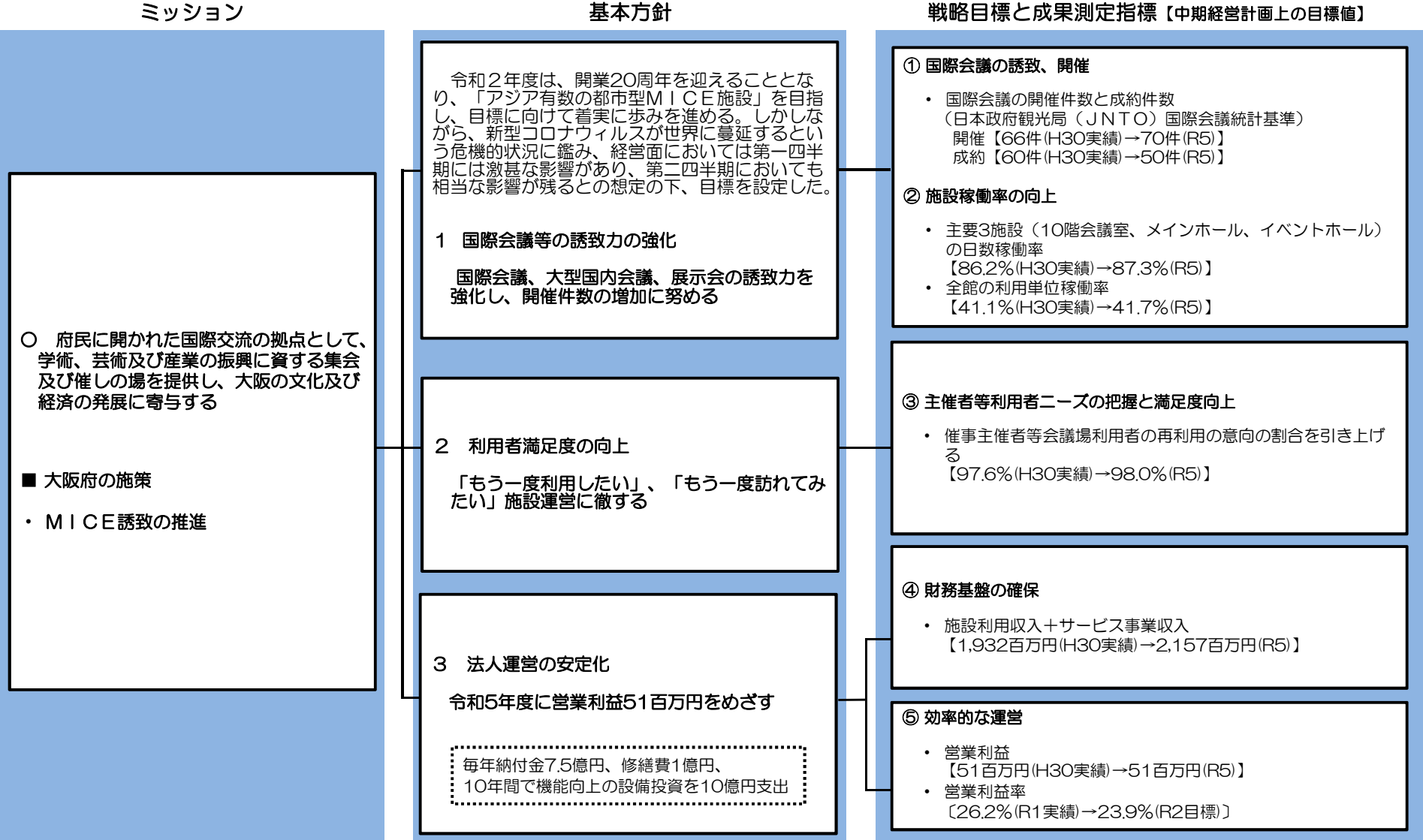


法人名	株式会社大阪国際会議場
作成 (所管課)	府民文化部 都市魅力創造局 企画・観光課

# ○ 経営目標設定の考え方



## ○ 令和元年度の経営目標達成状況及び令和2年度目標設定表

I. 最重要目標(成果測定指標)											
戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウェイト (R1)	H30実績	R1目標	R2目標	ウェイト (R2)	中期経営計画 (R1～R5)		R2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]			R2目標	最終年度 目標	
① 国際会議の誘致・開催	国際会議の開催件数と成約件数 (国際会議とは、日本政府観光局(JNTO)国際会議統計基準により次の①～④を全て満たす会議。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) ※< >は成約件数		件	40	66<60>	60<55>  ×57<55> ※61<61>	↓51<45>	40	62<55>	70<50>	新型コロナウイルスによる事業への影響が見込まれるため、暫定的にキャンセル割合を4月70%、5月60%、6月50%、7月20%、8月10%と仮定(年間に及ぼす割合は△17.5%。成約目標についても、同程度の影響があると仮定)し、設定した。(R2年3月末時点ですでに4件のキャンセルが発生。)なお、R1実績の欄に※で記載している値は、新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値(参考)。
<b>法人経営者の考え方(取組姿勢・決意)</b>											
最重要とする理由、 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要とした。										
最重要目標達成のための 組織の課題、改善点	令和2年度についても医学系学術会議・国際会議の誘致にさらに注力するとともに、国内の国際会議の4割を占める自然科学系会議や大阪の都市格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。 なお、目標設定の考え方でも記述しているように、新型コロナウイルスによる事業への影響が非常に大きいとともに、欧米を中心に被害が拡大しており、国内会議以上に国際会議の誘致・開催に係る取組については、困難を極めることが予想される。										
活動方針	<p>1.国内外にわたる戦略的な人的ネットワーク構築と情報収集力の強化</p> <p>2.国際会議誘致のための7つの取組み ①特性に応じた戦略的誘致推進 ②データに基づくマーケティング戦略の推進 ③地域一体での国際会議誘致推進 ④支援制度の拡充 ⑤キーパーソン等との新たなネットワーク形成 ⑥「オール大阪」による誘致推進 ⑦誘致のための人材育成</p> <p>3.新型コロナウイルス感染予防のため、誘致活動については電話やメールといった限定的な手段に頼らざるを得ないが、これまでに培ったネットワークを駆使し、効率的・効果的な誘致活動を進める。</p>										
