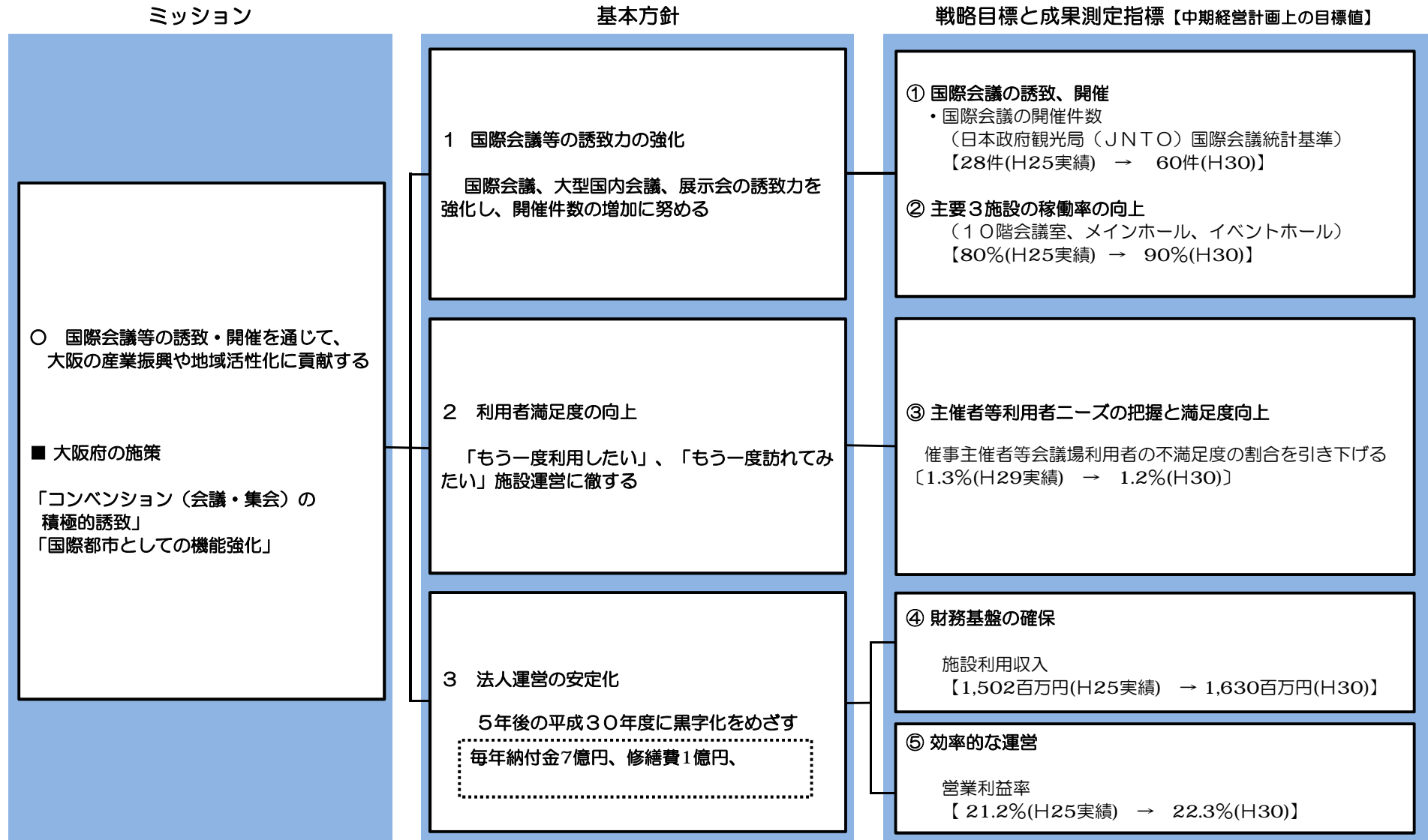


法人名	株式会社大阪国際会議場
作成（所管課）	府民文化部都市魅力創造局企画・観光課

○ 経営目標設定の考え方



○ H29年度の経営目標達成状況及びH30年度目標設定表

I. 最重点目標(成果測定指標)

戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウエイト (H29)	H28実績	H29目標	H30目標	ウエイト (H30)	中期経営計画 (H26～H30)		H30目標設定の考え方 (数値の根拠) ※累積数値による目標設定の場合は、その理由も記載
						実績(見込)			H30目標	最終年度目標	
① 国際会議の誘致・開催	国際会議(日本政府観光局(JNTO)国際会議統計基準・次の①～④を全て満たす国際会議とする。①主催者:国際機関・国際団体(各国支部を含む)又は国家機関・国内団体(各々の定義が明確でないため民間企業以外は全て)②参加者総数:50名以上③参加国:日本を含む3か国以上④開催期間:1日以上)の開催件数		件	40	58	50 57	60	40	60	60	平成30年度は中期経営計画の最終年度であるため、最終年度目標をそのまま目標とする。
法人経営者の考え方(取組姿勢・決意)											具体的活動事項
最重点とする理由、 経営上の位置付け	○大阪府立国際会議場は、「府民に開かれた国際交流の拠点として、学術、芸術及び産業の振興に資する集会及び催物の場を提供し、もって大阪の文化及び経済の発展に寄与するため(大阪府立国際会議場条例第1条)」設置されたことを鑑み、国際会議の誘致・開催件数の目標達成を最重点とした。										①誘致体制の戦略的再編 国際会議の誘致については、医学系学会等を中心とする担当と自然科学系学会や政府・国際機関等が主催する国際会議をターゲットに開発営業を行う担当に役割を細分化し、これまでの医学会等の誘致とともに新たな分野の国際会議誘致に積極的に取り組む。併せて、誘致を担う人身体制も強化する。 ②政府・国際機関が主催する国際会議の誘致 政府・国際機関が主催する国際会議については、JNTO(日本政府観光局)やICCA(国際会議協会;再加入予定)を通じて情報収集に努めるとともに、大阪府・市、経済団体、観光局等と一体となってオール大阪で誘致に取り組む。また、民間の国際団体の年次総会等についても、JNTO等のほか国内の支部やキーパーソンからの情報収集に努め、誘致に取り組む。 ③自然科学系学会等の誘致 国際的な学術会議については、医学系学会については引き続き積極的な営業活動を行うとともに、国内の国際会議のうち4割以上のシェアを占める自然科学系学会の誘致に注力する。