

「感動する出会い」が、ここにある。

東京ビッグサイト広報誌

# BIG SIGHT

2007

No. 14



## Top Message

平成18年度お客様満足度調査 結果概要

“お客様の視点”をサービスの基本として

## In focus

「感動する出会い」をより多くの皆様に!

# “お客様の視点”を サービスの基本として

当社は、お客様の視点から運営・サービスを点検し、改善を図るため東京ビッグサイト(国際展示場)に関するお客様満足度調査を行っています。平成18年度には、第2回目となる全体調査を実施し、このほどその結果を取りまとめました。本調査で明らかになったお客様の評価やご意見を真摯に受け止め、全力を挙げてさらなるサービスの向上に努めてまいります。

## 東京ビッグサイトが 選ばれる理由

主催者が東京ビッグサイトを選ぶ最大のポイントとしてあげているのは、「都内にあるから」(91%)。

次いで、「規模」(40%)、「取引実績」「会場スペック」(ともに17%)が選定理由の上位にあがっています。

立地、規模に次いで、長年の取引実績に伴う信頼感を挙げる意見も多く、取引実績や出展者からの要望が強いことも東京ビッグサイト選定の大きな理由となっています。

現状において、東京ビッグサイトは主催者が会場選定において重視する要素(①都内にある②出展者の要望③取引実績、イベントとの相性の良さ)をほぼ備えており、都内に直接競合する施設がないことなどから、東京ビッグサイトの優位性は相対的に高いものとなっています。

## 評価が高いもの 改善されたもの

「展示棟の広さ」については、主催者、出展者の満足割合が6~8割を超え、都内に確保できる広いスペースとして引き続き高い評価を得ています。

「接遇」は主催者の満足割合が8割を超え、前回に比べてもさらに向上しました。その中で、臨機応変な対応がなされない、ルール変更を突然伝えられる、などの不満点も指摘されています。「申込予約から会期終了までの利用調整」についても、前回は上回って7割近くの主催者が概ね満足と答えています。その一方で、利用計画の打合せタイミング、新規ルールの適用、などについて不満や改善を求める意見をいただいています。

このほか前回に比べて改善されたものとしては、「総合インフォメーション」、「警備員の対応」、「案内板の分かりやすさ」が挙げられます。「駐車場の運営」も誘導などの面で改善の傾向が伺えます。

## 未だ不十分な点があるもの

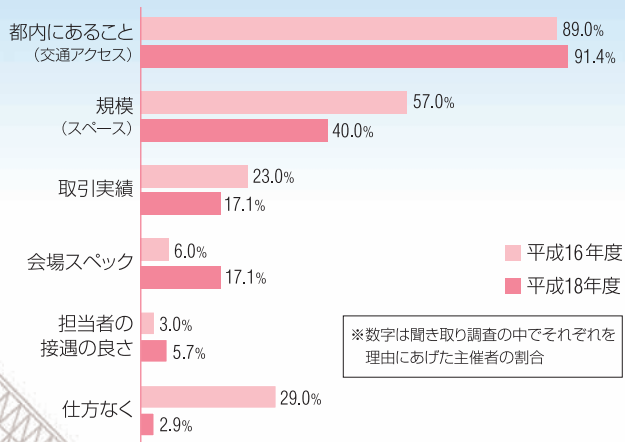
「レストラン」については、接客態度などで一部改善の傾向も見られますが、前回に引き続いて「値段・味・混雑」を中心に不満が多く、より手頃な値段、幅広いメニュー、混雑対策など、改善を求める意見を多くいただきました。