<p>新型コロナウイルスの影響で会議自体の開催が困難になるとともに、海外からの参加について事実上目的が立たない状況である。こうした状況が解消した時点で改めて令和2年度の目標を設定することとした。</p> <p>○国際会議誘致のための7つの取組み (1)国際会議の特性に応じた戦略的誘致推進 ①医学系国際学術会議 これまで構築してきた医学系キーパーソンとのネットワークを強化 幅広い教育・研究機関の臨床・基礎医学部門(医工学関連)のキーパーソンにもネットワークを拡大 ②自然科学系国際学術会議 i 自然科学系国際会議誘致のために設置したアドバイザー会議からの助言・提言 ii 府内主要私立大学の理工系学部トップセールス(2017年度～) ③政府・国際機関主催の国際会議 i 大阪府・市・経済団体及び大阪観光局等「オール大阪」で誘致を進める ii コアPCO等との個別のパートナーシップにより、効果的な誘致を行う iii 国際会議誘致戦略会議による戦略的な誘致 (2)データに基づく特性に応じたマーケティング戦略の推進 ①長い蓄積に基づくマーケティングの展開 キーパーソン情報、アドバイザーからの情報等を活用 政府系会議についてはコアPCO等からの情報を収集分析してマーケティングを展開 ②キーパーソンサポートシステム(ICCAデータベース収集によるキーパーソンアプローチ) 国際会議の開催に影響力のあるキーパーソンのデータベースを作成し営業を実施 (3)「中之島MICEアライアンス」など地域一体での国際会議誘致推進の取組み 中之島の主要施設(中之島公会堂、堂島リバーフォーラム、当社)で2018年3月新設 関係企業等と中之島MICEクラスターを形成 国際会議の誘致協力と併せて、中之島ブランドの向上を図る (4)主催者への支援制度拡充と戦略的活用 ①支援金制度の戦略的で柔軟な活用 大阪観光局と連携しながら、「オール大阪」で誘致に取り組む ②開会期における国際会議誘致のための「新割引制度」 8月、月曜開催の催事の一部に大阪府と協議して割引料金を適用 ③主催者へのトータルサポート 国際会議の誘致構想段階からアフターコンベンションまで国内の窓口となる団体をサポート ・提案書の作成支援、知事・市長の招待状の要請、海外キーパーソンによるトップセールスを含むアドバイザー制度さらに大阪のMICE関係企業等が協力してMICE人材を育成する仕組み等について関係機関と提案、実現に向け取り組む ④大阪観光局との連携 「大阪MICEタスクフォース」…大阪観光局と当社の責任者による誘致のための定期合同国際会議誘致のための共同セールスの実施 ⑤府内MICE関連事業者の連携 ・インテックス大阪との連携…共同誘致、関連する展示会と会議の同時開催等 ・大阪MICEビジネスアライアンスへの参加…MICE関連事業者約80社が参加するアライアンスに参加し、MICE関連産業振興の一翼を担う (7)誘致体制の強化・誘致のための人材育成 ①社内誘致体制の強化 ②人材確保・育成</p>											

