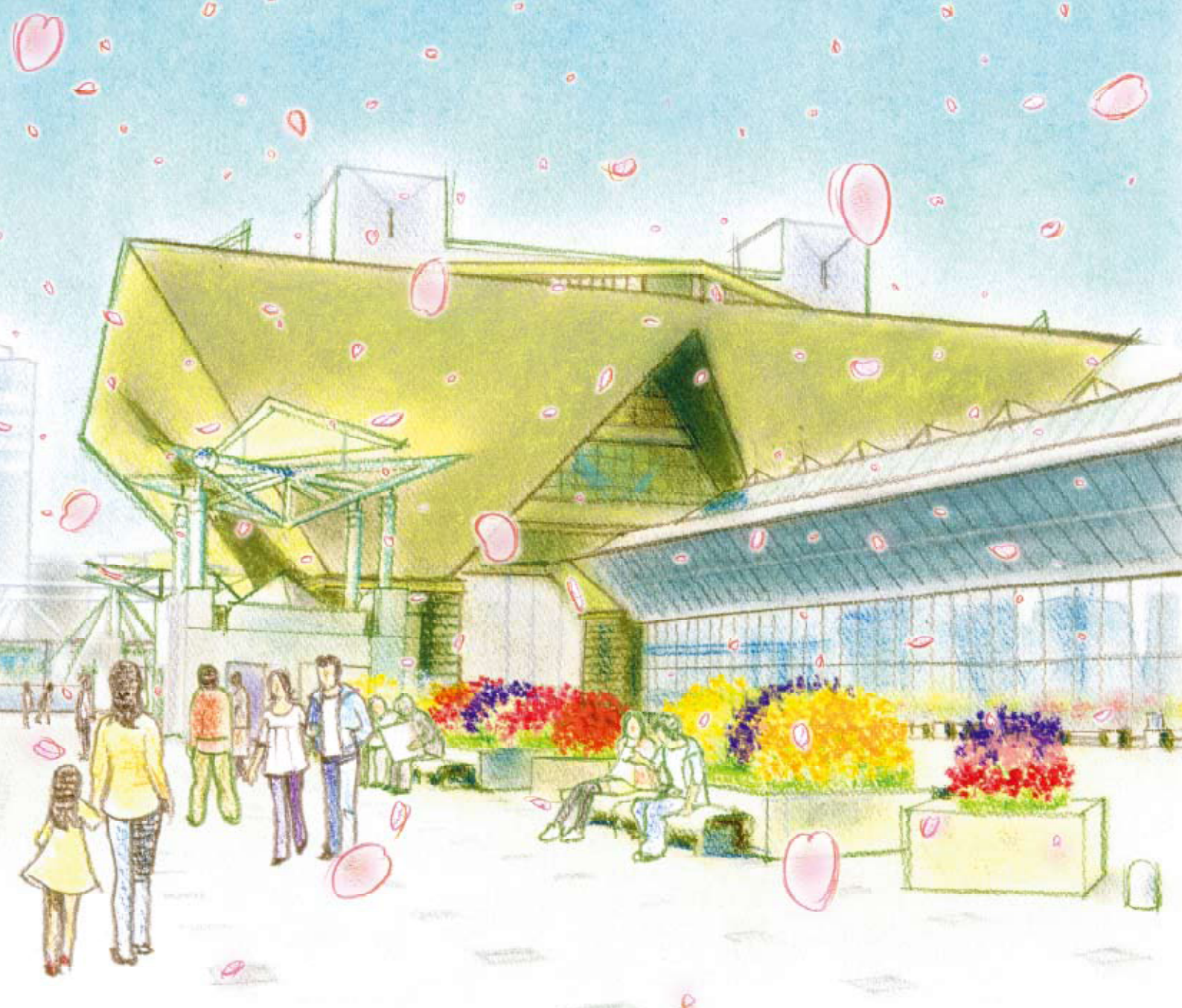


新しい未来をひらく「出会い」と「感動」を

東京ビッグサイト広報誌

BIG SIGHT

No. 22
2009



Top
Message

平成20年度 お客様満足度調査 結果概要

In Focus

東京国際航空宇宙産業展2009 本年開催
「メゾン・エ・オブジェとムーブル・パリ視察ツアー」

これからも、お客様のご意見を基に「サービス向上」に努めます。

当社は東京ビッグサイトをご利用される多くの方々のご意見をお聞きし、お客様により満足して頂ける施設となるよう改善を図るため、平成16年度から、毎年「お客様満足度調査」を行っております。

