

○ 経営目標設定の考え方

株式会社 大阪国際会議場

資料1

ミッション

- 国際会議等の開催を通じ、大阪の文化及び経済の発展に貢献する。
- ・ 国際会議場としての施設パフォーマンスの最大化を図る
- ・ 施設維持にかかる府民負担の軽減を図る

対応方針

- 1 利用者ニーズの把握
利用者のニーズに応じた施設運営、サービスの提供に努める。
- 2 国際会議場機能の最大化
 - ・ 国際会議場としてのパフォーマンス機能を最大限に発揮して、国際会議の開催件数の増加に努める。
 - ・ 高い経済波及効果が見込まれる大型会議の開催件数の増加に努める。
 - ・ 施設稼働率の安定を図る。
- 3 法人運営の安定化
 - ・ より効率的・効果的な事業運営に努める。

戦略目標【参考：H24実績 → H25年度目標値】

- ① 利用者ニーズに対応した業務改善
 - ・ 利用者（催事主催者）の満足度【前指標実績 97%(H24)】
※評価指標を不満足度の引き下げに変更【13%(H24) → 10%(H25)】
- ② 国際会議の誘致、開催
 - ・ 国際会議の開催件数【前指標実績 68件(H24)】
※評価指標をJNTO基準に変更【33件(H24) → 35件(H25)】
- ③ 大型会議の誘致、開催
 - ・ 大型会議の開催件数【253件(H24) → 260件(H25)】
- ④ 施設稼働率の安定確保
 - ・ 施設稼働率【72.2%(H24) → 72.5%(H25)】
- ⑤ 経営基盤の強化
 - ・ 営業利益率【10.7%(H24) → 9.8%(H25)】
- ⑥ 運営コストの抑制
 - ・ 限界利益率【32.1%(H24) → 29.4%(H25)】
- ⑦ 経営資源の有効活用
 - ・ 収入稼働率【69.2%(H24) → 68.6%(H25)】

24年度の経営目標達成状況及び25年度目標設定表

法人経営者の考え方 (平成25年度の課題と重点目標)	○国際会議の誘致は、大阪府、OCTBと当社で設立した「プロモーション協議会」を軸に国内外の主要見本市へ出展し、国内外のコンベンションプランナー、学術団体及び研究期間のトップを施設に招聘するなど大阪府立国際会議場への国際会議の誘致に努める。また、当社が加盟するICCAや海外エージェントとの連携を基に人的ネットワークの拡充を図る。 ○国内会議や展示会誘致では、大型医療系学術会議やリピーターは勿論のこと、工学系の学術会議の誘致など外販体制の充実を図る。
--------------------------------------	--

I. CS(利用者満足度)、事業効果(設立目的と事業内容の適合性)									
戦略目標	成果測定指標	新規	単位	ウェイト (H24)	H23実績	H24目標	ウェイト (H25)	H25目標	戦略目標達成のための活動事項
						実績(見込)			
①利用者ニーズに対応した業務改善	会議場利用者の満足度		%	10	100	96			
	会議場利用者の不満足度の割合を引き下げる (5段階評価のうち3以下の割合を削減)	☆	%			97	10	10	・利用者ニーズを把握し、ワンストップサービスやアフターフォローにより、顧客満足度の向上を目指す。 【H25の目標は新基準とする。アンケート評価区分(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)のうち、不満足(普通、やや不満、不満)の割合を減らすことを主眼に顧客サービスに努める。 H24: 13%】
②国際会議の誘致、開催	国際会議(1名以上の外国人が参加)の開催実績		件	15	40	45			
	国際会議(JNTO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			68	(33)	15	35
③大型会議の誘致、開催	大型会議(参加者500人以上)の大型会議の開催実績		件	15	249	250	15	260	・工学系の学術会議などの新規顧客の開拓や著名な会議の誘致などによりブランド力の構築を行う。
④施設稼働率の安定確保	施設稼働率(販売会議室等の数/総会議室数等)		%	10	63.9	70.0	10	72.5	・外販を強化しリピーター客の確保と新規顧客の開拓を行う。 【H24から目標値の基準を変更した。毎月2日のメンテナンス日を分母から差し引く(359日-24日=335日) H23:68.5%】
						72.2			
II. 財務(健全性・採算性)・効率性(コスト抑制と経営資源の有効活用、自立性の向上)									
⑤経営基盤の強化	営業利益率 (営業利益(売上高-営業費用)/売上高)		%	20	13.6	6.3	20	19.8	・費用の節減など効率的な施設運営に努めることで採算性を高める。
						10.7			
⑥運営コストの抑制	限界利益率 (売上高-変動費)/売上高)		%	10	31.2	28.2	10	29.4	・効率的な運営体制により、運営コストの肥大化を抑制する。
						32.1			
⑦経営資源の有効活用	収入稼働率 (施設利用料収入/会議利用での販売可能額)		%	20	67.2	68.0	20	68.6	・効率的に施設利用ができる催事の誘致に努める。
						69.2			

