

# 南知多ビーチランド

## 口コミ分析に基づく改善検討レポート



2024年度 顧客体験（CX）最大化に向けた戦略提言

# | ユーザーレビューから見える現状概況

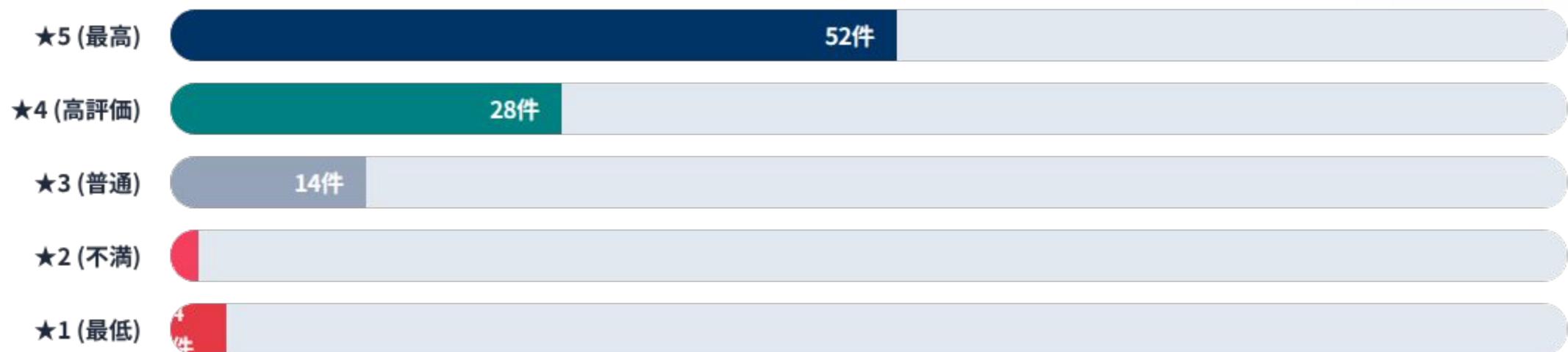
## ▲圧倒的な体験価値の土台

レビュー100件のうち半数以上が最高評価。イルカやアザラシとの「距離感ゼロ」のふれあいは、他施設を凌駕する強力な差別化要因となっています。

## ▲満足度を阻害する特定因子

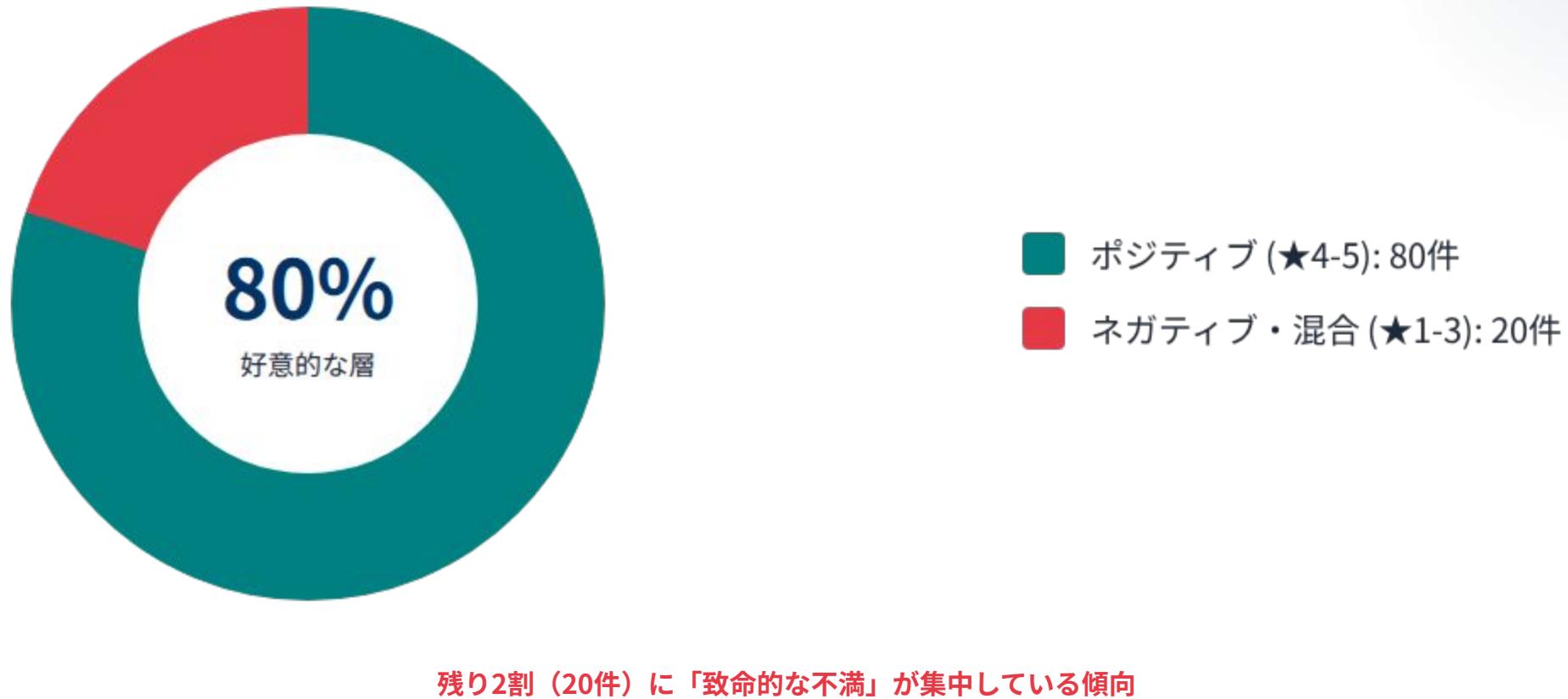
8割が好意的である一方、特定の「不快・不誠実」な体験（駐車場、情報欠如）が、リピート意欲を著しく削いでいる現状が浮き彫りになりました。

