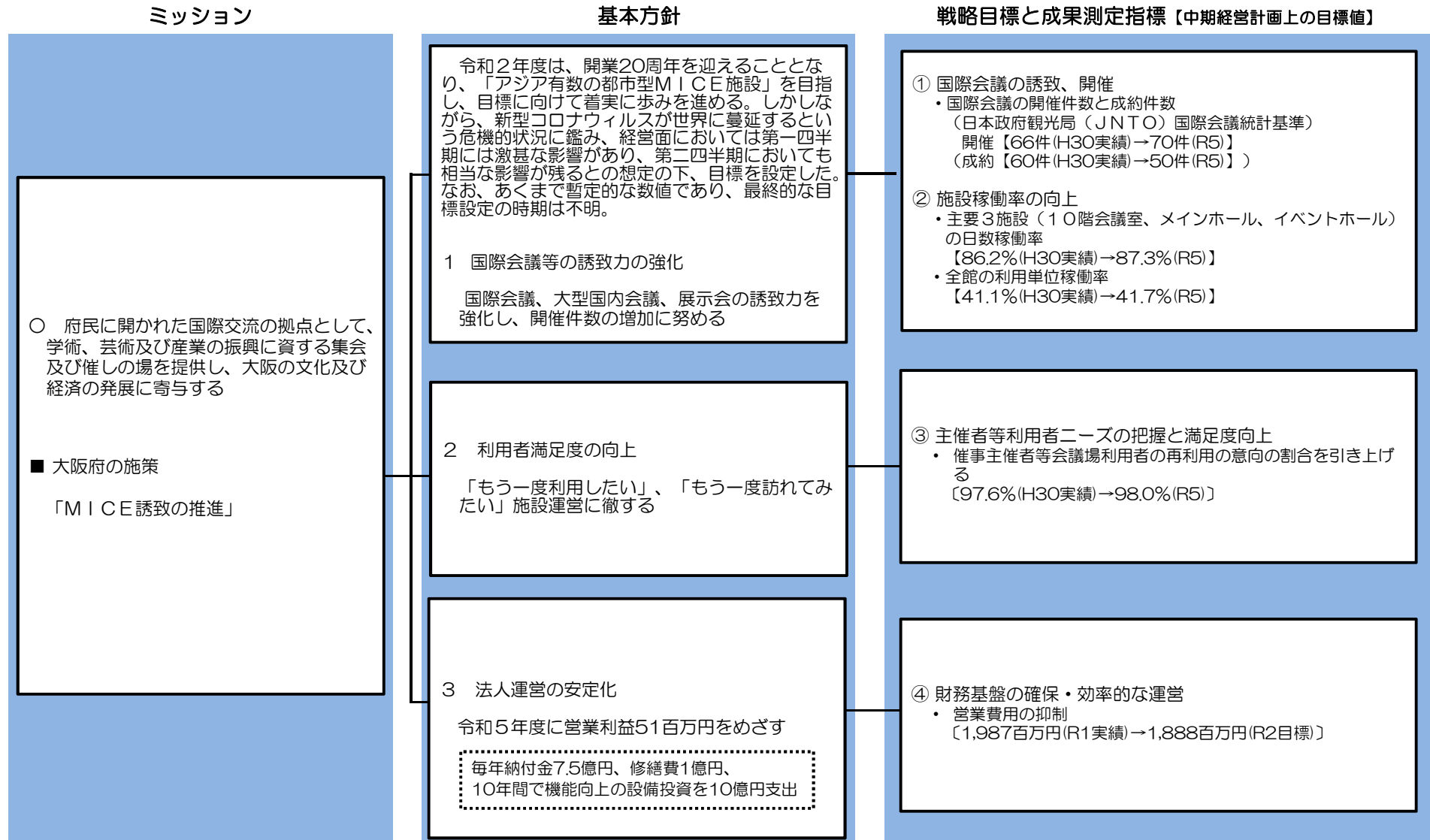


法人名	株式会社大阪国際会議場
作成（所管課）	府民文化部 都市魅力創造局 企画・観光課

## ○ 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	ウエイト (R1)	H30実績	R1目標	R2目標	ウエイト (R2)	中期経営計画 (2019～2023)		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) ※< >外は開催件数、< >内は成約件数		件	40	66 < 60 >	60 < 55 >  57 < 55 > * 61 < 61 >	↓ - < 20 >	40	62 < 55 >	70 < 50 >	国際会議の誘致・開催は、当社として最重要とすべき目標である。しかし、今年度は新型コロナウイルスの影響により国際会議の中止が相次いでいる。また、現在、海外との人的交流は事実上停止しており、それらが正常化する目処も立っていない。 このような状況下では、会議の準備には一定の期間が必要であることも考慮すると、令和2年度における開催件数を目標として設定することは困難である。 そこで、R2年度は成約件数についてのみとし、その水準については、R3年度以降の国際会議の開催目標達成のために少なくとも必要な成約件数を算出し、目標とすることとする。 (数値の根拠) R3年度の開催目標件数(62件)達成のためには、現在の成約件数(26件)に36件の上積みが必要である。 同一年度中の開催に繋がる成約件数は、過去実績によると最大でも25件であることから、今後36件の上積みを実現するには、R2年度中に、少なくともあと11件の成約が必要である。 また、過去の実績より、成約総数の半分程度は2年後以降の開催に係るものであることから、R2年度は、少なくとも20件の成約を達成する必要がある。 (開催年度を絞った目標設定は現在の状況から不可能であり、成約総数を目標とする。)
<b>法人経営者の考え方(取組姿勢・決意)</b>											<b>具体的活動事項</b>
<b>最重要とする理由、経営上の位置付け</b>	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)」設置されたことに鑑み、国際会議の誘致・開催件数の目標達成を最重要とした。										
<b>最重要目標達成のための組織の課題、改善点</b>	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。 また、コロナ禍において、国内外の催事の誘致・開催を推進するためには、新型コロナウイルス感染症への万全な対策は必要不可欠であり、施設としての対策はもとより、対策に関する積極的な情報開示が求められることから、引き続き向取り組みを強化すると共に、ウイズコロナ時代の新様式に対応したサービスの提供を開始する。 さらに、誘致・営業活動においては、従来の対面営業だけでなく、それに代わるオンライン営業などウイズコロナ時代に即した方法を確立する。										
<b>活動方針</b>	<b>&lt;国際会議の誘致・開催&gt;</b> ○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 ○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 <b>&lt;ウイズコロナ時代に対応した取り組みの推進&gt;</b> ○新型コロナウイルス感染症対策の徹底と積極的な情報開示 ○ウイズコロナ時代の新様式に対応したサービスの提供 ①利用受付業務等のIT化の推進 ②学会等におけるWEB配信サービス ③キャッシュレス化の推進 <b>&lt;ウイズコロナ時代に対応した取り組みの推進&gt;</b> ①大型学術会議、展示会等市場形態の変化への対応 「オンライン会議」「ライブ中継」等の会場としての新たな提案 「オンライン会議システムの新商品として「WEB配信プラン」を発表 ②優良顧客及び小規模顧客へのダイレクトメール等送付による安全・安心の案内 「6/20再開に向けて有力顧客やご利用を見込めるお客様に向けたダイレクトメール(約300件)の送付。