このため、大阪大学、大阪府立大学、大阪市立大学の理工学系学部長等をアドバイザーに委嘱し、意見をいただくなど、関係大学との連携を強化し、国際会議の誘致につなげていく。 ④シンポジウム等の誘致 問合せから開催日までの期間が短い、国際シンポジウム等の学術会議以外の国際会議については、施設の認知度向上、特別会議場の予約管理の適正化、経済団体等の関係強化等により誘致・開催に努めていく。 ⑤大阪観光局・インテックス大阪との連携 大阪観光局が保有する情報等を活用し、大阪での開催が見込める催事の抽出、誘致に向けた同局との役割分担など、具体的な誘致策の策定・実施に取り組むとともに、引き続き、共同プロモーションやセールスを実施する。 また、当会議場、中之島周辺では開催が困難な大型展示スペースを必要とする国際会議等については、インテックス大阪との共同開催を提案し、首都圏等へも共同で誘致活動を行う。
最重点目標達成のための 組織の課題、改善点	○平成29年度は、国際会議の開催件数に係る目標を達成できたが、平成30年度開催件数60件という中期経営計画最終年度の目標達成に向け、今後、計画的かつ戦略的に誘致活動を進めていくことが不可欠である。そのため、医学系学術会議・国際会議の誘致をさらに強化するとともに、国内の国際会議の4割を占める自然科学系の国際会議や大阪の都市格、グローバルな競争力の向上につながる政府系国際会議、国際機関が主催する国際会議の誘致に取り組む。特に政府系国際会議については、大阪府、大阪市、経済団体及び大阪観光局等と連携しオール大阪で誘致に取り組む。										
活動方針	<ul style="list-style-type: none"> [国際会議の誘致体制の強化] 国際会議の誘致体制を戦略的に再編し、さらなる強化を図る。 [大阪府立国際会議場アドバイザーの活用] 府内主要大学の理工学系学部長、研究科長にアドバイザーに就任いただいており、開催情報や誘致方策の意見等をいただいて自然科学系会議の誘致に取り組む。 [大阪観光局・インテックス大阪との連携] 大阪観光局からの情報活用、大型国際会議におけるインテックス大阪との共同開催を提案するなど、関係機関等との連携により誘致に取り組む。 [中之島MICEアライアンスの新設] 中之島の3施設による中之島MICEアライアンスを新設し、大型国際会議の誘致・開催や中之島ブランドの向上・発信などに取組む。 [誘致・開催の支援] 主催者に対し、開催提案書の作成協力や事前視察の受入などの各種支援に努める。また、開催支援金を有効に活用し効果的な誘致を実施する。 										