## 星の数別・評価件数分布 (n=100)



※★5が過半数を占めており、基本満足度は非常に高い水準にあります。

## | ポジティブ・ネガティブ比率分析



# ユーザーが絶賛する「5つの強み」



## ふれあい価値

「距離感ゼロ」の体験。無料で触れる唯一無二の価値。



## ショーの質

国内トップクラスの演出。飼育員の愛が伝わる内容。



## おもちゃ王国

子連れにとっての楽園。室内遊び場が親の休息所に。



## スタッフ応対

外国人観光客への案内や雨天対応など、ホスピタリティが評価。



## ペット同伴

愛犬と一緒にショーを見られる貴重なレジャースポット。

## 満足度を著しく阻害する「5つの要因」

- ✓ **環境の過酷さ:** 夏場の殺人的な暑さと、室内冷房の弱さに対する怒り（★1評価の主因）。
- ✓ **外部トラブル（駐車場）:** 近隣駐車場による虚偽の誘導（「奥は満車」という嘘）への不信感。
- ✓ **情報公開の不備:** レストラン営業時間が不明確で、来園者の計画が台無しになるストレス。
- ✓ **施設管理の老朽化:** 錆びた看板、穴の空いたマッサージチェア、露出した配線などの安全・衛生不安。
- ✓ **課金への抵抗感:** 入場料を払っているのに、エサやり等での「追加課金」が多すぎる印象。

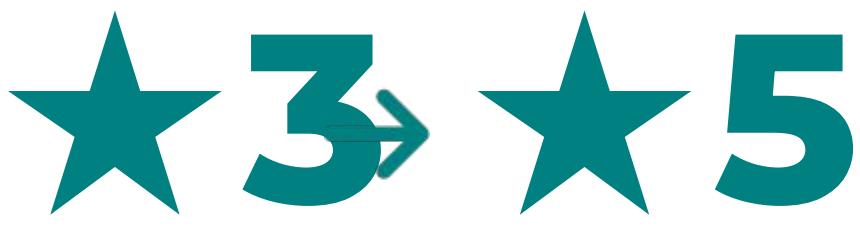
# 施設管理・安全面への指摘

「おもちゃ王国内のクリスマスツリーの配線が雑で、子供が遊ぶスペースにコンセントが露出しており危ない」

特に子連れ層にとって、施設の老朽化（錆び、色あせ）は「哀愁」ではなく「不信感」へと繋がっています。事故発生前の早急な点検と改修が求められます。



## 「不誠実さ」の排除による期待効果



14%の層をファン化

多額の設備投資を必要としない「誠実な情報公開」と  
「外部連携による誘導改善」を行うだけで、現在「普通  
（★3）」と評価している層を一気に「最高（★5）」へ  
引き上げることが可能です。

# 課題解決に向けた具体的な推奨アクション

重点課題	推奨アクション	期待される成果
駐車場誘導トラブル	公式駐車場への適切なルート掲示と、自治体との連携	入園前の不信感払拭・信頼醸成
飲食店情報の不足	公式WEBサイトでの店舗毎の営業時間のリアルタイム公開	来園者のスムーズな行動計画の実現
施設管理（衛生・安全）	トイレの洋式化・配線の隠蔽、老朽什器の更新	再来園意欲（リピート率）の向上
夏場の環境対策	クールスポットの増設、ミスト設置、室内冷房の適正化	「過酷な体験」の緩和・満足度維持

# 究極の「安心」と「感動」の両立

ユーザーが抱く「不快・不潔・不安」を徹底的に払拭  
し、  
唯一無二の「ふれあい体験」を完璧な状態で提供する。

No.1 レジャー施設としての地位確立へ

# 改善ロードマップ：2024年 実行計画



## Step 01：デジタル改善

飲食店情報の公開、WEBサイト改修、公式ルート案内板の強化。



## Step 02：安全・衛生点検

露出配線の処理、什器の修繕、トイレの部分改修、清掃強化計画。



## Step 03：夏期対策・連携

ミスト増設、冷房運用見直し、自治体・駐車場業者との協議。

# Thank You

本レポートに関する質疑応答

改善プロジェクトチーム

南知多ビーチランド 満足度向上委員会