



2021年度 アンケート等集約結果 及び改善結果（報告）

2022年5月9日

s & eOICC委員会事務局
（営業部企画課）

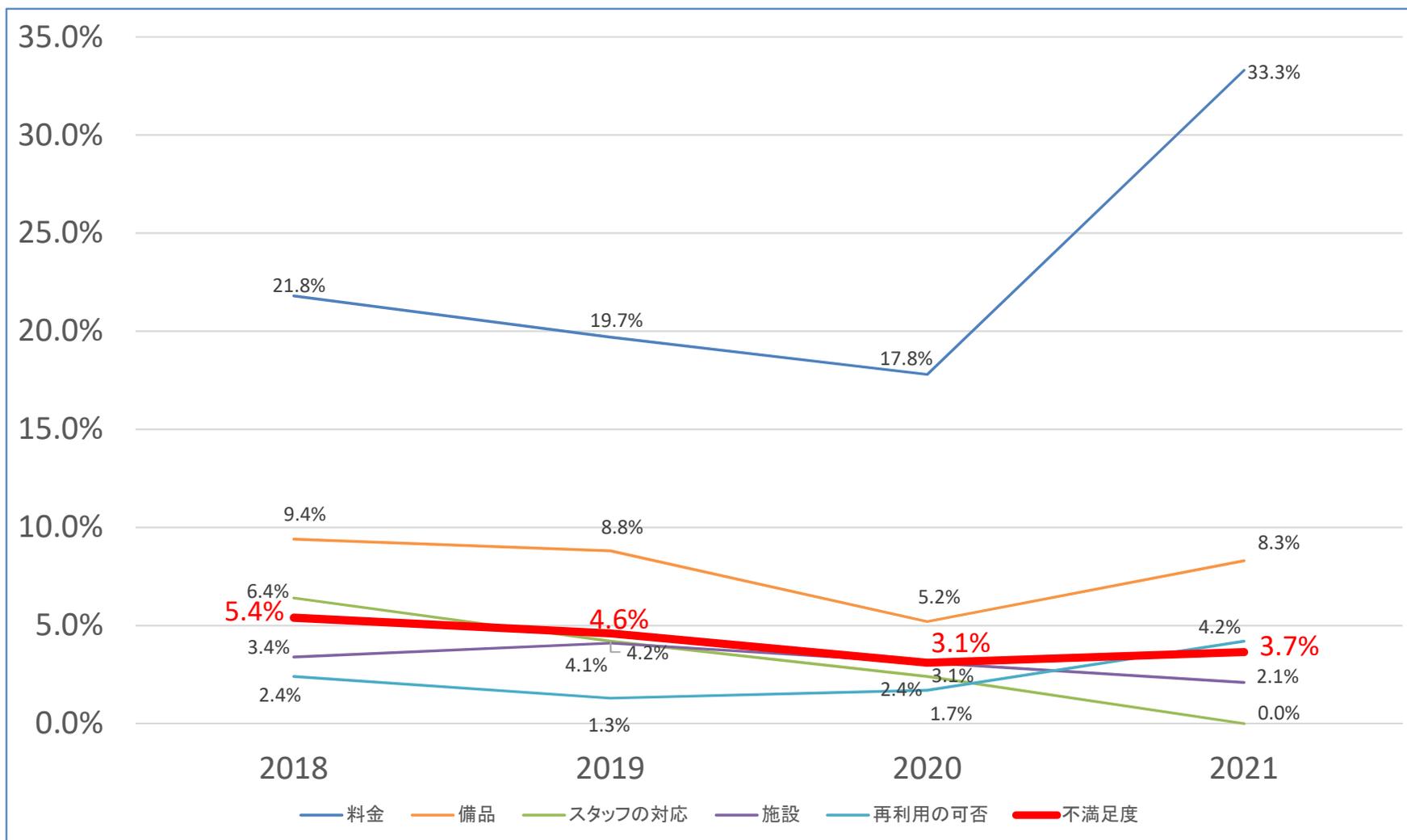
2021年度アンケートの実施概要

対象催事	2021年4月1日 ～ 2022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	128件 (前年度 287件、前々年度636件)		
配布件数	179件 (前年度372件、 前々年度896件)	回収率 (回答数/ 配布件数)	71.5% (前年度 77.2%)
再利用したい割合	97.7% (前年度 98.3%)	目標値	98.9%
生の声	0件	来館者 アンケート	1件 (WEB:0件、用紙記入:1件)