法人名	株式会社大阪国際会議場
-----	-------------

II. 設立目的と事業内容の適合性(事業効果、業績、CS)

戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウエイト (H29)	H28実績	H29目標	H30目標	ウエイト (H30)	中期経営計画 (H26～H30)		H30目標設定の考え方 (数値の根拠) ※累積数値による目標設定 の場合は、その理由も記載	戦略目標達成のための活動事項
						実績(見込)			H30目標	最終年度目標		
② 主要3施設の稼働率の向上	主要3施設(10階会議室、メインホール、イベントホール)の稼働率 ※計算式＝年間利用日数／年間利用可能日数 <年間利用可能日数は、365日－(閉館日6日＋メンテナンス月2日)で固定>		%	15	85.6	88.0 × 83.1	90.0	15	90.0	90.0	平成30年度は中期経営計画の最終年度であるため、最終年度目標をそのまま目標とする。	(1)大型催事の誘致(周年行事、展示会、キックオフ、表彰式等) (2)短期予約催事誘引(HPRリニューアル) (3)閑散期営業(月曜、GW、7月～8月、1月) (4)適切な予約管理 (5)仮予約保留期間の厳正運用による、空き会議室の確保 ②同一催事に係る複数日程の仮予約の整理・削減
③ 主催者等利用者ニーズの把握、満足度向上	催事主催者等会議場利用者の不満足度の割合を引き下げる (「再利用の意向」に対する回答のうち、「あまり思わない」、「思わない」、「わからない」の合計の割合を削減)		%	15	(1.9)	1.8 1.3	1.2	15	(7.5) 4項目の合計	(7.5) 4項目の合計	平成29年度同様、4つの指標(施設、備品、スタッフの対応、再利用)のうち総合満足度である「再利用の意向」を目標とし、前年度実績から10%改善する。(1.3×90%＝1.2)	(1)ワンストップサービス及び運営協力会社によるサービス充実 ・一括請求・精算の仕組みの拡充 ・安くて美味しい食の提供 (2)利用者ニーズの把握、課題の集約、改善点の実施 ・アンケートにおける不満等に対する改善策の早期実施 ・受付に寄せられた意見の集約・分析及び改善策の実施 ・Googleクチコミに寄せられた意見の分析、改善策の実施

III. 健全性・採算性(財務)、コスト抑制と経営資源の有効活用・自立性の向上(効率性)

④ 財務基盤の確保	施設利用収入 ※H27年9月からワンストップサービス拡大		百万円	15	1,736	1,764 × 1,699	1,744	15	1,630	1,630	平成30年度の収支計画による施設利用収入とする。	①適切な予約管理、②大型催事の早期受注、③閑散期の誘致、④新規顧客開発、⑤リピーターの確保 等に注力する。
⑤ 効率的な運営	営業利益率 ※計算式＝施設利用収入－(営業費用－府納付金)／施設利用収入		%	15	22.6	22.4 23.7	↓ 22.3	15	22.3	22.3	平成30年度の収支計画による営業利益率とする	施設利用収入の増加とともに費用対効果の検証を行い、経費節減の取組みもあわせて進めることにより、利益率の向上を図る。