## 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 (R1)	H30実績	R1目標	R2目標	ウエイト (R2)	中期経営計画 (R1~R5)		R2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]			R2目標	最終年度目標		
② 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)の日数稼働率 ※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>		%	10	86.2	86.2 ×76.6 ※85.4	↓71.3	10	86.4	87.3	令和元年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標としつつ、上記「国際会議の誘致・開催」と同様、4月から8月のキャンセル想定割合を加味し下方設定する。	(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(HP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 ①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
	全館の利用単位稼働率 ※計算式=年間利用単位/年間利用可能単位(午前、午後、夜間)		%	5	50.6	41.2 47.4 ※51.4	↓34.0	5	41.3	41.7	同上 (なお、稼働率増が売上や来館者数の増に繋がらない可能性はあるも、施設の利用状況について、府の他施設との比較が必要のため)	
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満足度の割合を引き上げる (「再利用の意向」に対する回答のうち、「たいへん思う」、「思う」の合計の割合を増やす)		%	15	97.6	98.0	98.7	15	98.0	98.0	令和元年度実績と同値であるが、高水準の目標を設定することで、更なるサービスの充実を目指す。	(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
						98.7						

## 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	営業売上(施設利用収入+サービス事業収入)		百万円	15	1,944	1,977 ×1,860 ※1,940	2,025	15	2,101	2,157	令和2年度収支計画による計画額を設定 (新型コロナウイルスによるキャンセル率について、4月70%、5月60%、6月50%、7月20%、8月10%と想定し算定。)	施設利用収入については、①適切な予約管理、②大型催事の早期受注、③閑散期の確保、④新規顧客開発、⑤リピーターの確保等に注力する。また、サービス事業収入については、仮予約から本番当日までの間でできる限りサービス事業収入に繋がる営業活動に注力する。
⑤ 効率的な運営	営業利益		百万円	10	82	31 43 ※59	↓41	10	36	51	令和2年度収支計画による計画額を設定 (新型コロナウイルスによるキャンセル率について、4月70%、5月60%、6月50%、7月20%、8月10%と想定し算定。)	施設利用収入、サービス事業収入を増加させる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、営業利益の確保を図る。
	営業利益率 ※計算式1(～H30)=施設利用収入-(営業費用-府納付金)/施設利用収入 ※計算式2(H31～)=営業売上-(営業費用-府納付金)/営業売上 営業売上=施設利用収入+サービス事業収入		%	5	23.3	23.9 26.2 ※26.1	↓23.9	5	-	-	上記目標値である「売上、営業利益」から算出された数値とする。	

### 【凡例】

・☆はH31年度からの新規項目

・×は目標値未達成

・↓は前年度実績比マイナスの目標値

・〔 〕内の数値は、参考として記入した実績見込値

・( )内の数値は、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

・R1実績[見込]に※で記載している値は、新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値(参考)

