

# 2018年度利用者満足度調査結果

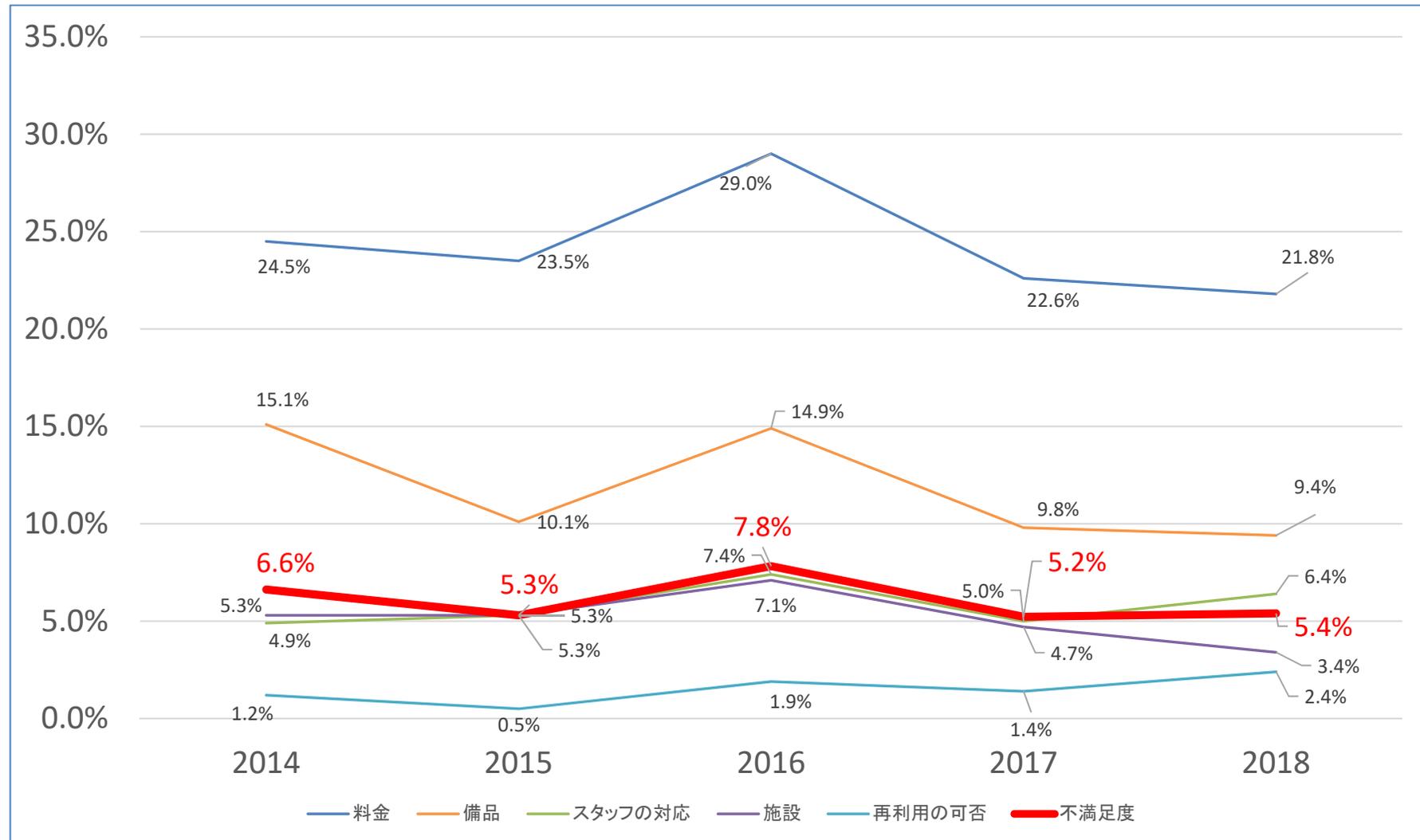
株式会社大阪国際会議場

# 2018年度アンケートの実施概要

対象催事	2018年4月1日～2019年3月31日に開催された催事		
項 目	<p>◆これまでご利用いただいたことがございますか？ ⇒はじめての方にお尋ねします。お知りになったきっかけは？</p> <p>◆ホームページで『空室状況』をご覧いただきましたか？</p> <p>◆会場決定の主な理由をお伺いします。</p>		
	<p>◆施設について(5:満足、4:やや満足、3:普通、2:やや不満、1:不満)</p> <p>◆備品について(同上)</p> <p>◆料金について(同上)</p> <p>◆スタッフの対応について(同上)</p> <p>◆また利用したいと思うか(5:たいへん思う、4:思う、3:わからない、2:あまり思わない、1:思わない)</p> <p>※不満足度は、5段階評価のうち3以下の割合(普通は不満足に含む)</p>		
	◆お気づきの点がございましたらご記入ください。※ご不満な(悪い)点、ご満足いただいた(良い)点など		
回答数	468件 (1Q:127件、2Q:106件、3Q:126件、4Q:109件) (前年度736件)		
配布件数	715件 (前年度 1,126件)	回収率 (回答数/配布件数)	65.5% (前年度 65.4%)
不満足度実績	5.4% (前年度5.2%)	目標値	5.0% (前年度目標値:7.5%)
生の声	43件	来館者アンケート	29件(WEB:10件、用紙記入:19件)

## 不満足度(不満・やや不満・普通)の項目別推移

全体の不満足度は0.2ポイント悪化。  
 スタッフの対応が対前年1.4ポイント(5.0→6.4)悪化。(不満0件、やや不満2件、普通28件)。  
 再利用の可否が対前年1.0ポイント悪化。(思わない0件、あまり思わない3件、分からない8件)



## 1.これまでご利用いただいたことがございますか？

アンケートの回答者のうち、リピーター率は82.9%。新規顧客は3.1ポイント低下し17.1%。

	会議 (学術・ 団体)	会議 (企業・ 個人)	イベント (学術・ 団体)	イベント (企業・ 個人)	展示会	興行	その他	計	比率 (前年同期)
はじめて	31	26	10	8	4	0	0	79	17.1% (20.2%)
利用したことが ある	148	117	57	44	15	2	0	383	82.9% (79.8%)
合計	179	143	67	52	19	2	0	462	100%

## 2.はじめての方にお尋ねします。お知りになったきっかけは？

**新規顧客のうち約半数がインターネット検索(44.8%)、次いでご紹介(13.4%)。ポータルサイトは、5件(7.5%) → 特別会議場、イベントE、1009など。**

	会議 (学術・ 団体)	会議 (企業・ 個人)	イベント (学術・ 団体)	イベント (企業・ 個人)	展示会	興行	その他	計	比率 (前年同期)