前回比較的良好な評価をいただいていた「共用部清掃」、「トイレの清潔さ」は低くなっており、清潔さの確保に向けてさらなる努力が求められています。

また、「喫煙所」については、主催者において設置数などで不満割合が増加し、改善を求める意見が多くなっています。



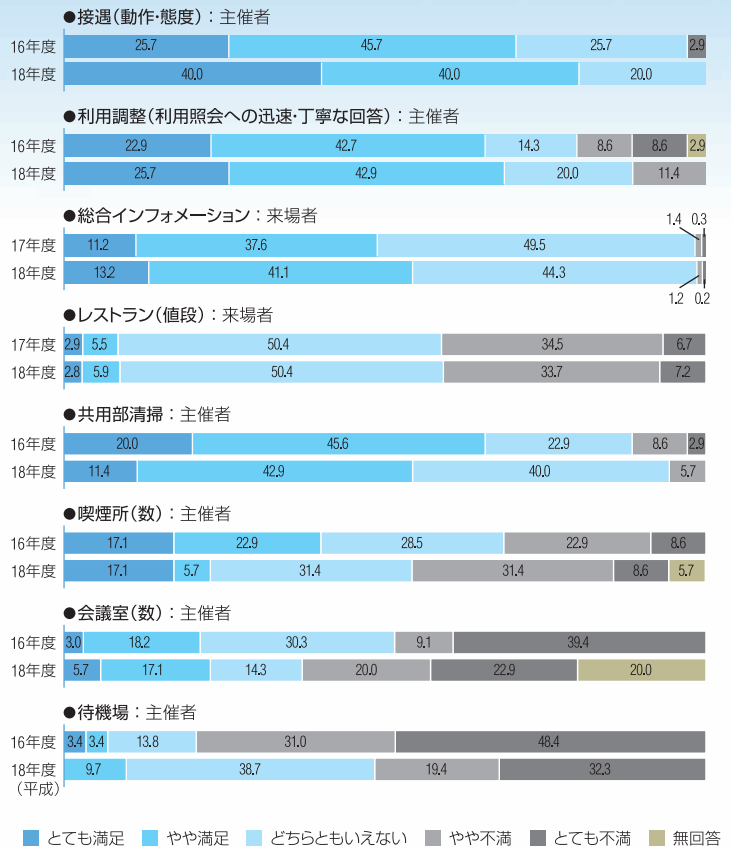
## 東京ビッグサイトを選定した理由は？



※数字は聞き取り調査の中でそれぞれを理由にあげた主催者の割合



## 評価の推移



※グラフは、本文に関連する項目を抜粋して表示している。  
 ※これまでの調査年度は、次のとおりであるが、来場者に関する項目は、直近2か年の推移を示した。  
 ■主催者・出展者：16年度、18年度 ■来場者：16年度、17年度、18年度

## 施設・設備の改善に関する意見

開業10年という経年変化を反映して、施設・設備の増設・改善・充実を求める意見が増えています。

「会議室」については、主催者を中心に、数、広さ、設備、什器・備品について改善を求める意見が多く見られました。

「空調」「照明」などの設備は、アンケートでは一定の評価が得られていますが、個別意見では不満点の指摘や改善を求める意見が目につくようになってきました。

「待機場」については、主催者の不満割合は低下しましたがまだ高く、「狭い、有料、搬出入の負担大」に集約される不満意見があります。

「駐車場」は、運営面では改善が進みましたが、待機場を含め、不足解消に向けた取り組みを求める意見を多くいただきました。

## 今後の取り組み

今回の調査では、立地や施設・規模などについては、前回に続いて高い評価をいただきました。また、運営やサービスについては、接遇や利用調整をはじめ高い評価や改善された点がある一方で、未だサービスの質などにおいて不十分な点があることも明らかになりました。さらに、開設後10年を経過した施設の現状を反映して、施設の増設・改善や設備・機器類のリニューアルなどについて多くのご意見をいただきました。

当社といたしましては、この調査で明らかになったサービスや運営に対する評価やご意見をふまえ、以下の観点から鋭意改善に取り組んでまいります。

- 1 施設運営やサービスについて、内容を充実し「質」を高める。
- 2 利用者の立場に立ったコミュニケーションを強化し、徹底する。
- 3 利用者のニーズを踏まえ、施設・設備の改善・充実を計画的に進める。



## 「感動する出会い」をより多くの皆様に!

東京ビッグサイトは、平成18年度も数多くの展示会や会議にご利用いただきました。今年度も、展示会ビジネスの最高のステージを提供するとともに、時代を先取りする展示会を主催し、多くの皆様に「感動する出会い」を提供してまいります。