法人名	株式会社大阪国際会議場
-----	-------------

## C S 調査の実施概要

### ○令和元年度の実施結果

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	・アンケート用紙の手渡し又は郵送 ・直接の聞き取り	催事主催者等	873	通年実施（平成31年4月～令和2年3月）

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	R2年度にめざす状態
<p>◎媒体別件数</p> <p>①アンケート用紙によるもの - 618件 ②聞き取りによるもの - 22件</p> <p>◎アンケート項目及び評価</p> <p>アンケートについては、施設、備品、スタッフの対応、再利用の意向の4項目について、満足、やや満足、普通、やや不満、不満の5段階評価にて回答を求め、満足、やや満足（「再利用意向」については、たいへん思う、思う、あまり思わない、思わない、わからない）を満足度の指標として集計し、満足度100%を目指す取組として活用している。どの項目も90%を超える満足度であるものの、開館から20年が経過することから、備品や施設の老朽化に対する不満度がやや高い傾向を示している。</p>	<p>アンケートに寄せられたご意見で施設や備品に関するものについては、①すぐに対応可能なもの、②年度内に対応可能なもの、③次年度に対応可能なもの、④中期的に対応を検討すべきものに分類する。お客様の満足度を高めるため、対応可能なものから順次、実施している。また、スタッフの対応に対するご意見については、当社の社員のほか、委託業者（会場設営、清掃、飲食施設等）の従業員が対象であることも想定されるため、関係各社とも情報共有し改善に努めている。</p>	<p>令和元年度と同様に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」の満足度（たいへん思う、思う）の向上を目標とし、目標値としては98%を設定しつつ、満足度100%を目指す取組を展開する。</p> <p>なお、成果測定指標については、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートの回答内容が利用者の満足度をストレートに表すものであると考えていること</li> <li>プロセス測定指標についても検討を重ねているが、現在の指標と同等又はこれを超える指標が見いだせないこと</li> </ul> <p>等からCS調査の数値を目標として設定している。</p>

### ○令和2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	・アンケート用紙の手渡し又は郵送 ・直接の聞き取り	催事主催者等	660	（通年実施）令和2年4月～令和3年3月

### ・CS調査に関する令和2年度目標（再掲）【※ 成果測定指標の場合】

戦略目標	成果測定指標	単位	H30実績	R1目標	R2目標	CS調査の数値を成果測定指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	主催者等会議場利用者の「再利用したい」の回答割合を引き上げる（「再利用の意向」に対する回答のうち、「たいへん思う」、「思う」の合計の割合を増やす）	%	97.6	98.0	98.7	<p>（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ものであるため。</p> <p>（何をめざすのか） 主催者や利用者に使ってよかった、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ご紹介いただける、といった施設であり続けること。</p> <p>（目標値の根拠） 令和元年度と同様、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」の満足度の向上を目標として設定した。なお、これまでは不満足度の割合を目標とし、これを引き下げる取組みとしてきたが、令和元年度から満足度の割合を目標とし、引き上げる取り組みに切替えた。</p>
				98.7		

### ・CS調査に関する平成31年度目標（再掲）【※ プロセス測定指標の場合】

戦略目標	成果測定指標	単位	H29実績	H30目標	H31目標	CS調査の数値をプロセス測定指標に設定した理由及び目標値の根拠
				実績(見込)		
						<p>（設定した理由）</p> <p>（何をめざすのか）</p> <p>（目標値の根拠）</p>

法人名

株式会社大阪国際会議場

## C S 調査の実施概要

## ○令和元年度の実施結果

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 Googleクチコミ	来館者	22,215	(通年実施) 平成31年4月～令和2年3月

