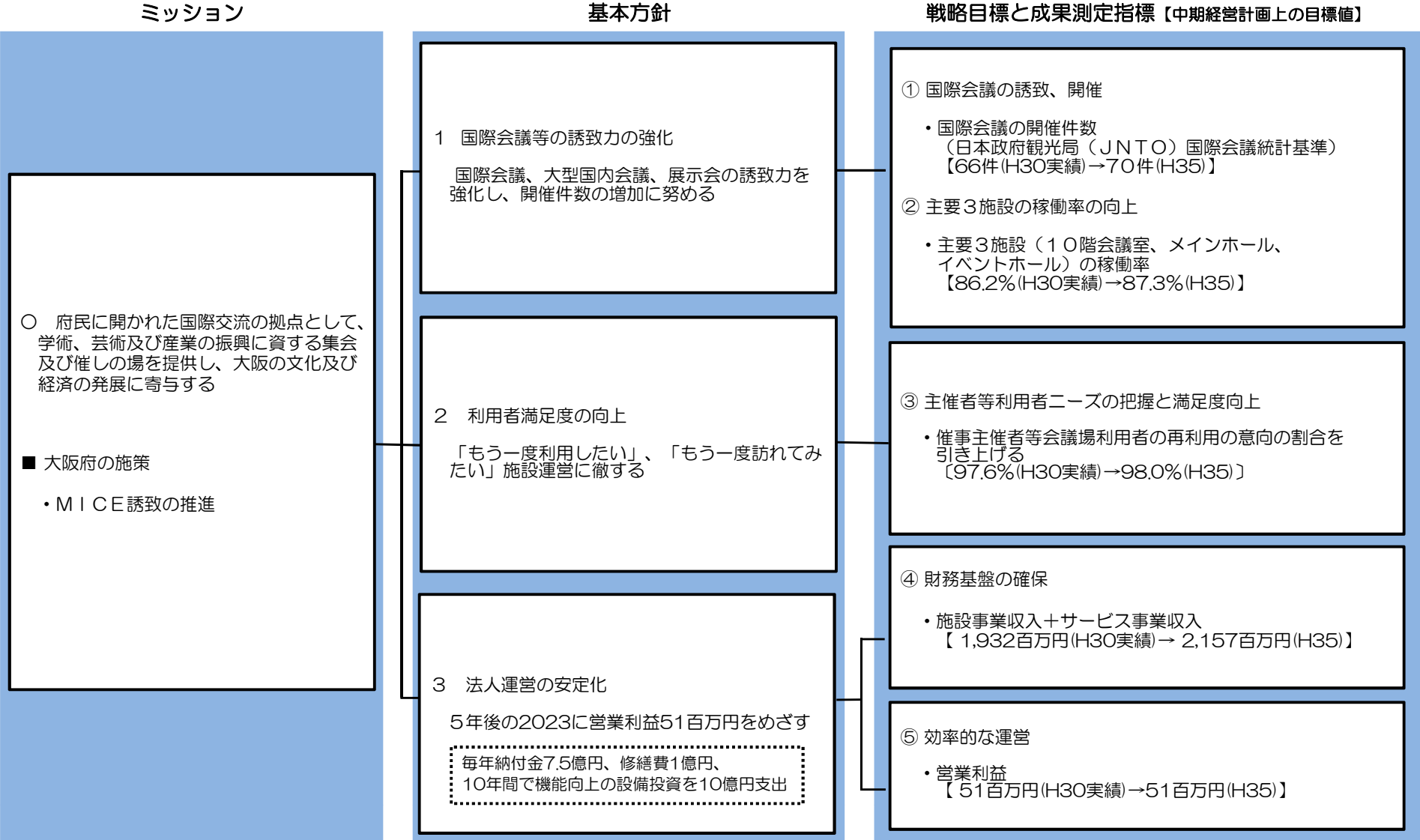


法人名	株式会社大阪国際会議場
作成（所管課）	府民文化部 都市魅力創造局 企画・観光課

# ○ 経営目標設定の考え方



## ○ 平成30年度の経営目標達成状況及び平成31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 (H30)	H29実績	H30目標	H31目標	ウエイト (H31)	中期経営計画 (H31～H40)		2019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]			H31目標	H35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	57	60 66	↓ 60	40	60	70	平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標設定とする。
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誘致体制の継続強化による取組み 国際会議の誘致担当部門を、医学系学会等を中心とする「誘致課」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「誘致開発課」に再編した2018年度の誘致体制を継続強化し、これまでの医学会等中心の誘致から、新たな分野の国際会議誘致に積極的に取り組む。 ②政府・国際機関系国際会議の誘致 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)を通じて情報収集に努めるとともに、大阪府・市、経済団体、大阪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、アドバイザーに委嘱した大阪大学、大阪府立大学、大阪市立大学の理工学系学部長等に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。
最重点目標達成のための 組織の課題、改善点	平成30年度における設定目標は、開催件数60件という高いハードルであったが、誘致体制の再編や自然科学系学会等への誘致強化、誘致・開催支援金の活用などを通じて、目標を達成した。平成31年度から新たな指定期間がスタートするが、引き続き開催件数60件という高い目標を掲げ、計画的かつ戦略的に誘致活動を進める。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。										
活動方針	[国際会議の誘致体制の継続強化] 国際会議については、昨年度に再編を行った誘致体制(当会議場における国際会議の大半を占める医学系会議の誘致に取り組む誘致課と、自然科学系国際会議や政府・国際機関系国際会議の誘致に取り組む誘致開発課を設置。)を継続・強化し、積極的な誘致に取り組む。 [大阪府立国際会議場アドバイザーの活用] アドバイザーに就任いただいている府内主要大学の理工学系学部長、研究科長から、誘致方策への意見や開催情報をいただき、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の活用を進めるとともに、大規模な会議については、インテックス大阪との共同開催を提案するなど、関係機関と連携し、誘致に取り組む。 [中之島MICEアライアンスの取組み] 中之島の周辺施設との連携により発足した「中之島MICEアライアンス」において、大規模な国際会議の誘致や中之島ブランドの向上・発信などに取り組む。 [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。										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。 ⑥中之島MICEアライアンスの取組み 2018年3月に発足した「中之島MICEアライアンス」で、顧客の相互紹介等大型会議の誘致・開催のための協力、中之島周遊マップの作成等中之島ブランドの向上・発信などに取り組む。 ⑦誘致・開催の支援 大阪の都市格向上につながる大型国際会議や特色ある国際会議等を誘致するため、国内の受け入れ団体等に対し、開催提案書の作成協力、事前視察の受け入れ、各種支援に努める。また、これらの支援活動と併せ、一層、効果的な誘致が行えるよう誘致・開催支援費(最大600万円)を活用する。

## 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(H30)	H29実績	H30目標	H31目標	ウエイト(H31)	中期経営計画(H31~H40)		H31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]			H31目標	H35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	83.1	90.0 × 86.2	86.2	15	86.2	87.3	平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標設定とする。	(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 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
主催者等利用者ニーズの把握、満足度向上	主催者等利用者等会議場利用者の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	1.3	1.2 × 2.4	-	-	-	-	-	-