インターネット検索	7	14	5	2	2	0	0	30	44.8% (51.8%)
ポータルサイト	0	0	1	3	1	0	0	5	7.5% (5.8%)
ご紹介	3	2	1	2	1	0	0	9	13.4% (17.3%)
広告・雑誌を見て	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0% (0.7%)
DM・チラシ	0	1	0	0	0	0	0	1	1.5% (0%)
以前使用したことがある	6	1	0	1	0	0	0	8	11.9% (7.2%)
その他	10	2	0	2	1	0	0	14	20.9% (17.3%)
計	27	20	7	10	5	0	0	67	100%

## 3.空き状況をご覧いただきましたか？

前年度に比べ「はい」が8.8ポイント低下。

	会議 (学術・ 団体)	会議 (企業・ 個人)	イベント (学術・ 団体)	イベント (企業・ 個人)	展示会	興行	その他	計	比率
はい	30	56	18	27	3	1	0	135	29.0% (37.8%)
いいえ	127	83	45	23	16	1	0	295	63.4% (62.2%)
無回答	24	4	4	3	0	0	0	35	7.5%
計	181	143	67	53	19	2	0	465	100%

## 4.会場を選んだ理由（複数回答可）

最も高い「催事の規模が会場施設に見合った」は70.3%。  
 次いで「以前利用(または来館)して良かった」は47.4%、「建物、施設が気に入った」は29.7%と続く。  
 (「建物、施設が気に入った」は4位から3位に浮上)

	会議 (学術・団体)	会議 (企業・個人)	イベント (学術・団体)	イベント (企業・個人)	展示会	興行	その他	回答数	比率 ※1
催事の規模が会場施設に見合った	138	85	49	41	14	2	0	329	70.3% (68.6)
建物、施設が気に入った	66	32	20	18	3	0	0	139	29.7% (22.9)
以前利用(または来館)して 良かった	100	60	19	29	13	1	0	222	47.4% (42.6)
”国際会議場”というイメージが 良かった	35	15	3	7	1	0	0	61	13.0% (13.1)
料金が適切であった	47	46	15	17	8	1	0	134	28.6% (31.1)
ホテルが隣で便利	54	13	8	8	1	0	0	84	17.9% (11.7)
立地場所が良かった	55	32	15	10	2	0	0	114	24.4% (20.3)
その他	12	11	4	4	2	0	0	33	7.1% (7.4)

※1 分布率の分母は回答数(件)を用いて計算しておりますので、合計は100%になりません。