【凡例】

・☆はH25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

・()はH25から目標とするため、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24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
満足度調査	アンケート用紙を郵送又は手渡し、回答をFAXしていただく。	ご利用者	50人	H25年3月1日から3月31日まで

CS調査実施後の改善事例
1.H24年9月にスマートホン版のウェブページを作成し、アクセスやイベント情報などを掲載している。 2.H25年1月にホームページに動画サイトを追加し、より具体的な館内施設利用についての情報提供を行った。

○平成25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
満足度調査	アンケート用紙を郵送又は手渡し、回答をいただく	ご利用者	100人	H25年6月1日から7月31日まで

・CS調査 平成25年度目標(再掲)

戦略目標	成果測定指標	単位	H23実績	H24目標	H25目標値	H25目標値設定の考え方 (数値の根拠)
				実績(見込)		
利用者ニーズに対応した業務改善	会議場利用者の満足度	%	100.0	96	10	利用者ニーズを把握し、ワンストップサービスやアフターフォローにより、顧客満足の上を目指す。 H25の目標は新基準とする。アンケート評価区分(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)のうち、不満足(普通、やや不満、不満)の割合を減らすことを主眼に顧客サービスに努める。 H24: 13%
				97 (13)		

ファクシミリ送付状

御社(貴団体)名

部署名

お名前

株式会社大阪国際会議場

総務課 アンケート係 宛

FAX 06-4803-5620

(TEL 06-4803-5610)

グランキューブ大阪(大阪府立国際会議場) ご利用アンケート

この度はご利用頂き誠に有難うございました。
今後の運営の参考にさせて頂きたく、アンケートのご協力をお願い申し上げます。
ファクシミリにてご返信頂ければ幸甚でございます。

催事名

ご利用日 年 月 日 ~ 月 日

ご利用会場

◆会場決定の主な理由をお伺いいたします

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 催事の規模が会場施設に見合った | <input type="checkbox"/> 料金が適切であった |
| <input type="checkbox"/> 建物、施設が気に入った | <input type="checkbox"/> ホテルが隣で便利 |
| <input type="checkbox"/> 以前利用(又は来館)して良かった | <input type="checkbox"/> 立地場所が良かった |
| <input type="checkbox"/> “国際会議場”というイメージが良かった | |
| <input type="checkbox"/> その他() | |

◆ご利用いただいた感想をお書きください

施設について 満足 やや満足 普通 やや不満 不満
(コメント:)

備品について 満足 やや満足 普通 やや不満 不満
(コメント:)

料金について 満足 やや満足 普通 やや不満 不満
(コメント:)

スタッフの対応について 満足 やや満足 普通 やや不満 不満
(コメント:)

また利用したいと思うか? たいへん思う 思う あまり思わない 思わない わからない
(コメント:)

◆お気づきの点がございましたらご記入ください ※ご不満な(悪い)点、ご満足頂いた(良い)点など

ご協力大変ありがとうございました。またのご利用をお待ちしております。

※当アンケートにご記入いただいた個人情報につきましては運営の参考以外の用途には使用いたしません。

【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）

法人名	株式会社大阪国際会議場
24年度の成果測定指標	会議場利用者の満足度
24年度の目標値	96%
24年度目標の達成状況 （見込）	97%
25年度の成果測定指 （新たに設定を希望す る成果測定指標）	会議場利用者の不満足度の減少
25年度の目標値 （上記新指標の目標値）	10%
成果測定指標の変更（廃 止）を希望する理由	<p>会議場利用者の満足度調査におけるアンケートの評価区分は、「満足、やや満足、普通、やや不満、不満」の5段階評価としている。現在、満足度調査において普通以上を満足とし満足度を算出している。</p> <p>現在の算定方法は、これ以上の数値の設定が難しくなってきたことから、今後の取組みとして、普通、やや不満、不満と評価されている部分を重点的に見直し、サービス改善を図ることにより、更なる顧客満足の向上を目指す。</p>

