2023年度
アンケート等集約・利用者満足度調査結果

2024年4月22日　s＆eOICC委員会事務局　（企画課）

グランキューブ大阪
Osaka International Convention Center

目　次

1. アンケートの実施概要

2. **アンケート**集計結果報告（5項目）

1.アンケートの実施概要

対象	2023年4月1日 ～ 2024年11月30日までに開催した催事（※12月１日～３月31日まで大規模修繕工事に伴う休館）		
アンケート質問項目	1.これまでご利用いただいたことはございますか？ ⇒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？		
	2.ホームページで『空室状況』をご覧いただきましたか？		
	3.会場決定の主な理由をお伺いします。		
	4.満足度 ①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） ②備品について（5：満足 4：やや満足 3：普通 2：やや不満 1：不満） ③料金について（5：満足 4：やや満足 3：普通 2：やや不満 1：不満） ④スタッフの対応について（5：満足 4：やや満足 3：普通 2：やや不満 1：不満） ⑤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）		
	5.お気づきの点がございましたらご記入ください。		
配布件数	1-4Q：548件　（紙アンケート：27件・WEBアンケート521件）　※22年度1-4Q：693件		
回答件数	1-4Q：109件　（紙アンケート：3件・WEBアンケート：106件）　※22年度1-4Q：185件		
回収率	1-4Q：19.9%（紙アンケート：11.1%・WEBアンケート：20.3%）　※22年度1-4Q：26.7%		
お客様の声	8件　※22年度1-4Q：29件	来館者アンケート	1件　※22年度1-4Q：7件

2.アンケート集計結果

（1）これまでご利用いただいたことがございますか？

	初めて利用	利用したことがある	合計
合計	46	63	109
比率/2022年度	42.2%/31.9%	57.8% / 68.1%	100%

⇒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？

	インターネット検索	ポータルサイト	ご紹介	広告・雑誌	DM・チラシ	以前利用したことがある	その他
合計	18	0	6	0	1	13	8
比率/2022年度	39.1% /49.2%	0% / 1.7%	13.0% /18.6%	0.0% / 0.0%	2.2% / 0.0%	28.3% /10.2%	17.4% /20.3%

※以前利用したことがある＝来館したことがある

（2）ホームページで『空室状況』をご覧いただきましたか？

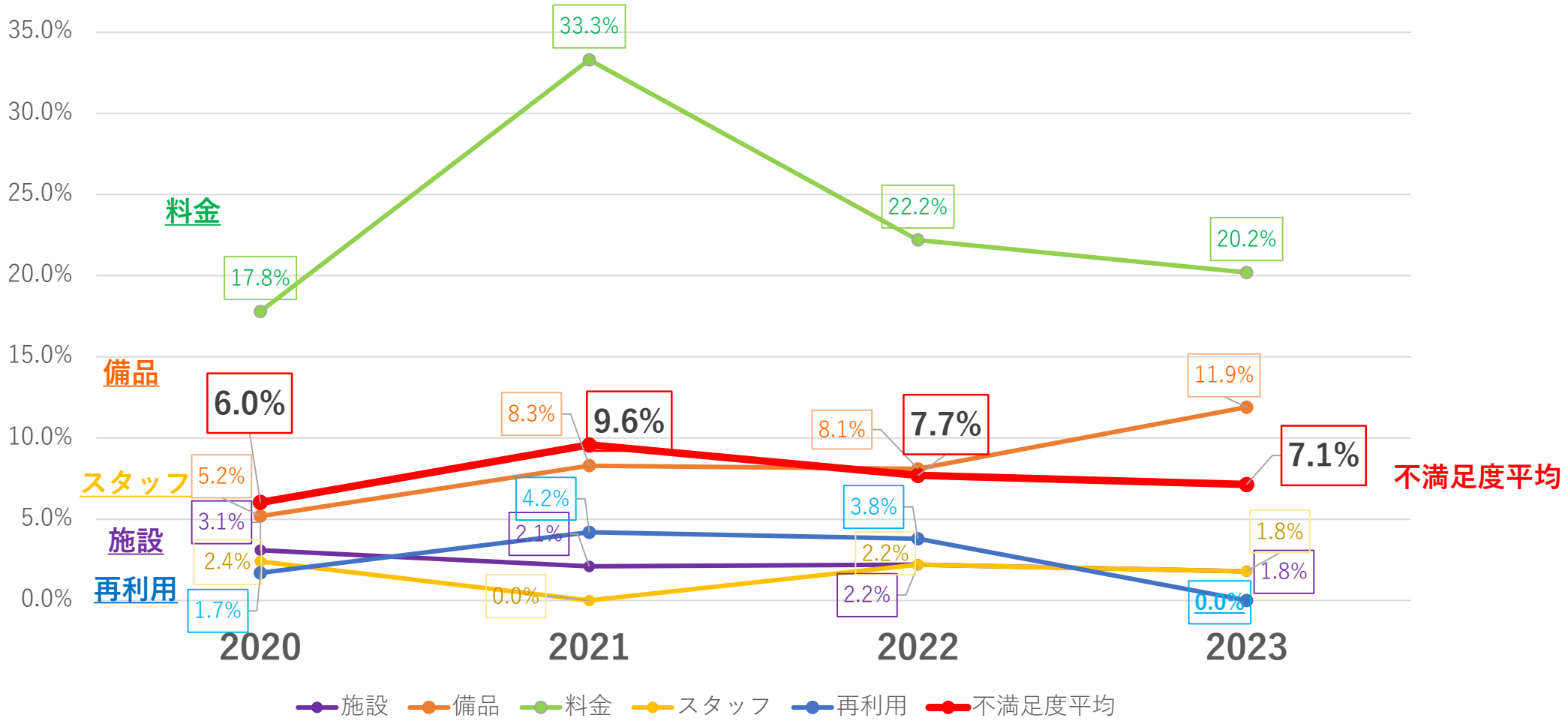
	空室状況確認	空室状況未確認	合計
合計	70	39	109
比率/2022年度	64.2%/ 50.3%	35.8%/ 49.7%	100%

