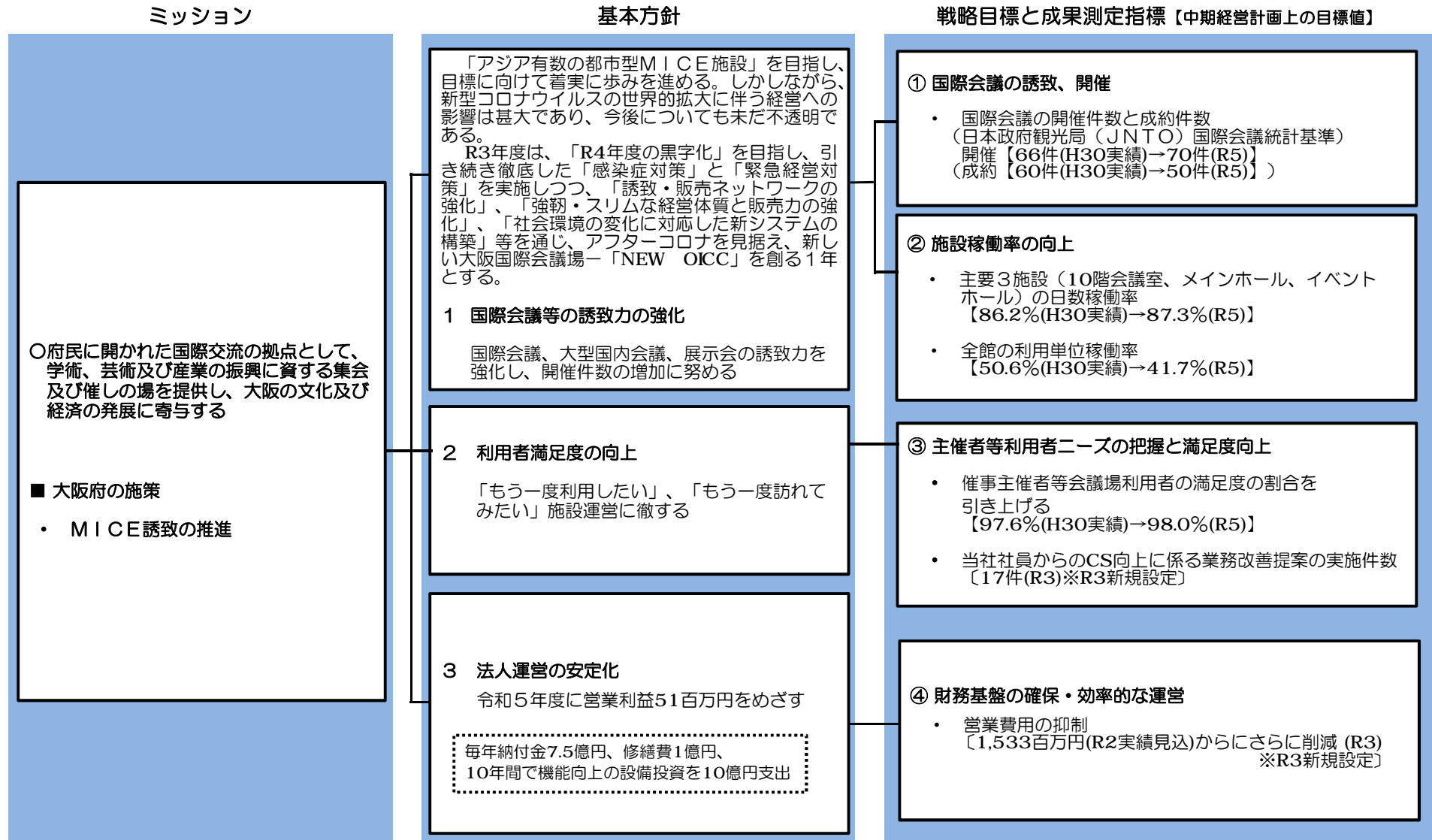


法人名	株式会社大阪国際会議場
作成(所管課)	府民文化部 都市魅力創造局 企画・観光課

○ 経営目標設定の考え方



○ 令和2年度の経営目標達成状況及び令和3年度経営目標設定表

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 (R2)	R1実績値	目標値		R3目標値	ウエイト (R3)	中期経営計画 (R1~R5)		R3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
						R2 実績値 [見込値]	R2 実績値			R3目標値	最終年度 目標値	
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	57 <55>	— <20>	— <27>	40	62 <53>	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、昨年度に引き続き、今年度も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だけでなく、海外との人的交流も事実上停止しており、現時点においても、それらが正常化する見込が立っていない。 とりわけ国際会議の準備には一定の期間が必要であることを考慮すると、R3年度の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、R3年度についても、引き続き目標は成約件数のみとし、その水準については、昨年度同様、R4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。 (数値の根拠) R4年度の開催目標件数(65件)達成のためには、現在の成約件数(13件)に52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52件の上積みを実現するには、残27件の成約が必要である。 従って、今年度の目標は成約件数27件とする。 ※なお、R3年度の成約件数を算定する際に、大規模修繕による全館休館を考慮に入れる必要がある。現時点で、R5年11月20日からR6年3月31日まで、全館休館を予定している。 過去実績によると、国際会議については、約3割が開催年の2年前に開催場所を決定しており、R3年度内の成約件数は例年より約10%減少することが予想されるが、今回の目標値算定において本要素は考慮に入れていない。	
法人経営者の考え方(取組姿勢・決意)											戦略目標達成のための活動事項	
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。											
最重要目標達成のための組織の課題、改善点	R3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、引き続き同取り組みを強化すると共に、ウィ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ィズコロナ時代に即した方法を確立する。											
活動方針	<p><国際会議の誘致・開催></p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 <ul style="list-style-type: none"> 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><ウィズコロナ時代に対応した取り組みの推進></p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○ウィズコロナ時代の新様式に対応したサービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> ①利用受付業務等のIT化の推進 ②ハイブリッド型会議、オンライン会議のためのIT環境の更なる強化 ③キャッシュレス化の推進 <p><「ウィズコロナ時代に対応した取り組みの推進」の具体内容></p> <ul style="list-style-type: none"> 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「WEB配信プラン」を提案、販売促進するとともに、IT環境の更なる強化を図る。 ②利用受付業務等のIT化の推進 小規模催事における完全オンライン予約の定着により、お客様の利便性向上とともに生産性向上も図る。 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(R3年5月開始予定) 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 <p><「国際会議の誘致・開催」の具体内容></p> <ul style="list-style-type: none"> (1)データを活用した誘致の取り組み ICCA(国際会議協議会)の国際会議開催データベース等から、今後開催見込みのある国際会議の抽出、誘致訪問の計画を行う。 (2)アドバイザーとの取り組み 当社アドバイザー(大阪大学、大阪府立大学及び大阪市立大学理工学系研究科長等)より、自然科学系学術会議誘致・開催のため必要な助言をいただき情報収集に努める。 (3)国際会議誘致戦略会議の実施 当社社長・役員等による「国際会議誘致戦略会議」を行い、誘致活動をより戦略的に進める。 (4)WEB配信サポート商品の販売促進 ハイブリッド型会議等の利用が急速に浸透する中、R2年度に開発した「WEB配信プラン」の販売を促進する。 (5)誘致体制の強化 医学系学術会議担当の「誘致課」と自然科学系学術会議担当の「誘致開発課」において、新しい働き方改革を目指し外勤と内勤のシフト制を組む事で営業効率の強化を図り、大学や研究機関の訪問を実施する。 「法人営業専任者」による有力法人顧客の積極的誘致を行う。 (6)大阪観光局等との連携 大規模な国際会議等について、大阪観光局と情報交換するなど、連携に努め、さらに、大阪府・市・経済団体等の「オール大阪」においても引き続き連携する。 											

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 (R2)	R1実績値	目標値		R3目標値	ウエイト (R3)	中期経営計画 (R1~R5)		R3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
						R2 実績値 [見込値]	R2 実績値			R3目標値	最終年度 目標値		
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	76.2	18.8	[33.8]	36.9	10	86.7	87.3	新型コロナウイルス感染症拡大の影響が懸念されるなかではあるが、現時点におけるR3年度の受注見込件数(592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=R3年度受注見込件数/R2年度催事件数×R2年度主要3施設の日数稼働率(見込)=592/543×33.8=36.9	(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(オンライン予約の定着) (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	47.4	11.7	[19.1]	20.8	5	41.4	41.7	同上 ※計算式=R3年度受注見込件数/R2年度催事件数×R2年度全館の利用単位稼働率(見込)=592/543×19.1=20.8 (なお、稼働率増が売上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ため記載。)	
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	98.7	98.7	98.7	98.9	5	98.0	98.0	R2年度実績を上回る高い目標を設定し、更なるサービスの向上を目指す。 ・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	(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
	当社社員からのCS向上に係る業務改善提案の実施件数	☆	件	—	(12)	—	(19)	17	10	—	—	業務改善提案制度による当社社員からの提案の内、CS向上に係る提案の実施件数について、過去2か年の平均(2019年度制度開始のため)16件を上回る目標を設定し、更なるサービスの向上を目指す。	

