

2019年度利用者満足度調査結果

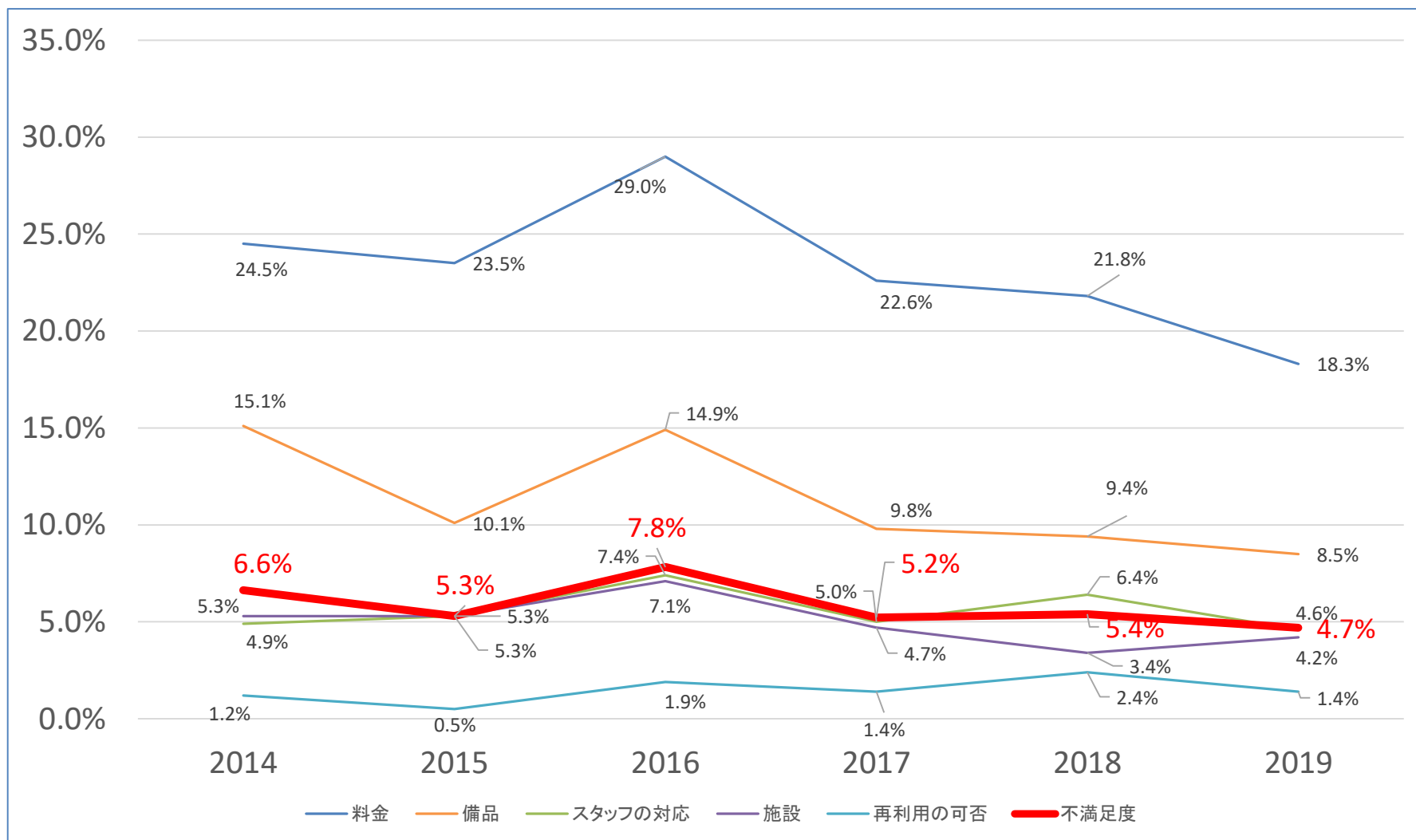
株式会社大阪国際会議場

2019年度アンケートの実施概要

対象催事	2019年4月1日～2020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	636件 (1Q:175件、2Q:145件、3Q:184件、4Q:132件) (前年同期468件)		
配布件数	896件 (前年同期715件)	回収率 (回答数/配布件数)	71.0% (前年同期65.5%)
再利用したい割合	98.7% (前年同期94.6%)	目標値	98.0%
生の声	22件	来館者 アンケート	15件 (WEB:5件、用紙記入:10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0.7ポイント(5.4→4.7)改善。
「施設について」が対前年0.8ポイント悪化。(3.4→4.2)



1.これまでご利用いただいたことがございますか？

アンケート回答者のうち、リピーター率は82.8%、新規顧客は17.2%。

	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	33	28	19	26	3	0	0	109	17.2% (13.8%)
利用したことが ある	145	190	79	93	16	3	1	527	82.8% (86.2%)
合計	178	218	98	119	19	3	1	636	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？

新規顧客のうち半数以上がインターネットおよびポータルサイト検索(46.7%)、その他については「知人」「過去に別部署で利用あり」「学会場として」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	9	6	12	1	0	0	35	46.7% (50.0%)
ポータルサイト	1	3	0	0	0	0	0	4	5.3% (10.0%)
ご紹介	6	4	4	3	0	0	0	17	22.7% (10.0%)
広告・雑誌を見て	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0% (0.0%)
DM・チラシ	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0% (0.0%)
以前使用したことがある	2	0	1	3	0	0	0	6	8.0% (12.5%)
その他	6	4	1	2	0	0	0	13	17.3% (15.0%)
計	22	20	12	20	1	0	0	75	100%

3.空き状況をご覧いただきましたか？

約3割が空き状況を確認。前年度に比べ「はい」が2.8ポイント増加。

	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)
はい	43	82	26	49	5	0	0	205	32.3% (29.5%)
いいえ	80	85	53	43	10	3	1	275	43.2% (61.8%)
無回答	55	51	19	27	4	0	0	156	24.5% (8.6%)
計	178	218	98	119	19	3	1	636	100%

※新アンケート様式へ変更後に新たに追加された項目です。

4.会場を選んだ理由（複数回答可）

「催事の規模が会場施設に見合った」が65.1%と最も高く、「以前利用(または来館)して良かった」が40.3%と続く。「料金が適切であった」、「建物、施設が気に入った」の順位は前期と逆転。

	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	123	128	72	78	13	0	0	414	65.1% (71.3%)
建物、施設が気に入った	57	39	38	35	3	0	0	172	27.0% (34.0%)
以前利用(または来館)して 良かった	91	76	39	41	8	1	0	256	40.3% (49.3%)
”国際会議場”というイメージが 良かった	30	9	13	18	1	0	0	71	11.2% (12.5%)
料金が適切であった	42	66	34	37	4	0	0	183	28.8% (30.4%)
ホテルが隣で便利	31	19	13	14	4	0	0	81	12.7% (18.9%)
立地場所が良かった	50	48	11	23	4	1	0	137	21.5% (24.0%)
その他	13	7	4	6	1	1	0	32	5.0% (6.4%)

※1 分布率の分母は回答数(636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。