### 平成18年度 展示会等の開催状況

## 来場者数・稼働率、過去最高を記録!

東京ビッグサイトは、数多くの展示会・見本市、会議、各種催し物の会場として幅広くご利用いただいております。

平成18年度には、334件の展示会と1,224件の会議が開催され、1,200万人を超えるお客様をお迎えいたしました。また、展示ホールの稼働率は69.5%で、来場者数、稼働率ともに、過去最高値を記録することができました。

展示会の開催は、広範な産業分野に

多額の経済効果を誘発する計り知れない力を持っています。大きな可能性を秘めた展示会を成長・発展させ、経済の活性化や産業振興に寄与していくことが、東京ビッグサイトの大きな役割です。

今後も当社は、ハード・ソフト・マインドのすべてにわたって、東京ビッグサイトの質の向上に努め、さらなる充実を図り、皆様の信頼にお応えしてまいります。



## 業界注目の展示会、今秋に同時開催!

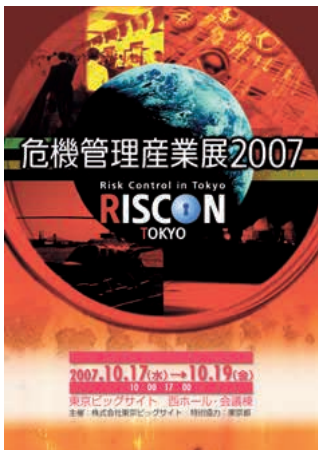
出展申込  
受付中!

本年10月、当社は、危機管理産業展と国際光触媒展を同時開催いたします。

いずれの展示会も、最新の機器・情報・サービスや先進技術を網羅した必見のトレードショーとして高い評価をいただいております。多くの皆様のご出展・ご来場を心よりお待ちしております。

### 平成19年10月17日(水)~19日(金) 同時開催

#### 危機管理産業展(RISCON TOKYO)2007



危機管理産業展は、防犯・防災・リスク管理という分野を網羅した日本初の危機管理総合トレードショーです。昨年は、特別協力の東京都をはじめとした関係各機関のご協力により、官公庁・自治体の枢要幹部を含む来場登録者数は、3万6千人を超えました。第3回開催となる本展では、展示内容、カンファレンス、併

催イベントともに一層の充実を図り、皆様のご期待にお応えしてまいります。<http://www.kikikanri.biz/>

特別併催企画：アスベスト対策環境展'07  
<http://www.asbex.jp/>

#### 国際光触媒展2007(GPJ2007)



国際光触媒展は、日本が誇る最先端のオリジナル技術である“光触媒”にいち早く着目した展示会です。昨年開催した国際光触媒展2006は、業界団体が集結した光触媒工業会との共催形式で臨む初の開催として大きな話題を集めました。引き続き今回も、来場者・出展企業の相互交流を促進し、活発な情報交換・商談

を醸成することによって、光触媒産業の活性化とさらなる市場認知の向上を目指します。

<http://www.gpj-expo.jp/>

お問い合わせ (株)東京ビッグサイト 霞が関オフィス tel 03-3503-7641 fax 03-3503-7620

## 皆様の信頼にお応えしてまいります 「コンプライアンス委員会」を設置

当社は、お客様からより高い信頼と評価をいただき、社会から支持される企業であり続けるため、法令や社会規範を順守するとともに、常に公平で公正な事業展開に努めております。