③ 主催者等利用者ニーズの把握、満足度向上	主催者等利用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)	☆	%	-	(98.7)	- (97.6)	98.0	15	98.0	98.0	平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標設定とする。	(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

## 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)

財務基盤の確保	施設利用収入		百万円	15	1,711	1,744 1,827	-	-	-	-	-	-
④ 財務基盤の確保	施設利用収入+サービス事業収入	☆	百万円	15	(1,806)	- (1,932)	1,977	15	1,977	2,157	平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標設定とする。	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閑散期の誘致、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。
効率的な運営	営業利益率 (施設利用収入-(営業費用-府納付金)/施設利用収入)		%	15	23.6	22.3 23.3	-	-	-	-	-	-
⑤ 効率的な運営	営業利益	☆	百万円	15	(20)	- (51)	↓ 31	15	31	51	平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値を目標設定とする。	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。

### 【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

法人名

株式会社大阪国際会議場

## CS調査の実施概要

## ○平成30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	26,626	(通年実施) 平成30年4月～平成31年3月

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組	H31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 - 18件</p> <p>②WEBによるもの - 8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 25,940件</p> <p>◎主な意見、問い合わせ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクセスが悪い、リーズナブルな食事をする場所がないなど</li> <li>・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）</li> <li>・館内表示がわかりづらい、売店があればよかった、大阪の土産が買えるところがないなど</li> </ul>	<p>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>喫煙スペースについて、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。</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>

## ○平成31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	27,000	(通年実施) 2019年4月～2020年3月

## ■ 目標値未達成の要因について

〔1〕

H30年度の 成果測定指標	単位	H30年度の 目標値	H30年度の 実績値(見込値)
主要3施設の稼働率の向上	%	90.0	86.2

<b>未達成の要因と分析</b>	<p>今年度は大型催事の件数増により、昨年度の83.1%から3.1ポイントの伸びはあったが、目標値には届かなかった。当会議場のこれまでの最高の稼働率は平成21年度の87.3%であり、これの更新を目指して取り組みを進め、これに迫る稼働率ではあったが達成するには至らなかった。今期の事業収入が過去最高であることを考えると、この目標値の達成は非常に困難であると判断し、最終年度2023年度の目標値については、過去最高の稼働率である87.3%に設定した。</p>
------------------	---

<b>今後の改善方策</b>	<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、GW、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>
----------------	--