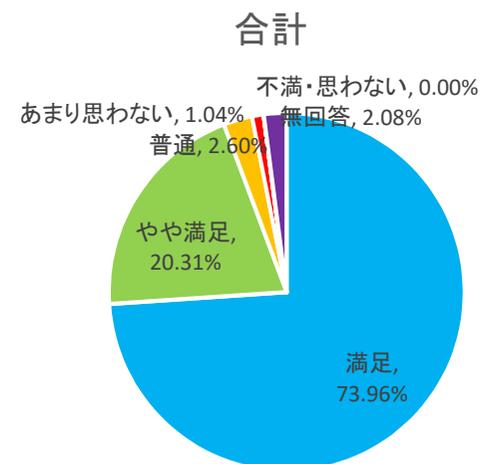
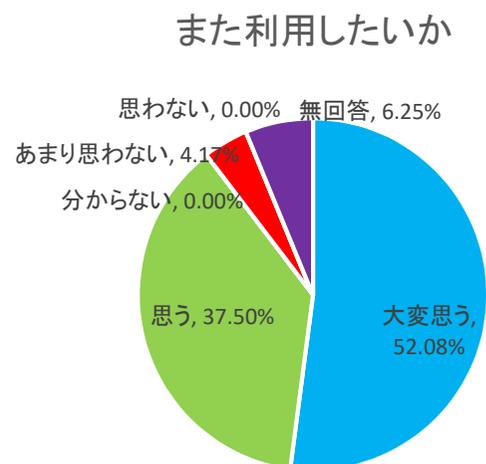
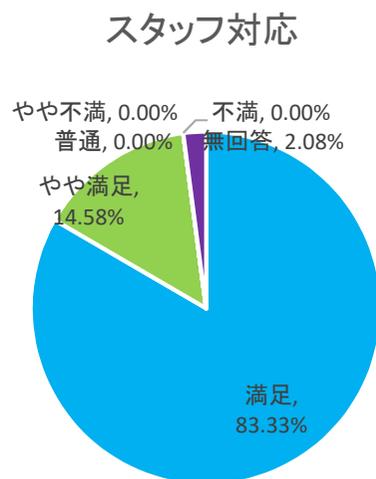
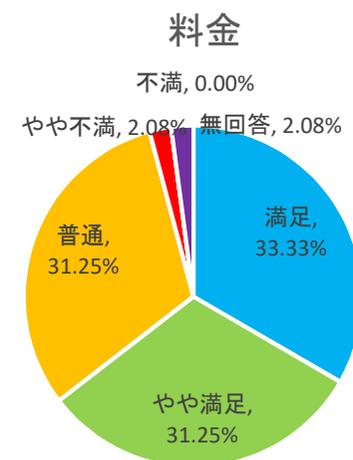
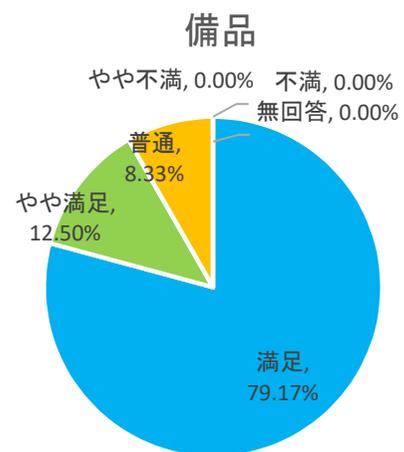
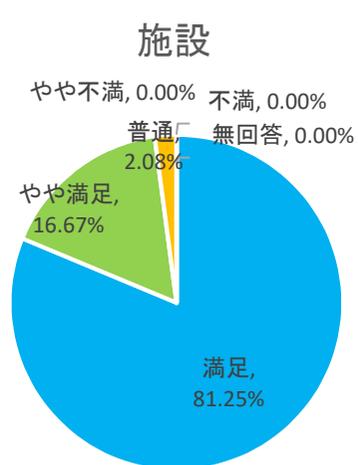
不満足度(不満・やや不満・普通)の項目別推移

