

# 2022年度 アンケート等集約・利用者満足度調査結果

2023年5月8日 s&eOICC委員会事務局（企画課）

## 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)
3. インターネット上の評価やコメント (抜粋)

# 1.利用者アンケートの実施概要

※比較対象はコロナ前の19年度としております。

対象期間	2022年4月1日～2023年3月31日までに回収できたアンケート
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	～4Q：693件（紙アンケート：119件・WEBアンケート574件）※19年度4Q：896件
回答件数	～4Q：185件（紙アンケート：69件・WEBアンケート116件）※19年度4Q：636件
回収率	26.7%（紙アンケート：58.0%・WEBアンケート：20.2%）※19年度4Q：71.0%（紙アンケートのみ配布）

- ・お客様の声（担当者ヒアリング）：29件 ※19年度4Q：22件
- ・来館者アンケート（館内BOXアンケート）：7件 ※19年度4Q：15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	59	126	185
比率/2019年度	<b>31.9%</b> / 17.2%	<b>68.1%</b> / 82.8%	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	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	29	1	11	0	0	6	12
比率/2019年度	<b>49.2%</b> /46.7 %	<b>1.7%</b> / 5.3%	<b>18.6%</b> / 22.7%	0.0% / 0.0%	0.0% / 0.0%	<b>10.2%</b> /8.0 %	<b>20.3%</b> /17.3 %

## (2) ホームページで『空室状況』をご覧いただきましたか？

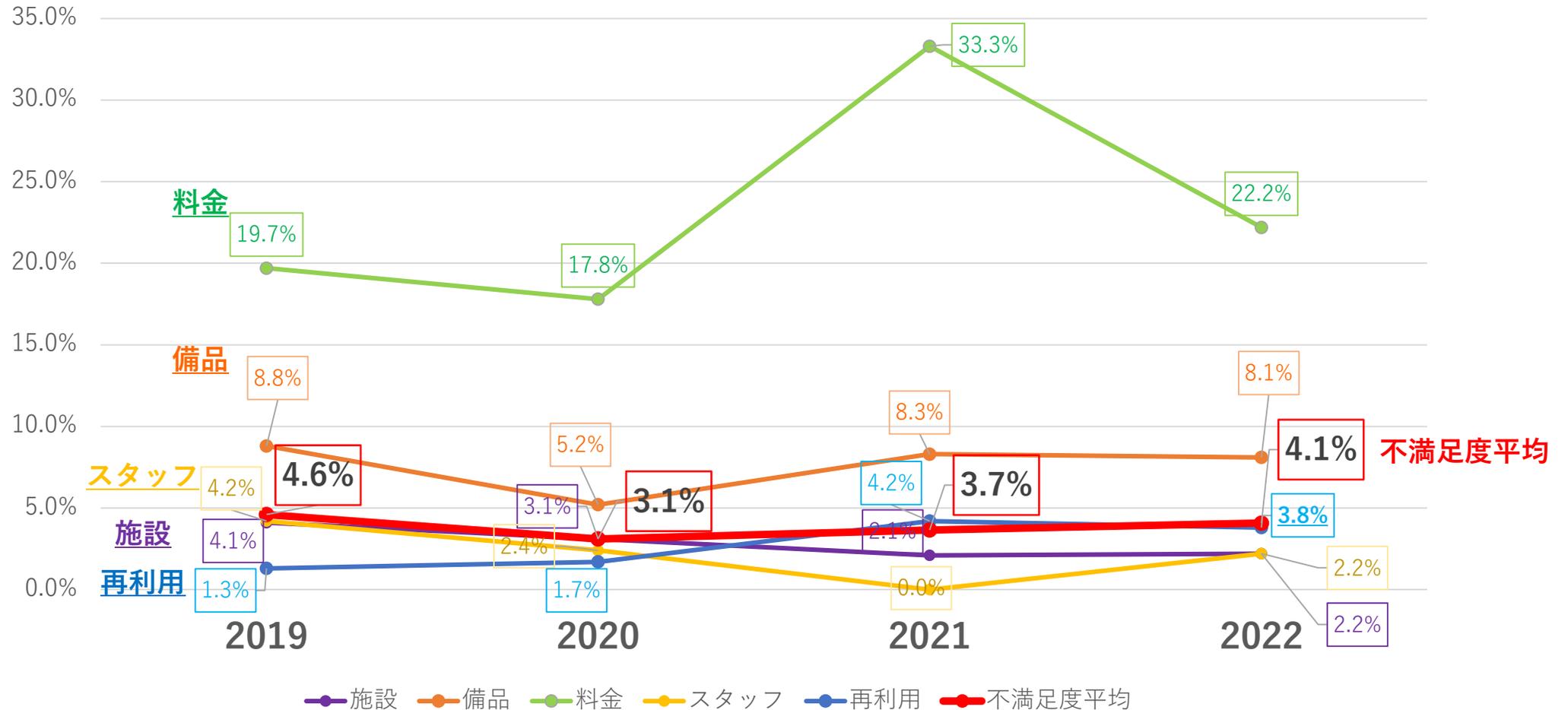
	空室状況確認	空室状況未確認	合計
合計	93	92	185
比率/2019年上半期	<b>50.3%</b> / 32.3%	<b>49.7%</b> / 67.7%	100%