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	R2年度にめざす状態
<p>◎媒体別件数</p> <p>①アンケート用紙によるもの - 11件</p> <p>②WEBによるもの - 5件</p> <p>③Googleクチコミ - 1,100件</p> <p>④受付での聞き取りによるもの - 意見 10件、問い合わせ 21,089件</p> <p>◎主な意見、問い合わせ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約が取りづらい。</li> <li>・弁当の種類が少ない。弁当の内容が他会場に比べて見劣りする。</li> <li>・大きな会場の場合、残響で聞き取りにくい、など</li> </ul>	<p>弁当について、本年1月から発注先を1事業者から6事業者に増やし、多様化するお客様のニーズにお応えしている。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している。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。</p> <p>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を設置した。館内サインについては、デジタルサイネージを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。</p> <p>土産物については、今後、物販事業を実施することとしており、その中で対応していく。</p>	<p>アンケート用紙による回答が少ないことから、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ている。</p> <p>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しており、可能なものができる限り迅速に対応する。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。</p>

## ○令和2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	20,000	(通年実施) 令和2年4月～令和3年3月

法人名

株式会社大阪国際会議場

## ■ 目標値未達成の要因について

〔1〕

R元年度の 成果測定指標	単位	R元年度の 目標値	R元年度の 実績値〔見込値〕
国際会議の開催件数と 成約件数 ※ < > は成約件数	件	60 <55>	57 <55> ※61 <61>

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

<b>未達成の要因と分析</b>	<p>令和元年度は国際会議61件の開催を見込んでいたが、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルが発生（2月：3件中1件、3月：3件中3件）した結果、最終的な開催件数は57件となり、目標を下回った。</p> <p>また、国際会議の成約についても、一度は61件まで到達したものの、新型コロナウイルスの影響によって令和2年3月末時点で既に6件のキャンセルが発生しており、当該年度に得られた成約件数は最終的に55件となった。</p>
------------------	---

<b>今後の改善方策</b>	<p>年度当初から半年ほどは新型コロナウイルスの影響があるものと想定されるが、以下の①～⑦に引き続き取り組むとともに、キャンセルとなったものについて再度誘致を行う。</p> <p>①特性に応じた戦略的誘致推進 ②データに基づくマーケティング戦略の推進 ③地域一体での国際会議誘致推進 ④支援制度の拡充 ⑤キーパーソン等との新たなネットワーク形成 ⑥「オール大阪」による誘致推進 ⑦誘致のための人材育成</p>
----------------	--

〔2〕

R元年度の 成果測定指標	単位	R元年度の 目標値	R元年度の 実績値〔見込値〕
主要3施設の稼働率の向上	%	86.2	76.6 ※85.4

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

<b>未達成の要因と分析</b>	<p>令和元年度は大型催事の件数が前年に比べ減少（1千万円以上の催事 H30-37件、R1-28件）し、全体として小型案件が多く、稼働率が伸びなかった。これは、主要都市を持ち回りで開催する大型の医学系学術会議が集中した年のあとの2～3年は全体として小ぶりの会議が多くなるため。（コロナの影響がなかったとしても、目標に届かなかった公算大）</p> <p>また、2月、3月に新型コロナウイルスによるキャンセルが件数ベースで2月で△20%、3月で△70%となったため、稼働率が大きく落ち込んだ。</p> <p>※第3四半期末（令和元年12月末）時点では85.3%であった。</p>
------------------	---

<b>今後の改善方策</b>	<p>年度当初から半年ほどは新型コロナウイルスの影響があるものと想定されるが、次の取組を実施</p> <p>「高稼働率に向けた取組み」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・閑散期（月曜、7月～8月、1月）誘致営業</li> <li>・施設を稼働させながら設備等のメンテナンス実施を行うための詳細な調整、工夫</li> </ul>
----------------	--