不満足度(普通、やや不満、不満)は、3.7%と前年度より0.6%悪化(内容はすべて「普通」)。

料金の不満足度が前年度に比べ大幅増。32.2%が普通、やや不満2.8%、不満0%。



2021年度項目別満足度グラフ



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79.6%、新規顧客は17.9%。
ワクチン接種会場が設置されたため、当会議場は広く周知されたが、依然とリピーター顧客の利用が多い傾向。

	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	13	4	4	2	2	0	0	23	17.9% (21.3%)
利用したことが ある	35	22	25	19	1	1	0	102	79.6% (78.7%)
合計	48	26	29	21	3	1	0	128	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45%がインターネットで当会議場を探し出す。
オンライン検索で当施設を見出し、予約する主催者が多いものの、紹介でのご利用も
15%あることから主催者の当施設への評価・信頼が新規顧客獲得につながる。**

	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)
インターネット検索	3	2	4	0	0	0	0	9	45.0% (37.7%)
ポータルサイト	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0% (1.6%)
ご紹介	2	1	0	0	0	0	0	3	15.0% (23.0%)
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	1	0	0	1	0	0	0	2	10.0% (9.8%)
その他	3	1	0	1	1	0	0	6	30.0% (27.9%)
計	9	4	4	2	1	0	0	20	100%

3.空き状況をご覧いただきましたか？

32%が空き状況を確認。しかし、前年度に比べ「いいえ」が約8ポイント増加。オンライン化が進んでいるものの、リアルでのサポートが必要な利用者も多い。現場や電話での丁寧な対応とともにWEBが一層活用される工夫が必要。

	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	12	11	7	10	1	0	0	41	32.0% (39.4%)
いいえ	34	13	19	11	2	1	0	80	62.5% (54.3%)
無回答	2	2	3	0	0	0	0	7	5.4% (6.3%)
計	48	26	29	21	3	1	0	128	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」が依然として71.0%と最も高く、「以前利用（または来館）して良かった」が47.6%と続いている。次に「建物、施設が気に入った」、「立地場所が良かった」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	36	17	22	14	1	1	0	91	71.0% (70.7%)
建物、施設が気に入った	17	4	8	6	1	0	0	36	28.1% (26.5%)
以前利用（または来館）して 良かった	26	12	9	12	2	0	0	61	47.6% (31.6%)
”国際会議場”というイメージが 良かった	8	3	4	0	1	0	0	16	12.5% (10.5%)
料金が適切であった	4	3	9	3	0	0	0	19	14.8% (23.0%)
割引料金が適用された	2	0	1	0	0	0	0	3	2.3% (0%)
ホテルが隣で便利	12	3	1	0	0	0	0	16	12.5% (11.5%)
立地場所が良かった	15	8	3	3	0	0	0	29	22.6% (20.9%)
その他	3	1	1	4	0	0	0	9	7.0% (9.1%)

※1 分布率の分母は回答数(128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。

1/1～3/31までの声

【賞賛】

内容	件数
担当者の対応が親切で丁寧・臨機応変で迅速である	8件
ソーシャルディスタンスの確保・清潔である	2件
マイクやプロジェクターの調整でお世話になった	3件

【検討】

内容	件数
ビジネスセンターの場所など案内が少なくわかりにくい	2件
フロア内のオープンスペースに腰掛け用の椅子がほしい	1件