

2020年度利用者満足度調査結果

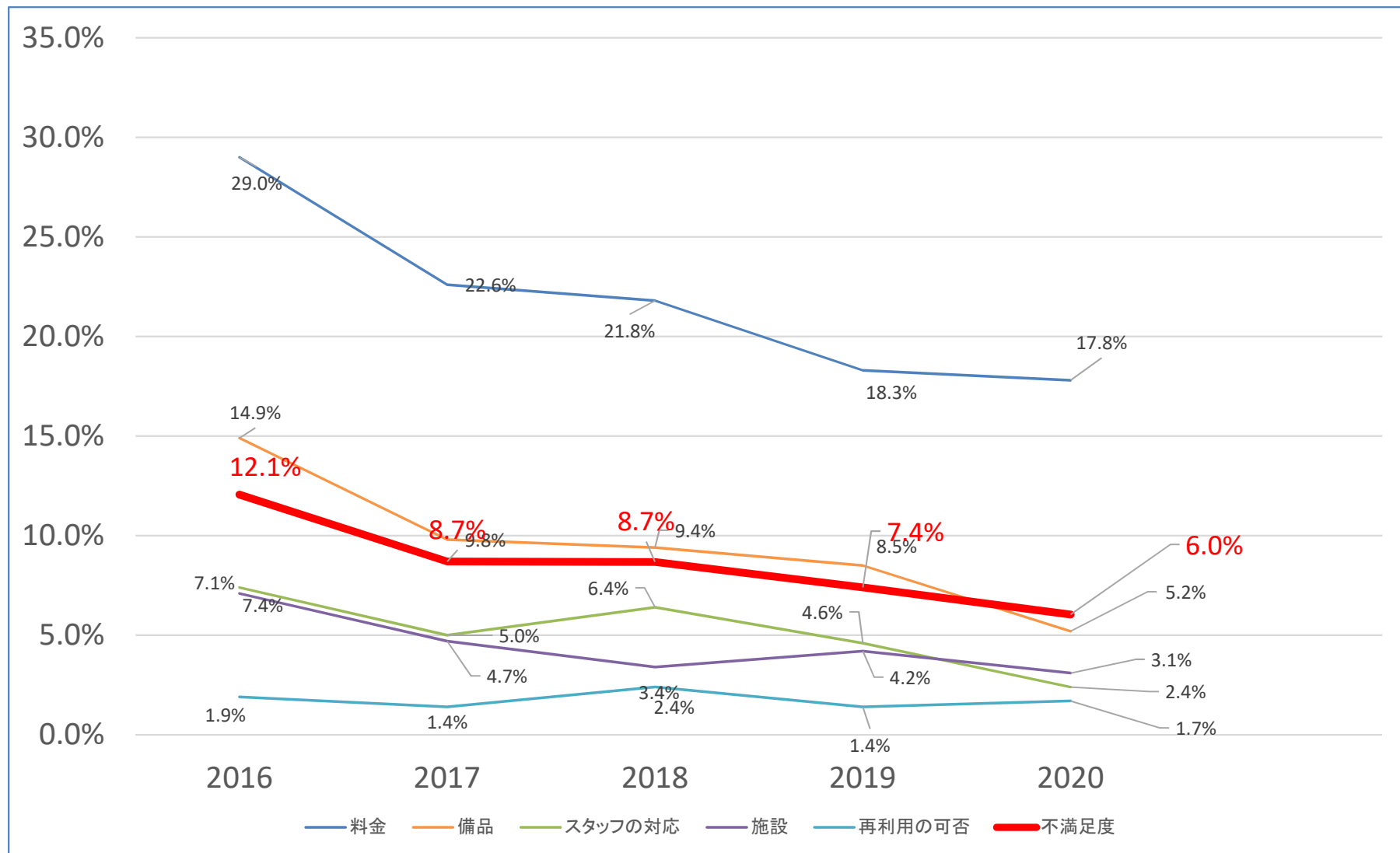
株式会社大阪国際会議場

2020年度アンケートの実施概要

対象催事	2020年4月1日 ～ 2021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	287件 (1Q:20件、2Q:88件、3Q:101件、4Q:78件) (前年同期636件)		
配布件数	372件 (前年同期896件)	回収率 (回答数/配布件数)	77.2% (前年同期71.0%)
再利用したい割合	98.3% (前年同期98.7%)	目標値	98.7%
生の声	9件	来館者 アンケート	5件 (WEB:3件、用紙記入:2件)

不満足度（普通・やや不満・不満）の項目別推移

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、全体の母数が前年度の約45%に減少したことにより、不満足度が6.0ポイント改善の結果となった。特にスタッフの対応が4.6%⇒2.4%へ改善。



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78.7%、新規顧客は21.3%。
 前年度に比べて、新規利用率が増加。
 コロナ禍において催事規模に見合った会場として当会場が新規に選ばれた可能性がある。