【凡例】

- ・☆はH30からの新規項目
- ・×は目標値未達成
- ・↓は前年度実績比マイナスの目標値
- ・()は当該年度の経営目標として設定していないため、参考として記入した実績値

法人名	株式会社大阪国際会議場
-----	-------------

C S 調査の実施概要

○ 平成 2 9 年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
催事主催者等の利用満足度	アンケート用紙を手渡し又は郵送し、回答を当日に受取り又は後日に F A X もしくは郵送していただく。(郵送での回収率を高めるため、料金受取人払いの返信用封筒を作成し配布している)	催事主催者	1,072	平成29年4月～平成30年3月

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	平成30年度にめざす状態
【回答数】738人 【回収率】66.8% 【対象】催事主催者 【結果概要】 不満足度5.5% <内訳> ○施設について - 「不満」「やや不満」: 全体の0.7%、「普通」: 全体の4.5% 計5.2% ○備品について - 「不満」「やや不満」: 全体の1.8%、「普通」: 全体の8.8% 計10.5% ○スタッフの対応について - 「不満」「やや不満」: 全体の1.3%、「普通」: 全体の3.9% 計5.2% ○再利用の意向 - 「思わない」、「あまり思わない」: 全体の0.4%、「分からない」: 全体の0.9% 計1.3%	○希望にあったサービスの提供 取組例 ・メインホール楽屋にコピー機設置の要望があったため、コピー機を設置 ・会議室等で使用するスクリーンについて、しわがある等の不満があったため更新 ・不満足度の割合が高い「備品」について、直ちに調査の上、買換えを実施するなど、今後もスピーディな対応を心がける。	これまでの取組みに加え、アンケート回収率を高めることで、様々な要望・意見を集め、施設運営の改善につなげる。

○ 平成 3 0 年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
催事主催者等の利用満足度	手渡し、郵送	催事主催者等	1,300	通年実施

・ C S に関する平成 3 0 年度目標 (再掲) 【※ 戦略目標の場合】

戦略目標	成果測定指標	単位	H28実績	H29目標	H30目標値	C S 調査の数値を戦略目標に設定した理由及び目標値の根拠
				実績 (見込)		
主催者等利用者ニーズの把握、満足度向上	催事主催者等会議場利用者の不満足度の割合を引き下げる (「再利用の意向」に対する回答のうち、「あまり思わない」、「思わない」、「わからない」の合計の割合を削減)	%	(1.9)	1.8	1.2	(設定した理由) 利用者満足度は、会議施設の運営やリピーターの確保に多大な影響を与えることから設定した。 (何をめざすのか) 主催者や利用者によってよかった、来てよかったと思っていただくとともに、①別の催事にも使いたい、また催しがあれば利用したい、②他の主催者や利用者にも紹介したい、といった施設であり続けるため。 (目標値の根拠) 平成 2 9 年度同様、4 つの指標 (施設、備品、スタッフの対応、再利用) のうち総合満足度である「再利用の意向」を目標とし、前年度実績から 1 0 % 改善する。(1. 3 × 9 0 % = 1. 2)
				1.3		

・ C S に関する平成 3 0 年度目標 (再掲) 【※ プロセス目標の場合】

戦略目標	成果測定指標	単位	H28実績	H29目標	H30目標値	C S 調査の数値をプロセス目標に設定した理由及び目標値の根拠
				実績 (見込)		
						(設定した理由) (何をめざすのか) (目標値の根拠)

法人名

株式会社大阪国際会議場

C S 調査の実施概要

○ 平成 2 9 年度の実施結果

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
来館者からの意見・要望	アンケート用紙カウンター備付 Webサイトからの回答 受付での聞き取り	来館者	71	平成29年4月～平成30年3月