〔2〕

H30年度の 成果測定指標	単位	H30年度の 目標値	H30年度の 実績値(見込値)
催事主催者等会議場利用者の再利用の割合を引き下げる	%	1.2	2.4

<b>未達成の要因と分析</b>	<p>【主な要因】</p> <p>①備品に対する不満足 備品に対する不満足の高割合が高く、使用年数の経過によるキズや汚れ、ゆがみ等に対する不満と思われる、アンケートの意見欄にも同様の記載があった。</p> <p>②施設に対する不満足 隣の会議室の音が気になる、エスカレータが作動していないといったことが要因。</p> <p>③スタッフの対応に対する不満足 当社社員ではなく、委託業者の従業員のケースが多い。直接の契約関係にないため丁寧な対応ができていない。</p>
------------------	--

<b>今後の改善方策</b>	<p>「主な取組」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○備品の買替、追加購入及び新規備品の購入</li> <li>○会議室利用等におけるマナーの徹底、節電のための取組み（エスカレーターの運転休止）等については催事主催者に事前にお知らせし十分理解を得るよう努める。</li> <li>○催事主催者との打合せについては、お互いに思い違いはないか、見落としていることはないか等について丁寧かつ綿密に行う。</li> <li>○委託業者に対し、催事主催者からのクレーム等がないよう、常に丁寧な対応を心がけるよう申し入れを行う。</li> </ul>
----------------	--

## ■ 成果測定指標変更（廃止）希望の理由について

（※大阪府から成果測定指標の変更を提示した場合は除く）

〔1〕

### ●変更前

H30年度の成果測定指標	単位	H30年度の目標値
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	%	1.2

### ●変更後

H31年度の成果測定指標	単位	H31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	%	98.0

<b>成果測定指標の変更（廃止）を希望する理由</b>	成果測定指標そのものを変更するのではなく、これまでの目標を「不満足度を引き下げる」から、「満足度を引き上げる」に変えたもの。これは、2019年度から「満足度100%を目指す」としてCS活動を展開することにあわせるため。
-----------------------------	---

〔2〕

### ●変更前

H30年度の成果測定指標	単位	H30年度の目標値
施設利用収入	百万円	1,744

### ●変更後

H31年度の成果測定指標	単位	H31年度の目標値
施設利用収入 + サービス事業収入	百万円	1,977

<b>成果測定指標の変更（廃止）を希望する理由</b>	これまでの施設利用収入をコアとした経営から、当社事業を施設事業とサービス事業との二本柱に位置付け、両分野での成長を目指すため。今後はサービス事業収入のウェイトを高めることにより、会社の持続的発展を目指す。
-----------------------------	--

法人名

株式会社大阪国際会議場

## ■ 成果測定指標変更（廃止）希望の理由について

（※大阪府から成果測定指標の変更を提示した場合は除く）

〔3〕

## ●変更前

H30年度の成果測定指標	単位	H30年度の目標値
営業利益率	%	22.3

## ●変更後

H31年度の成果測定指標	単位	H31年度の目標値
営業利益	百万円	31

成果測定指標の変更（廃止）を  
希望する理由

いずれの指標も経営の健全性、採算性等を表すものであるが、安定的な経営を目指す観点から、利益額を目標としたほうが、より簡便かつ明瞭に経営状況が判断できると考えたことによる。

## ■ 平成30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	H30年度の実績値(見込値)	H31年度の目標値
国際会議の開催件数	件	66	60

### マイナス（現状維持）目標の考え方

目標値は平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値としたところである。平成30年度は、指定管理の開始年度（平成26年度）から最終年度の目標達成を強く意識して取り組んできた結果、目標を大きく上回る成果を達成できたものとする。当会議場のキャパシティを考えると、今年度の60件も非常に厳しい目標ではあるが、全社一丸となって達成に向け取組みを進める。

〔2〕

成果測定指標	単位	H30年度の実績値(見込値)	H31年度の目標値
主要3施設の稼働率の向上	%	86.2	86.2

### マイナス（現状維持）目標の考え方

目標値は平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値としたところである。平成30年度は過去最高の事業収入を記録し、稼働率も前年度から大きく伸ばした（+3.1ポイント）が、目標の90%を達成するには至らなかった。今年度は、予約状況も前年同時期に比べ低調であり、前年度実績値と同じ数値である目標値の達成は非常に厳しい状況であるが、全社一丸となって、目標達成に向け取組みを進める。



## ■ 平成30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	H30年度の実績値〔見込値〕	H31年度の目標値
営業利益	百万円	51	31

<b>マイナス（現状維持）目標の考え方</b>	目標値は平成31年度からスタートする「中長期経営計画」の目標値としたところであるが、経営体質強化のため、①施設事業の売上確保、②サービス事業の売上拡大、③維持・修繕費等固定費の更なる節減 等を実施し、前年度以上の収益確保に取り組む。
-------------------------	--