昨年6月の取締役会で決定した「内部統制基本方針」においては、以下を柱とするコンプライアンス（法令倫理順守）体制の確立を決議いたしました。

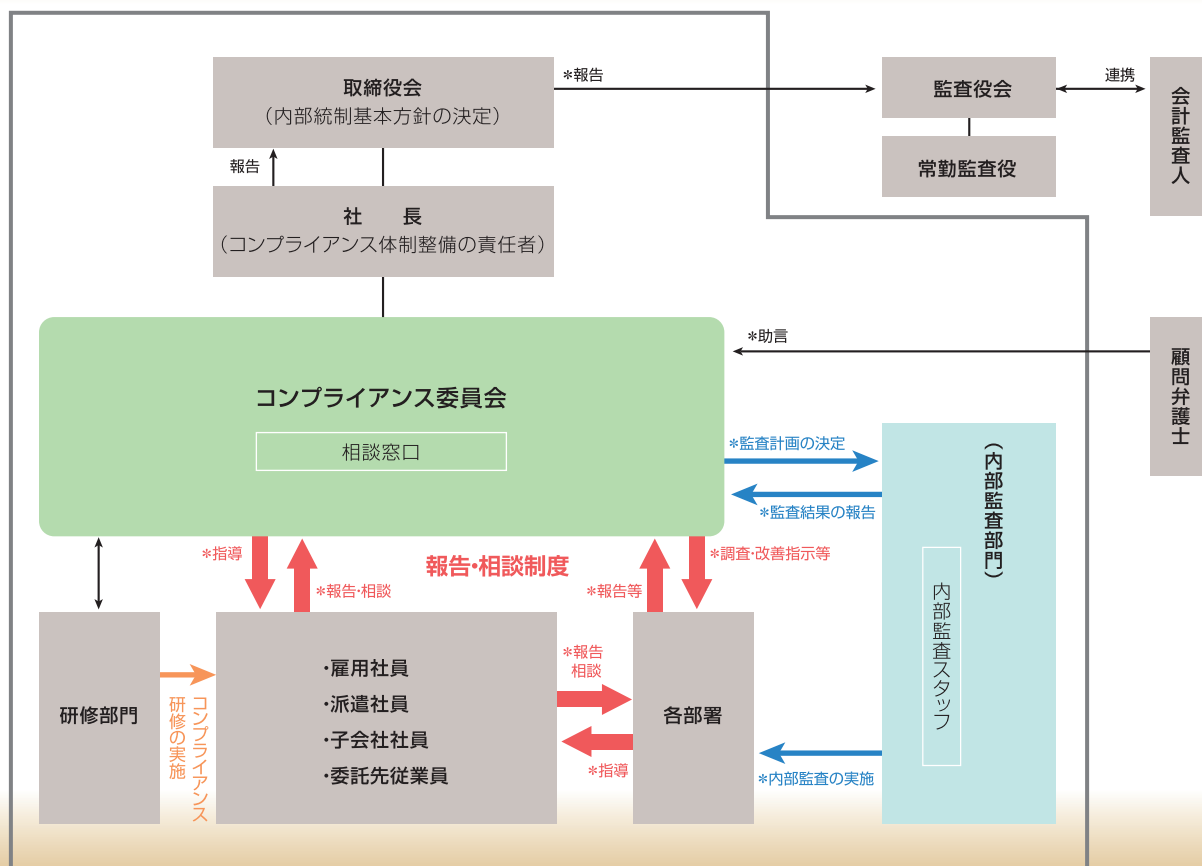
- ★コンプライアンス委員会の設置
- ★コンプライアンス規程の制定
- ★コンプライアンスに関する問題の報告を受け付ける体制の整備
- ★内部監査体制の整備 など

この基本方針に基づき、平成19年3月にはコンプライアンス委員会を設置いたしました。本委員会は、当社の代表取締役社長を委員長として、常務取締役、常勤監査役、各部長をもって構成されており、コンプライアンス推進に関する方針・施策の審議等を実施してまいります。

さらに、本委員会の管理のもと、内部監査体制の整備、報告・相談体制の整備、研修の実施などにも順次取り組み、コンプライアンスに関する問題の発生を未然に防止するとともに、万一問題が生じた場合でも、迅速な対応や適切な再発防止策がとれるよう、実効性の高い社内体制の確立を目指します。

今後も当社は、皆様の信頼と期待にお応えできるよう、コンプライアンスに根ざした事業活動を展開してまいります。

### 株式会社東京ビッグサイトのコンプライアンス体制



## 2万5千人がビッグサイトにゴール! アジア最大規模「東京マラソン2007」成功裏に開催



◀展示ホールでおこなわれたマラソン入賞者の表彰式



▲2時間9分45秒で優勝した、ケニア出身のダニエル・ジェンガ選手。25kmすぎで先頭集団から抜け出し、そのままゴール。

2月18日(日)、アジア最大規模の都市型マラソンである「東京マラソン2007」が盛大に開催され、3万人のランナーが感動と共に東京の街を駆け抜けました。

東京マラソンは、国内外のトップランナーおよび市民ランナーが参加する日本初の大規模都市型マラソンとして大きな話題を集め、フルマラソン、10km、車いすの部を合わせて30,870人が参加しました。