その後も、eメールや電話によって当社の安全対策の案内をお知らせするとともに利用を推奨 ③キャッシュレス化推進 「現金決済の機会を減らし感染リスクの軽減を図るとともに、生産性の向上を目指す(R2年10月稼働スタート) ④新しい働き方改革の推進(誘致営業の生産性向上) 「国際会議誘致の強化と生産性向上を図るため、外勤と内勤のシフト化を行う <b>※令和3年4月稼働を目指して準備を進める取組み</b> ・お客様との打合せなど接点機会を極力減らすため、予約、申込み、レアウトパターン提案等の一連業務をオンライン化し、お客様の利便性を向上させるとともに生産性向上を図る。 ・オンライン予約時におけるカード決済等を可能とすることでお客様の利便性向上を図る。 ・新たに有力法人顧客を誘致する「法人営業専任者」を設置し、獲得を目指す。										

## 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 (2019~2023)		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。但し、R2については、365日-(閉館日6日+メンテナンス月2日+臨時休館73日)とする。>		%	10	86.2	86.2	↓ 18.8	10	86.4	87.3	新型コロナウイルス感染症拡大の影響を鑑み、6月末時点の約90%(300件)を維持することを前提に算出した稼働率を目標とする。 ※計算式=6月末時点の約90%(300件)/昨年度催事件数×昨年度実績% =300/1215×76.2=18.8	(1)新型コロナウイルス感染症対策の徹底、ウィズコロナ時代の新様式に対応したサービスの提供に基づく催事の誘致 (2)短期予約催事誘引(HPRリニューアル) (3)閑散期の積極的な営業(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	↓ 11.7	5	41.3	41.7	同上 ※計算式=6月末時点の約90%(300件)/昨年度催事件数×昨年度実績% =300/1215×47.4=11.7 (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もあるも、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	令和元年度実績を上回る高い目標を設定し、更なるサービスの充実を目指す。  令和元年度実績を上回る高い目標を設定し、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 ・多種多様なニーズに応じた美味しい食の提供 (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、ヒアリング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・効率的な運営	営業費用の抑制 ※営業費用のうち、催事関連費用及び新サービス費は売上に応じて変動する費用であり、当項目に適さないため、人件費、施設運営費、販売管理費、固定費、誘致支援費の合計額とする。 ※計算式=営業費用-(催事関連費用+新サービス費)	☆	百万円	-	(1,936)	-	1,888	30	-	-	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により売上及び利益の確保が極めて困難なことから、効率的な運営をさらに推し進めて、経費削減することで持続可能な経営基盤の維持を図る。  令和元年度費用実績の5%超の削減を目指す。  (人件費の削減には雇用調整助成金の受取りを含む。) ※計算式=令和元年度実績(変動費用は除外)×0.95=1,888百万円	緊急経営対策として、コントロール可能な経費をゼロベースで見直し、契約変更等を含め経費の削減を図る。 ①臨時休館中の業務委託料の削減 ②設備投資計画の見直し(修繕費、機能強化費) ③エネルギーコストの見直し ④人件費の抑制(役員報酬の返上、社員夏季賞与の減額、残業ゼロ)、雇用調整助成金の活用 ⑤諸経費の見直し(旅費交通費、広告費等の削減)等 ⑥施設休止日の設定によるコスト削減
------------------	--	---	-----	---	---------	---	-------	----	---	---	---	--