## (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	145	76	59	7	84	31	33	61	16
割合 (2019年度比) ※分母は回答数 (185)	<b>78.4%</b> (65.1%)	<b>41.1%</b> (28.8%)	<b>31.9%</b> (27.0%)	<b>3.8%</b> (-)	<b>45.4%</b> (40.3%)	<b>16.8%</b> (12.7%)	<b>17.8%</b> (11.2%)	<b>33.0%</b> (21.5%)	<b>8.6%</b> (5.0%)

#### (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  
 ※不満足度平均は施設・備品・スタッフ・再利用の不満足度平均です。



**22年1Q-4Q 不満足度平均：4.1% (19年度比4.6%)**

施設：2.2% (4.1%)      備品：8.1% (8.8%)      料金：22.2% (19.7%)      スタッフ：2.2% (4.2%)      再利用：3.8% (1.3%)

## (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	161	20	4	0	0
割合	87.0%	10.8%	2.2%	0.0%	0.0%

満足度	不満足度
97.8%	2.2%

備品	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足
合計	153	17	14	1	0
割合	82.7%	9.2%	7.6%	0.5%	0.0%

満足度	不満足度
91.9%	8.1%

料金	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足
合計	111	33	34	6	1
割合	60.0%	17.8%	18.4%	3.2%	0.5%

満足度	不満足度
77.8%	22.2%

スタッフ	満足	やや満足	普通	やや不満	不満足
合計	169	12	3	1	0
割合	91.4%	6.5%	1.6%	0.5%	0.0%

満足度	不満足度
97.8%	2.2%

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	139	39	2	0	5
割合	75.1%	21.1%	1.1%	0.0%	2.7%

満足度	不満足度
96.2%	3.8%

(5) お気づきの点がございましたらご記入ください。1月～3月回収分（自由記述）

お褒めの言葉（抜粋）

スタッフ対応がよい（迅速で細やかな対応）

今回は参加者がリーガロイヤルに宿泊していたため、とても便利で良かったです。  
（マグ・イゾベール株式会社 社内会議・4名）

ご意見・ご指摘（抜粋）

用意いただいた共有ではない有線LANを使い、最初はインターネットに繋がっていたが、講演会開始直後に2台のPCともにインターネットへ繋がらなくなり、急遽無線Wi-Fiへ切り替えて対応しました。そこが残念でした。（ノバルティスファーマ株式会社 生活習慣病フォーラム 15名）

⇒施設管理課にて発生原因を調査。

自販機を設置している中での持ち込み禁止は不親切かと思えます。  
（ゲオグループ労働組合 GWU 関西ブロック座談会 20名）

⇒持ち込みに関するご相談を受けた際は丁寧なご説明を心がけて頂くようお願いします。

## (参考) アンケート自由記述集計

WEB 6 9 件 + 紙 3 5 件 TOTAL104件のコメント

分類項目	感想・お褒め	ご指摘・ご意見
会議場	22	2
設備	4	13
備品	1	3
立地	3	
スタッフ	12	
担当者	36	5
予約		1
利用料金		1
利用について	4	4
ケータリング	1	3
ビジネスセンター		1
再利用意欲	27	
総計	110	33

※スタッフ=パートナー会社スタッフ含む当日の催事関係者 ※担当者=弊社営業・予約担当者

※1コメントに複数の感想・ご指摘があるため総計はTOTAL件数と一致しません。

## (参考) お客様の声・来館者アンケート

### お客様の声 (抜粋)

👉 ビジネスセンター預かり荷物に関して、同じ団体の荷物は受け取り氏名が不一致でも受け渡しできるように改善してほしい (大阪口腔インプラント研究会・大阪口腔インプラント研究会30期セミナー・70名：2日間)  
⇒ 所属課長よりビジネスセンターへ依頼 (4/4)

👉 PCとプロジェクターとの接続が演者発表ギリギリまでかかっていた  
(大阪大学免疫学フロンティア研究センター・International Symposium on Microbiology and Immunology・164名：2日)  
⇒ 所属課よりパートナー会社へ再発防止依頼

### 来館者アンケート (1月～3月回収分)

👉 遺失物の返却に関するお礼 (2件)

### 3.インターネット上の評価やコメント（抜粋）

Google評価 3.8 □コミ件数 4718件（+96件）

（参考）他施設評価

インテックス大阪⇒3.6（13,501件）

京都国際会館 ⇒4.0（1,756件）

神戸国際会館 ⇒3.9（4,976件）

#### Googleコメント抜粋

##### 👍【アクセス】

電車利用(京阪電車)が凄く便利で良かったです。

##### 👍【施設】

きれいな施設でした。

分かりやすく、良い場所 施設だったと思う。

##### 👎【館内移動】

人数の多い集まりにはエスカレーターを動かすと前が進めずエスカレーターが詰まって危なそうです… 退場時は、詰まってました。

##### 👎【施設】

施設内以外…近くに飲食店が少ないイメージでした。そこが残念です。

⇒SNSで近くの飲食店を順次発信予定

##### 👎【施設】

トイレの数が少ないようで行列ができていました。