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	平成30年度にめざす状態
◎媒体別件数 ①アンケート用紙によるもの - 8件 ②WEBによるもの - 3件 ③受付での聞き取りによるもの - 意見 10件、問い合わせ 25,000件 ◎主な意見、問い合わせ ・アクセスが悪い、エレベーターが少ないなど ・館内飲食店提供飲食物への不満（品目が少ない、おいしくないなど） ・館内の表示がわかりづらい（自動販売機の場所、喫煙場所など）	館内飲食店を委託運営する事業者にアンケート意見を伝えるとともに、内容を確認し改善について指導する。なお、これまでから利用者等の要望・意見について、各委託事業者には情報共有等を行っているところではあるが、漏れのないよう徹底する。 地下1階に憩いのスペースを創出し、おやつや焙煎コーヒーの自動販売機やパウダールームを設置した。 館内サインについては、デジタルサインを1階フロアの最も目につきやすい場所に設置し、館内表示を見やすくした。 喫煙スペースについては、プラザ及び1・2階からも見やすい位置にサインを表示した。	アンケート用紙による回答が極めて少ないことから、アンケートの備付け場所を増やすといったことやホームページにおいて来館者アンケートへの協力を呼びかけることとする。 また、受付にて聞き取った意見・要望等を記録するとともに、項目別に整理し、アンケートによる要望等も含め対応可能なものから順次対応する。さらに、Googleクチコミに来館者の意見が多く寄せられていることから、これの集約・分析を行い改善策を実施していく。

○ 平成 3 0 年度の実施方針

調査内容	実施方法	アンケート等対象者	対象者数	実施時期
来館者からの意見・要望	アンケート用紙カウンター備付 Webサイトからの回答 受付での聞き取り (意見・問い合わせ内容による分析) Googleのクチコミ	来館者	200	平成30年4月～平成31年3月

■ 目標値未達成の要因について

〔1〕

29年度の 成果測定指標	単位	29年度の目標値	29年度の実績値 (見込)
主要3施設の稼働率	%	88.0	83.1

未達成の要因と分析	前年度は1件500万円を超える大型催事（1回の催事で多くの会議室等が利用される。全館を貸し切る催事もある。）が87件開催されたのに対し、今期は78件にとどまったため。
-----------	---

今後の改善方策	≪高稼働率に向けた取組み≫ ・大型催事の誘致（株主総会、卒業式・入学式、周年行事、展示会、キックオフ、表彰式等） ・閑散期（月曜、GW、7月～8月、1月）誘致営業 ・施設利用を前提とした設備等メンテナンスの実施
---------	--

〔2〕

29年度の 成果測定指標	単位	29年度の目標値	29年度の実績値 (見込)
施設利用収入	百万円	1,764	1,699

未達成の要因と分析	・前年度は1件500万円を超える大型催事が87件開催されたのに対し、今期は78件にとどまったことにより、会場費にあたる施設利用料が伸びなかったため。 ・大型催事の開催件数が減少したことに伴い、付帯的に発生する備品利用料や催事関連収入も減少したため。
-----------	---

今後の改善方策	施設利用収入の確保、増収に向けて今後は、 ・大型催事の早期受注 ・新規顧客開発（国際会議における医学系以外の顧客開拓など） ・リピーターの確保（利用後のフォロー等）
---------	---

■ H29年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔1〕

成果測定指標	単位	29年度の実績値 (見込)	30年度の目標値
営業利益率	%	23.7	22.3

マイナス（現状維持）目標の考え方	平成29年度は目標22.4%のところ、費用の減少幅が大きかったため、23.7%と目標を大きく上回った。平成30年度については、平成29年度の目標設定時の考え方と同様、平成30年度事業計画における施設利用料収入及び営業費用をもとにした営業利益率を目標値とする。結果としてマイナス目標となるが、前年度以上の売上額確保に努めるとともに、さらなる経費削減を図り、目標値を上回る収支改善に取り組む。
------------------	--