【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）

法人名	株式会社大阪国際会議場
24年度の成果測定指標	国際会議の開催件数
24年度の目標値	45件
24年度目標の達成状況 （見込）	68件
25年度の成果測定指標 （新たに設定を希望する 成果測定指標）	国際会議（JNTO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
25年度の目標値 （上記新指標の目標値）	35件
成果測定指標の変更（廃止）を希望する理由	<p>H24まで国際会議とする基準は、1名以上の外国人が参加している会議としていた。</p> <p>前回の経営評価委員会において、国際会議の算定基準についてはご指摘があったこともあり、H25からは、国際会議とする基準は一般的なJNTO（日本政府観光局）の基準を採用する。</p>

【H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	株式会社大阪国際会議場																																																																																																																																							
成果測定指標	限界利益率																																																																																																																																							
24年度実績値（見込）	32.1%																																																																																																																																							
25年度目標	29.4%																																																																																																																																							
目標達成のための活動事項	<p>効率的な運営体制により、運営コストの肥大化を防ぐ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社員の業務内容の再評価により生産性・効率性の向上を図る ・附帯サービス収入による利益率の向上 																																																																																																																																							
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	<p>25.9%</p> $1,600,000 \text{ (計画値)} - 75,000 = 1,525,000$ $(1,525,000 - 1,130,071) \div 1,525,000 = 25.9\%$																																																																																																																																							
考え方 (中長期のトレンド等)	<p>・北ヤードのコンベンション施設の開業やフェスティバルホールのリニューアルなど厳しい経営環境にあり、特に興行系の売上は減少傾向にある。</p> <p>・平成25年度は、H24年度比で7,500万円（興行系6,000万円、展示系1,500万円）の減少が見込まれ、その落ち込みを他の大型会議等を誘致することにより、売上16億円は確保する。</p> <p>◆H25目標値（29.4%）の考え方（単位：千円）</p> <table> <tr> <td>H23原価</td> <td>H23光熱水費</td> <td>H23消耗費</td> <td>H23修繕費</td> <td>H23納付金</td> </tr> <tr> <td>1,105,697</td> <td>- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= 581,471 (A)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(A)</td> <td>H25光熱水費</td> <td>H25消耗費</td> <td>H25修繕費</td> <td>H25納付金</td> </tr> <tr> <td>581,471 + (255,000 + 25,000 + 62,000 + 206,600)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>H25変動費</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= 1,130,071</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>H25売上</td> <td>H25変動費</td> <td>H25売上</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(1,600,000 - 1,130,071) ÷ 1,600,000 = 29.4%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>◆H24目標値（28.2%）の考え方（単位：千円）</p> <table> <tr> <td>H23原価</td> <td>H23光熱水費</td> <td>H23消耗費</td> <td>H23修繕費</td> <td>H23納付金</td> </tr> <tr> <td>1,105,697</td> <td>- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= 581,471 (A)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(A)</td> <td>H24光熱水費</td> <td>H24消耗費</td> <td>H24修繕費</td> <td>H24納付金</td> </tr> <tr> <td>581,471 + (251,800 + 40,320 + 70,000 + 205,100)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>H24変動費</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= 1,148,691</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>H24売上</td> <td>H24変動費</td> <td>H24売上</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(1,600,000 - 1,148,691) ÷ 1,600,000 = 28.2%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>◆H24実績値（32.1%）の考え方（単位：千円）</p> <table> <tr> <td>H23原価</td> <td>H23光熱水費</td> <td>H23消耗費</td> <td>H23修繕費</td> <td>H23納付金</td> </tr> <tr> <td>1,105,697</td> <td>- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= 581,471 (A)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(A)</td> <td>H24光熱水費</td> <td>H24消耗費</td> <td>H24修繕費</td> <td>H24納付金</td> </tr> <tr> <td>581,471 + (253,700 + 22,400 + 40,000 + 209,940)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>H24変動費</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>= 1,107,511</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>H24売上</td> <td>H24変動費</td> <td>H24売上</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(1,631,900 - 1,107,511) ÷ 1,631,900 = 32.1%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	H23原価	H23光熱水費	H23消耗費	H23修繕費	H23納付金	1,105,697	- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)				= 581,471 (A)					(A)	H25光熱水費	H25消耗費	H25修繕費	H25納付金	581,471 + (255,000 + 25,000 + 62,000 + 206,600)					H25変動費					= 1,130,071					H25売上	H25変動費	H25売上			(1,600,000 - 1,130,071) ÷ 1,600,000 = 29.4%					H23原価	H23光熱水費	H23消耗費	H23修繕費	H23納付金	1,105,697	- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)				= 581,471 (A)					(A)	H24光熱水費	H24消耗費	H24修繕費	H24納付金	581,471 + (251,800 + 40,320 + 70,000 + 205,100)					H24変動費					= 1,148,691					H24売上	H24変動費	H24売上			(1,600,000 - 1,148,691) ÷ 1,600,000 = 28.2%					H23原価	H23光熱水費	H23消耗費	H23修繕費	H23納付金	1,105,697	- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)				= 581,471 (A)					(A)	H24光熱水費	H24消耗費	H24修繕費	H24納付金	581,471 + (253,700 + 22,400 + 40,000 + 209,940)					H24変動費					= 1,107,511					H24売上	H24変動費	H24売上			(1,631,900 - 1,107,511) ÷ 1,631,900 = 32.1%				
H23原価	H23光熱水費	H23消耗費	H23修繕費	H23納付金																																																																																																																																				
1,105,697	- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)																																																																																																																																							
= 581,471 (A)																																																																																																																																								
(A)	H25光熱水費	H25消耗費	H25修繕費	H25納付金																																																																																																																																				
581,471 + (255,000 + 25,000 + 62,000 + 206,600)																																																																																																																																								
H25変動費																																																																																																																																								
= 1,130,071																																																																																																																																								
H25売上	H25変動費	H25売上																																																																																																																																						
(1,600,000 - 1,130,071) ÷ 1,600,000 = 29.4%																																																																																																																																								
H23原価	H23光熱水費	H23消耗費	H23修繕費	H23納付金																																																																																																																																				
1,105,697	- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)																																																																																																																																							
= 581,471 (A)																																																																																																																																								
(A)	H24光熱水費	H24消耗費	H24修繕費	H24納付金																																																																																																																																				
581,471 + (251,800 + 40,320 + 70,000 + 205,100)																																																																																																																																								
H24変動費																																																																																																																																								
= 1,148,691																																																																																																																																								
H24売上	H24変動費	H24売上																																																																																																																																						
(1,600,000 - 1,148,691) ÷ 1,600,000 = 28.2%																																																																																																																																								
H23原価	H23光熱水費	H23消耗費	H23修繕費	H23納付金																																																																																																																																				
1,105,697	- (245,832 + 23,115 + 52,511 + 202,768)																																																																																																																																							
= 581,471 (A)																																																																																																																																								
(A)	H24光熱水費	H24消耗費	H24修繕費	H24納付金																																																																																																																																				
581,471 + (253,700 + 22,400 + 40,000 + 209,940)																																																																																																																																								
H24変動費																																																																																																																																								
= 1,107,511																																																																																																																																								
H24売上	H24変動費	H24売上																																																																																																																																						
(1,631,900 - 1,107,511) ÷ 1,631,900 = 32.1%																																																																																																																																								