フルマラソンのフィニッシュ地点となった東京ビッグサイトは、2万5千人のランナーと応援に駆けつけた大勢の人々で大いに賑わいました。展示ホールではマラソン入賞者の表彰式が行われたほか、在京スポーツチームとの交流イベントや国内最大級のフリーマーケットなど多彩なイベントを開催。東京マラソンの賑やかな雰囲気を一層盛り上げました。



▲たくさんの人で賑わった西ホール。写真は、国内最大級の規模で行われたフリーマーケットの様子



### 東京ビッグサイトに「韓流ビアガーデン」オープン!

屋外庭園「エスポワール」で、今度は「韓流ビアガーデン」がオープンしました。熱くしてから〜いプルコギの他、チヂミやキムチ、韓国海苔チーズ、チョレギサラダ等、10種類の韓国料理をご用意。ドリンクも生ビール、チューハイ、マッコリまで、オール300円です!! 展示会や会議後のおくつろぎに、仲間との楽しい語らいに、体に良い韓国料理と冷えた生ビールはいかがですか?



営業日：9/28(金)までの土日祝日を除く毎日  
営業時間：17:00~21:00 (ラストオーダー20:00)  
問合せ先：03-5530-1152



### お馴染み“のこぎり”オブジェ ～塗装して誕生当時の姿に～

東京ビッグサイトの正面ターミナル入口にあり、意表を衝いた配置で来場者の注目を集めている巨大なのこぎりの彫刻。設置以来10年以上という年月を経て、色褪せが目立っていましたが、このほど塗装修復工事が終わり、目にも鮮やかな真紅の姿を披露しています。

作品名を“Saw,Sawing”といい、アメリカのポップアートを代表する作家クレス・オルデンバーグ氏の作品です。高さ15.5m、あたかも大地の層を切っているように斜めに配置されたこの作品は、“問題解決のプロセス”を表現しています。





## 警察・消防行政への貢献で表彰されました。

東京ビッグサイトでは、誰もが安全で安心できる環境づくりに努めるとともに、警察・消防の業務活動にも積極的に協力しています。このたび、日頃の取り組みが認められ、警視庁ならびに東京消防庁から表彰されました。

### 東京消防庁から

#### 消防行政の円滑な推進に寄与



関口和重消防総監から感謝状を受ける浪越社長

新春恒例の行事として親しまれている東京消防出初式は、毎年東京ビッグサイトで開催されています。このほど、その開催・運営への全面的な協力を始め、消防行政の円滑な推進に対する当社の寄与が認められ、消防総監から感謝状をいただきました。

### 警視庁から

#### 安全で安心なまちづくりに貢献



深川警察署での表彰式を終えて

展示会や会議で来場される大勢のお客様をお迎えする東京ビッグサイトでは、事故や混乱などが生じないよう、常に万全の体制を整えています。このたび、犯罪防止活動や安全で安心なまちづくりに関する当社の尽力が認められ深川警察署長から表彰されました。

## 東京マラソン2007開催への連携・協力

本年2月に開催された東京マラソン2007において、当社は東京消防庁と連携・協力して安全な会場づくりに努め、社会的にも注目された大会の成功をバックアップしました。その取り組みに対して深川消防署長から表彰されました。



### 有明パークビル

#### 江東区第1号の優良防火対象物に認定！



去る1月23日、当社が管理運営する有明パークビルが江東区第1号の優良防火対象物として認定されました。有明パークビルは、消防・建築関係法令の遵守はもとより、避難安全性や自衛消防組織などの認定基準を満たす建物として、多くのご利用者に安全で快適な空間を提供しております。



## 緑化運動ポスター原画・標語展 開催 緑いっぱいのもちづくりを応援しています。

東京都では、緑の募金活動などを通して広く緑化運動を展開して、公園や学校などの緑化や緑化思想の高揚に大きな役割を果たしています。

この緑化運動に用いられるポスターは、毎年、小・中・高校生を対象とした公募によって選定されています。今年は、応募総数2,716点の中から262点が優秀作品に選ばれ、ビッグサイトのエントランスホールに展示されました。(主催:東京緑化推進委員会 展示期間:3月22日(木)~25日(日))  
当社は、毎年、このポスター原画・標語展の開催に協力し、緑豊かなまちづくりを応援しています。