（3）会場決定の主な理由をお伺いします。（複数回答可）

	催事規模とみあっていた	料金が適切	建物施設が気に入った	割引が適応される	以前利用してよかった	ホテルが隣で便利	国際会議場というイメージがよい	立地場所がよい	その他
合計	76	44	34	4	49	19	10	44	9
割合 （2022年度） ※分母は回答数（109）	**69.7%** （78.4%）	**40.4%** （41.1%）	**31.2%** （31.9%）	**3.7%** （3.8%）	**45.0%** （45.4%）	**17.4%** （16.8%）	**9.2%** （17.8%）	**40.4%** （33.0%）	**8.3%** （8.6%）

（4）不満足度推移

※「普通/分からない」・「やや不満/あまり思わない」・「不満/思わない」 を「不満足」として計上



23年度1-4Q　不満足度平均：7.1（22年度 7.7%）

施設：1.8%（2.2%）　備品：11.9%　（8.1%）　料金：20.2%（22.2%）　スタッフ：1.8%（2.2%）　再利用：0%（3.8%）

（参考）満足度内訳

施設	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足
合計	94	13	1	1	0
割合	86.2%	11.9%	0.9%	0.9%	0.0%

満足度	不満足度
98.2%	1.8%

備品	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足
合計	86	10	11	2	0
割合	78.9%	9.2%	10.1%	1.8%	0.0%

満足度	不満足度
88.1%	11.9%

料金	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足
合計	74	13	17	5	0
割合	67.9%	11.9%	15.6%	4.6%	0.0%

満足度	不満足度
79.8%	20.2%

スタッフ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足
合計	104	3	1	1	0
割合	95.4%	2.8%	0.9%	0.9%	0.0%

満足度	不満足度
98.2%	1.8%

再利用	大変思う	思う	あまり思わない	思わない	分からない
合計	87	22	0	0	0
割合	79.8%	20.2%	0.0%	0.0%	0.0%

満足度	不満足度
100.0%	0.0%

（5）お気づきの点がございましたらご記入ください。（自由記述・※１月～３月取得分）

催事名	コメント
企業A	■施設について。広さが必要十分で、何より眺望が良い点は満足。ただし、交通の便や食事が出来る施設が周辺を含め十分でないなど立地面での難点と併せると普通。 ■備品について。他会場と比較して有料である備品が多い。1101-02連結利用の場合、会場のスクリーンの大きさが十分でない。 ■料金について。利用料自体はリーズナブルでした。ただ、申込後ただちにお支払いをしないといけない。段ボール等のゴミ処理も有料である点を併せると普通。 ■スタッフの対応について。大変よくしていただきました。
企業B	ご丁寧に対応していただいたおかげで、入社式をスムーズに運営することができました。引き続き、どうぞよろしくお願いいたします。

※**黒字**はお褒め・**赤字**はご指摘