法人名

株式会社大阪国際会議場

## ■ 目標値未達成の要因について

〔3〕

R元年度の 成果測定指標	単位	R元年度の 目標値	R元年度の 実績値〔見込値〕
財務基盤の確保	百万円	1,977	1,860 ※1,940

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

<b>未達成の要因と分析</b>	<p>未達成の要因としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度は1件1,000万円を超える大型催事が37件開催されたのに対し、令和元年度は28件にとどまっており、全体として小型案件が多く、会場費にあたる施設利用料及び附帯設備料等が伸びなかった。これは、主要都市を持ち回りで開催する大型の医学系学術会議が集中した年のあとの2～3年は全体として小ぶりの会議が多くなるため。</li> <li>・サービス事業の柱と想定していた弁当事業が業者との調整等に時間を要し、事業開始が遅れたこと。</li> </ul> <p>また、新型コロナの影響については、施設利用料はキャンセルがあった場合でもキャンセル料として売上計上するが、附帯設備料、催事関連収入等のサービス事業は売上計上できないため、売上が大きく落ち込んだ。</p>
<b>今後の改善方策</b>	<p>年度当初から半年ほどは新型コロナウイルスの影響があるものと想定されるが、次の取組を実施          ≪高稼働率に向けた取組み≫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・閑散期（月曜、7月～8月、1月）誘致営業</li> <li>・施設を稼働させながら設備等のメンテナンス実施を行うための詳細な調整、工夫</li> <li>・サービス事業収入に繋がる営業活動（備品利用、弁当・ドリンク・ケータリングの受注等）を展開する。</li> </ul>

法人名

株式会社大阪国際会議場

## ■ 令和元年度実績比 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	R元年度の実績値(見込値)	R2年度の目標値
国際会議の開催件数と成約件数 ※ < > は成約件数	%	57 <55> ※61 <61>	51 <45>

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>令和元年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標としつつ、新型コロナウイルスによる事業への影響について、暫定的にキャンセル割合を4月70%、5月60%、6月50%、7月20%、8月10%と仮定（年間に及ぼす割合は△17.5%。成約目標についても、同程度の影響があると仮定）して設定した。</p>
------------------	---

〔2〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値(見込値)	R2年度の目標値
主要3施設の日数稼働率	%	76.6 ※85.4	71.3

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>令和元年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標としつつ、上記「国際会議の誘致・開催」と同様、4月から8月のキャンセル想定割合（4月-70%、5月-60%、6月-50%、7月-20%、8月-10%）を加味し、下方設定せざるを得ない。</p> <p>※算定方法 キャンセル想定割合が全体に及ぼす影響を算定した場合、△17.5%となるため、中期経営計画の目標値 86.4%についても、同様の影響があるものとして設定。 (R2目標値=86.4×(100%-17.5%)=71.28)</p>
------------------	--



## ■ 令和元年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔3〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値(見込値)	R2年度の目標値
全館の利用単位稼働率	%	47.4 ※51.4	34.0

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>令和元年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標としつつ、4月から8月のキャンセル想定割合（4月-70%、5月-60%、6月-50%、7月-20%、8月-10%）を加味し下方設定する。</p> <p>※算定方法 キャンセル想定割合が全体に及ぼす影響を算定した場合、△17.5%となるため、中期経営計画の目標値 41.2%についても、同様の影響があるものとして設定。 (R2目標値=41.2×(100%-17.5%)=33.99)</p>
------------------	--

〔4〕

成果測定指標	単位	R元年度の実績値(見込値)	R2年度の目標値
催事主催者等会議場利用者の満足度の割合を引き上げる	%	98.7	98.7

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>他のCS目標を検討したものの、コロナウイルスの影響により大きく利用者減となるため、令和2年度についても「主催者等利用者ニーズの把握、満足度の向上」とし、令和元年度実績と同値であるが、高水準の目標を設定することで、更なるサービスの充実を目指す。</p>
------------------	--

法人名

株式会社大阪国際会議場

## ■ 令和元年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について

〔5〕

成果測定指標	単位	R元年度の 実績値(見込値)	R2年度の目標値
営業利益	百万円	43 ※59	41

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

マイナス（現状維持）目標の考え方	令和2年度収支計画による計画額を設定 （新型コロナウイルスによるキャンセル率について、4月70%、5月60%、6月50%、7月20%、8月10%と想定し算定。）
------------------	---

〔6〕

成果測定指標	単位	R元年度の 実績値(見込値)	R2年度の目標値
営業利益率	%	26.2 ※26.1	23.9

※：新型コロナウイルスの影響がなかった場合に見込まれた値（参考）

マイナス（現状維持）目標の考え方	令和2年度収支計画による計画額を設定 （新型コロナウイルスによるキャンセル率について、4月70%、5月60%、6月50%、7月20%、8月10%と想定し算定）
------------------	--