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、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に注目する。 ※催事関連費用及び新サービス費は変動費用であり、当項目に適さないため除く。 ※計算式=営業費用-(催事関連費用+新サービス費)		百万円	30	(1,987)	1,888	[1,815]	—	—	—	—	—	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人件費の抑制(役員報酬の返上、社員の定期昇給停止、冬季・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施設休日日の設定によるコスト削減
	営業費用の抑制 ※営業費用のうち、次の費用は除くこととする。 ・売上に応じて変動する「催事サポート費」、「フードサポート費」、「誘致支援費」 ・指定管理者の契約上必要な投資である「機能強化費」、「修繕費」 ・売上に応じて変動し、事実上削減が困難な「水光熱費」 ※計算式=営業費用-(催事サポート費+フードサポート費+誘致支援費+機能強化費+修繕費+水光熱費)	☆	百万円	—	(1,574)	—	[1,533]	1,533 ※R2実績値と同値	30	—	—	—	

【凡例】
 ・☆はR3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

C S 調査の実施概要

○令和2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	543	通年実施 (R2年4月～R3年3月)

実施結果の主な内容	実施結果を踏まえた取組
<p>○媒体別件数</p> <p>①アンケート用紙によるもの - 248件</p> <p>②聞き取りによるもの - 9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>(結果を踏まえ実施した取組)</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、委託会社(会場設営、清掃、飲食施設等)の社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た。</p> <p>(今後実施予定の取組)</p> <p>引き続き、上記の取組を行うとともに、当社社員からの改善提案によるお客様の利用満足度向上を図る。</p>

○令和3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	592	通年実施 (R3年4月～R4年3月)

・C S 調査に関する令和3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	R1実績値	R	R3目標値	C S 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
				2		
				目標値		
				実績値(見込値)		
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)	%	98.7	98.7	98.9	<p>(設定した理由)</p> <p>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。</p> <p>(何をめざすのか)</p> <p>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を目指す。</p> <p>(目標値の根拠)</p> <p>R2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」における満足度の割合を上回る値を目標とした。</p>

・C S 調査に関する令和3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	R1実績値	R	R3目標値	C S 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
				2		
				目標値		
				実績値(見込値)		

■ 成果測定指標変更（廃止）希望の理由について

〔1〕

●変更前

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

●変更後

R3年度の 成果測定指標	単位	R3年度の 目標値
営業費用の抑制	百万円	1,533 ※対前年の実績額を下回る額

成果測定指標の
変更（廃止）を
希望する理由

R2年度は、営業費用から、売上見合いで変動する「催事サポート費（R2：催事関連費用）」「フードサポート費（R2：新サービス費）」を控除したものを成果測定指標として設定していた。

令和3年度については、より当社の削減努力を的確に反映させる観点から、一定の条件を満たす催事に対する補助金である「誘致支援費」、指定管理者の契約上必要な経費である「機能強化費」「修繕費」、売上に応じて変動し、さらに燃料費の市場価格の影響を大きく受ける「水光熱費」を新たに控除対象に追加する。

〔2〕

●変更前

R2年度の 成果測定指標	単位	R2年度の 目標値

●変更後

R3年度の 成果測定指標	単位	R3年度の 目標値

成果測定指標の
変更（廃止）を
希望する理由

法人名

株式会社大阪国際会議場

■ 令和2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	R2年度の実績値(見込値)	R3年度の目標値
国際会議の成約件数 ※ < > 外は開催件数、< > 内は成約件数	件	— <36>	— <27>

<p style="text-align: center;">マイナス (現状維持) 目標の考え方</p>	<p>国際会議の成約件数については、コロナの影響を多分に受けるもので、日々刻々と状況が変化するなかにおいては、目標設定そのものが極めて困難である。しかしながら、昨年度に引き続き、状況が改善する目処が立っていないなかでも、「少なくとも現在の受注見込案件については維持する」という努力に加え、R2年度の受注実績を反映させた目標値は、昨年度より高い目標値であり、現在の状況を鑑みると、妥当な目標設定であると考えている。</p> <p>なお、算出根拠は以下の通り。（再掲） R4年度の開催目標件数（65件）達成のためには、現在の成約件数（13件）に52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52件の上積みを達成するには、残27件の成約が必要である。 従って、今年度の目標は成約件数27件とする。</p>
--	--

〔2〕

成果測定指標	単位	R2年度の実績値(見込値)	R3年度の目標値
営業費用の抑制	百万円	〔1,533〕	1,533

<p style="text-align: center;">マイナス (現状維持) 目標の考え方</p>	<p>営業費用については、R2年度においても、相当な努力をもって削減しており、同水準で維持すること自体、極めて困難である。しかしながら、1円でも削減するという努力目標を持つことで、効率的な運営を行い、コロナ禍の状況においても財務基盤を確保していく。</p> <p>※なお、R2年度の実績値については、2021年5月24日の取締役会で確定する。</p>
--	---