【H24年度実績比 マイナス（現状維持）目標の考え方について】

法人名	株式会社大阪国際会議場																
成果測定指標	収入稼働率																
24年度実績値（見込）	69.2%																
25年度目標	68.6%																
目標達成のための活動事項	<p>効率的に施設利用ができる催事の誘致に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 展示、興行系利用の促進 ・ 閑散期及び稼働率が低調な会議室の利用促進 																
法人の活動事項を全く行わない場合、想定される数値（水準）	<p>64.0%</p> $1,126,000 \text{ (計画値)} - 75,000 = 1,051,000$ $1,051,000 \div 1,641,000 = 64.0\%$																
考え方 (中長期のトレンド等)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 北ヤードのコンベンション施設の開業やフェスティバルホールのリニューアルなど厳しい経営環境にあり、特に興行系の売上は減少傾向にある。 ・ 平成25年度は、H24年度比で7,500万円（興行系6,000万円、展示系1,500万円）減少することが見込まれ、他の大型会議等を誘致することにより、施設利用収入は11億2,600万円の確保を目指す。 <p><収入稼働率></p> <table> <thead> <tr> <th></th> <th>(施設利用料収入)</th> <th>(販売可能額)</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H24 目標</td> <td>1,121,000</td> <td>1,648,523</td> <td>= 68.0%</td> </tr> <tr> <td>H24 実績</td> <td>1,140,000</td> <td>1,648,523</td> <td>= 69.2%</td> </tr> <tr> <td>H25 目標</td> <td>1,126,000</td> <td>1,642,500</td> <td>= 68.6%</td> </tr> </tbody> </table>		(施設利用料収入)	(販売可能額)		H24 目標	1,121,000	1,648,523	= 68.0%	H24 実績	1,140,000	1,648,523	= 69.2%	H25 目標	1,126,000	1,642,500	= 68.6%
	(施設利用料収入)	(販売可能額)															
H24 目標	1,121,000	1,648,523	= 68.0%														
H24 実績	1,140,000	1,648,523	= 69.2%														
H25 目標	1,126,000	1,642,500	= 68.6%														