	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	10	22	18	11	0	0	0	61	21.3% (17.2%)
利用したことが ある	53	85	48	39	1	0	0	226	78.7% (82.8%)
合計	63	107	66	50	1	0	0	287	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40%がインターネットおよびポータルサイト検索、続いて、紹介でご利用頂いているのが23%となった。その他については「知人」「以前に来館した」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	3	8	9	3	0	0	0	23	37.7% (46.7%)
ポータルサイト	0	0	1	0	0	0	0	1	1.6% (5.3%)
ご紹介	3	3	3	5	0	0	0	14	23.0% (22.7%)
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	3	0	1	0	0	0	6	9.8% (8.0%)
その他	2	8	5	2	0	0	0	17	27.9% (17.3%)
計	10	22	18	11	0	0	0	61	100%

3.空き状況をご覧いただきましたか？

約40%が空き状況を確認。前年度に比べ「はい」が7.1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	15	59	15	24	0	0	0	113	39.4% (32.3%)
いいえ	40	45	48	22	1	0	0	156	54.3% (43.2%)
無回答	8	3	3	4	0	0	0	18	6.3% (24.5%)
計	63	107	66	50	1	0	0	287	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70.7%と最も高く、「以前利用(または来館)して良かった」が31.6%と続いている。次に「建物、施設が気に入った」、「料金が適切であった」という順位となった。

	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	49	71	46	36	1	0	0	203	70.7% (65.1%)
建物、施設が気に入った	18	25	22	11	0	0	0	76	26.5% (27.0%)
以前利用(または来館)して 良かった	20	39	12	18	1	0	0	90	31.6% (40.3%)
”国際会議場”というイメージが 良かった	14	9	4	3	0	0	0	30	10.5% (11.2%)
料金が適切であった	13	25	19	9	0	0	0	66	23.0% (28.8%)
ホテルが隣で便利	14	6	10	3	0	0	0	33	11.5% (12.7%)
立地場所が良かった	21	18	12	9	0	0	0	60	20.9% (21.5%)
その他	7	4	10	4	0	0	0	25	8.7% (5.5%)

※1 分布率の分母は回答数(287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。

アンケート、館内パトロール^{※1}、 及び総合案内からの意見に対する報告

※1 大阪国際会議場ではパートナー会社の皆様とともに定期的に『館内パトロール』を実施し、お客様の目線で施設の点検や改善を行っております。

ご意見をもとに実施した事例

ご意見	対応
有料のサーモグラフィ装置(検温)があると嬉しいです。	コロナ対策といたしまして同様のサーモグラフィを提案し、導入いたしました。
<ul style="list-style-type: none"> ●今後WEB配信などで利用させてもらう事もあると思います。その際に、飛沫防止用のアクリル板などがあるといいと思います。 ●演台や司会者台、受付に、飛沫シートやアクリル板などコロナ対策備品があるとよい。 	コロナ対策といたしまして貸出し用アクリル板を導入いたしました。このほか、エレベーター内の抗菌加工や消毒液の増設、マイクの消毒など感染症対策を徹底し、お客様をお迎えいたします。
今後、学会の会場の規模は縮小していくことが予想されます。ITを利用したVirtualな学会になる可能性があり、会議場もそれに対応していく必要がありますね。	他会議においてもWeb配信プランを利用した、ハイブリッド型会議の提案を行っておりますので、是非、お問合せください。
今後、連携事業ができればと思います。(京阪ホールディングス様)	現在企画課にて今年度の連携事業を調整しております。
<ul style="list-style-type: none"> ●エスカレーター前の案内板「ビズプラス」→「ビジネスセンター」 ●「まいどおおきに食堂」→「フジオ軒」 ●10F全体 フロアマップ、点字パネルの汚損 ●5F全体 フロアサインの汚損 ●1Fに飲食禁止ポスターを貼っていてもばれなければいいと思って、食べている方がいます。 	2021年5月に実施しました館内サイン改修工事にて全面的に対応いたしました。
・10F ソファセット(2000年ごろに購入のもので古い・重い・汚れあり)の入れ替え	お客様が快適にご利用いただけるよう、美品に入れ替えました。
アンケート回収を目的に、受付にアンケートボックスを設置するのはいかがでしょうか	アンケートボックスを1階総合案内に移設しておりますので、皆様のお声をお寄せください。

お褒めのお言葉

内容	件数
担当スタッフに、丁寧に対応して頂けた／相談しやすかった。等	28件
ケータリングもさすがホテルの対応というきちんとしたご対応で満足です。	1件
会場は天井が高く良かった。マイクの声はクリアで良かった。(利用会場1003・1010)	1件
ソーシャルディスタンスを守っていただいた配慮は良かった。	1件
小数のお弁当を配達してくれるのは大変助かりました。	1件
webのサポートが非常に良かったです。	1件
前回のホワイトボードマーカの件、覚えて頂いていて、対応して下さったお心遣いに感謝します。また試験・研修の際にはご相談させていただきます。	1件
施設も天井が高い部屋を探していて、なかなかなかったのも、ありがたかったです。(利用会場1202)	1件
備品一つ一つの状態も良く、品の良さを感じました。	1件