ビッグサイトに展示された緑化運動ポスター原画。感性豊かな力作に大勢の来場者が足を留めていました。



「感動する出会い」を創る現場から



プレミアム・インセンティブショーを  
さらに大きな見本市に。

(株) ビジネスガイド社 事業部次長 遠藤博耀氏 (写真右)  
(株) 東京ビッグサイト 営業部営業第二課係長 田中真司



本年4月に、(株)ビジネスガイド社主催「第35回国際プレミアム・インセンティブショー春2007(PIショー)」が、東1、2ホールにて開催されました。最終日である4/6(金)に、ご担当の遠藤様と当社営業担当の田中が意見交換をさせて頂きました。

❁ 展示会場を移して

田中 PIショーも今日で最終日を迎えました。今回は、ギフトショーから独立し、単独開催になって35回という節目でしたね。

遠藤 お陰様で手ごたえを感じています。会場を歩いていると、展示会が成功している感じが伝わって来るんですよね。

田中 昨年の春に次いで、ビッグサイトでの開催は今回が2回目ですね。

遠藤 それまでは、サンシャインシティ文化会館で開催していました。天井高に制限があったことなどから、東京ビッグサイトでの開催になりました。

田中 会場が変わったことで問題はありませんでしたか？

遠藤 これまで開催していたサンシャインシティは、強制動線を採用することができたため、展示会場として評判が良かったです。

田中 入口から出口までの順路を決めるわけですね。

遠藤 ええ。消防法の関係もあって強制動線を採用している展示会は少ないのですが、これが出展者・来場者にとっても好評でした。PIショーの場合、1社1ブースが多いため、来場された方が必ず全ブースを通ることができるように動線を管理することが大事になってくるわけです。

田中 大きなブースを中心に会場を造る展示会と違う点ですね。

遠藤 出展者の方にとっては、これまでうまく商談ができていた動線が変わるわけですから、始めは不安の声もありました。

田中 実際はどうでしたか？

遠藤 今回会場となった東展示棟は動線管理がしやすく、思った以上のオペレーションができました。3日間通して、とても好評でした。

❁ 言いたいことを言いあえる、信頼関係

田中 PIショーは、出展効果が高い展示会としても知られていますね。

遠藤 出展者アンケートでは、80%以上が会場で商談成立、または検討してみたい商品を見つけています。私どもからも出展者の方には、商談が実るような提案をさせていただいています。例えば、展示スペースの中に商談コーナーをしっかりと確保していただくとか。小物を扱っていても商談スペースは重要なんです。

田中 例えばどんな商談が？

遠藤 お菓子メーカーさん同士のコラボレーションなど、たくさんのお話がまとまっていますよ。この展示会に出展したおかげで会社が発展した、と言っていただけでも多いですし、嬉しい限りです。

田中 まさに「感動する出会い」の場になっている、ということですね。

遠藤 私どもが主催しているギフトショーもそうですが、年2回開催する見本市は、国内では多くありません。東京ビッグサイトで、いかに会場を確保していくか。これが今後の課題です。

田中 ご期待に添えるようにがんばります。

遠藤 展示会と同時に開催しているセミナー会場が確保しにくいのも悩みの種です。展示会の規模に応じた会議室の利用規定があると嬉しいですね。まあ、いろいろとさせていただいています(笑)。

田中 言いたいことを言いあっての信頼関係ですね。

遠藤 主催者と会場側の関係は、一心同体と言えるかもしれませんね。

田中 そう言ってもらえると嬉しいです。"ビッグサイトで行われるプレミアム・ノベルティショー"としてさらに大きな見本市にしていきたいですね。



第35回国際プレミアム・インセンティブショー 春2007(PIショー)  
2007年4月4日(水)～6日(金)

プレミアム・ノベルティのみならず、  
販促ノウハウ・手法も含めて提案している  
日本で唯一の販促マーケット専門見本市。

主催：(株)ビジネスガイド社  
会場：東京ビッグサイト 東1、2ホール  
出展：376社 来場者：72,000人