式会社について

SPS は、1963 年の創業以来、人と企業、人と文化、人と地域をつなぐ接点の場で、独自の価値を創造することに取り組んでまいりました。人々の心豊かな生活と、地域の活性化に貢献する音楽ホールや美術館など 51 箇所の文化施設を運営。また、施設運営で培ったノウハウを元に、組織と人の成長を促す「研修企画・運営」、施設の価値創造・向上につながる「施設運営コンサルティング」業務を展開しています。

会社名 : サントリーパブリシティサービス株式会社
 所在地 : 東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 16 階
 代表者 : 代表取締役社長 千大輔
 URL : <https://www.sps.sgn.ne.jp/>

登録・認可 : 多様な働き方ができる企業として、2017 年に厚生労働省の「えるぼし」認定を獲得。この他にも、地方自治体が制定する、女性が活躍する企業に与えられる認証も複数受けています。働きやすい会社、仕事と介護、子育てが両立できる会社として多くの認証をいただいております。



【本リリース内容・取材に関する問い合わせ先】

サントリーパブリシティサービス株式会社 事業推進本部 藤井、山野、清水
 TEL : 070-1485-4727 FAX : 03-6221-2017 E-mail : ayaka.fujii@sps.sgn.ne.jp