### 【凡例】

- ・☆はR2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、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]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)



法人名	株式会社大阪国際会議場
-----	-------------

## CS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は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

## ■ 成果測定指標変更（廃止）希望の理由について

〔1〕

## ●変更前

R元年度の成果測定指標	単位	R元年度の目標値
営業売上（施設利用収入＋サービス事業収入）	百万円	1,977
営業利益	百万円	31
営業利益率	%	23.9

## ●変更後

R2年度の成果測定指標	単位	R2年度の目標値
営業費用の抑制	百万円	1,888

## 成果測定指標の変更（廃止）を希望する理由

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により売上及び利益の確保が極めて困難なことから、効率的な運営をさらに推し進めて、経費削減することで持続可能な経営基盤の維持を図るため。  
（なお、催事関連費用及び新サービス費は変動費用であり、経費削減の項目に適さないため除く。）

## ■ 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
国際会議の誘致・開催 国際会議の成約件数	%	57 <55>	— <20> ※開催件数は設定が困難

### マイナス（現状維持） 目標の考え方

国際会議の誘致・開催は、当社として最重点とすべき目標である。しかし、今年度は新型コロナウイルスの影響により国際会議の中止が相次いでいる。また、現在、海外との人的交流は事実上停止しており、それらが正常化する目処も立っていない。

このような状況下では、会議の準備には一定の期間が必要であることも考慮すると、令和2年度における開催件数を目標として設定することは困難である。

そこで、R2年度は成約件数についてのみ、R3年度以降の国際会議の開催目標数達成のために少なくとも必要な成約件数を算出し、目標とすることとする。

〔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
施設の稼働率の向上 主要3施設の日数稼働率	%	76.2	18.8

### マイナス（現状維持） 目標の考え方

新型コロナウイルス感染症の蔓延により、本施設で開催予定であった国内催事も深刻な影響を受けており、本年1月末時点の受注件数（確定受注分、以下同じ）562件であったものが、6月末時点で330件となっている。

感染第2波の拡大も懸念されるところではあるが、今年度については、6月末時点の約90%（300件）を維持することを目標としたい。

※目標値の考え方

$$= 6 \text{ 月末時点の約}90\% \text{ (}300\text{件)} / \text{ 昨年度催事件数} \times \text{ 昨年度実績}\%$$

$$= 300/1215 \times 76.2\% = 18.8\%$$

※計算式 = 年間利用日数 / 年間利用可能日数 × 100

<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)。

但し、R2については、365日 - (閉館日6日 + メンテナンス月2日 + 臨時休館73日) とする。>



■ 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
施設の稼働率の向上 全館の利用単位稼働率	%	47.4	11.7

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>新型コロナウイルス感染症の蔓延により、本施設で開催予定であった国内催事も深刻な影響を受けており、本年1月末時点の受注件数（確定受注分、以下同じ）562件であったものが、6月末時点で330件となっている。</p> <p>感染第2波の拡大も懸念されるころではあるが、今年度については、6月末時点の約90%（300件）を維持することを目標としたい。</p> <p>※目標値の考え方            = 6月末時点の約90%（300件） / 昨年度催事件数 × 昨年度実績%            = 300/1215 × 47.4% = 11.7%</p> <p>※計算式 = 年間利用単位 / 年間利用可能単位（午前、午後、夜間） × 100</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
主催者等利用者ニーズの把握、満足度向上	%	98.7	98.7

マイナス（現状維持）目標の考え方	<p>令和元年度の実績と同様の高い目標を設定し、更なるサービスの充実を目指す。</p>
------------------	---