

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

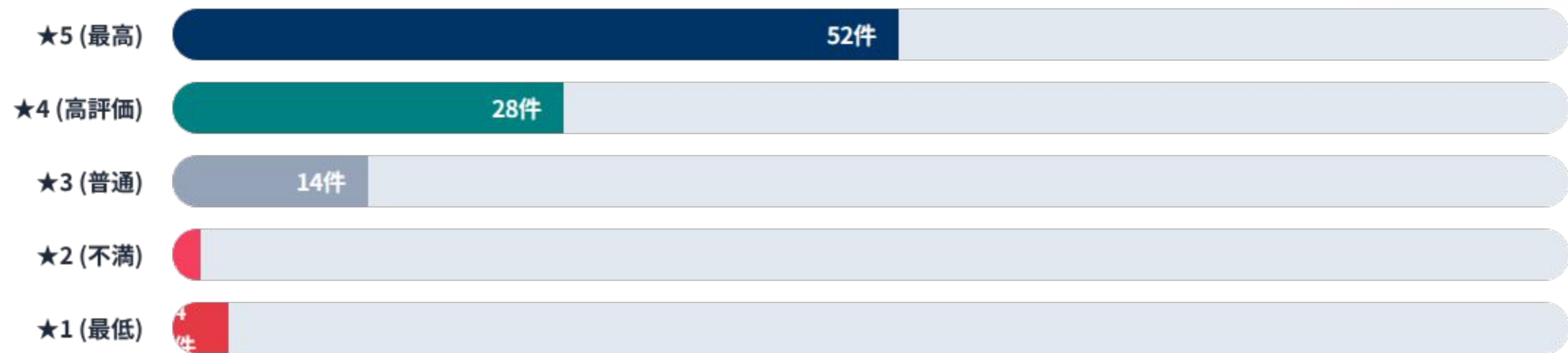
✓ 圧倒的な体験価値の土台

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

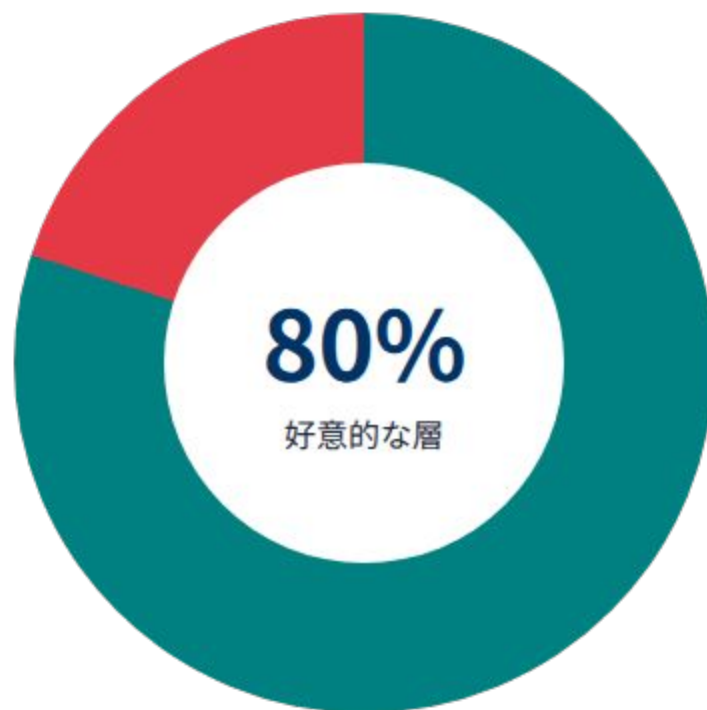
8割が好意的である一方、特定の「不快・不誠実」な体験（駐車場、情報欠如）が、リピート意欲を著しく削いでいる現状が浮き彫りになりました。

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



- ポジティブ (★4-5): 80件
- ネガティブ・混合 (★1-3): 20件

残り2割（20件）に「致命的な不満」が集中している傾向

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。



スタッフ対応

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。

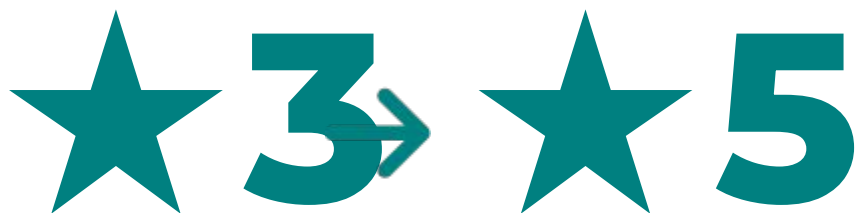
施設管理・安全面への指摘

「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揭示と、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