平成20年度は、主催者様46社、出展者様177社、来場者様1,286人を対象に第3回目の調査を実施し、その結果を取りまとめました。

本調査で明らかになった「改善が不十分な点」、「新たに生じた課題」などの改善に取り組み、更なるサービスの向上に努めてまいります。



主催者様が会場を選定する際に重視する点

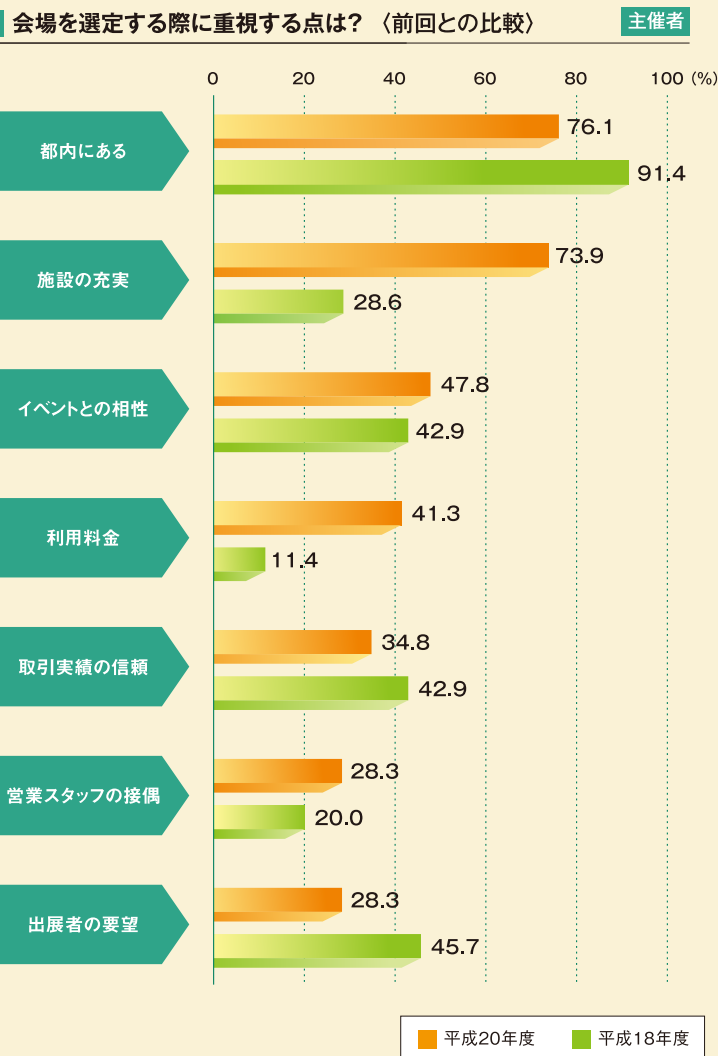
主催者様が「会場を選定する際に重視する点」の1位は、「都内にある」(76.1%)でした。毎回トップですが、その割合は91.4%から15ポイント減りました。また、従来は理由として低かった「施設の充実」の割合が、4位(28.6%)から2位(73.9%)に45ポイント増え、次に「イベントとの相性」(47.8%)が3位に上がっています。

これは、単に交通アクセスの便や立地条件が良いというだけでなく、「施設が充実している」、「イベントを開催するに相応しい会場である」なども、重視される傾向を示しています。

今回主催者様に「東京ビッグサイトを選定した理由」を尋ねたところ、①都内にあり交通アクセスが良い(80%)、②会場の広さ・施設の充実(40%)、③お客様からの要望(13%)など、ほぼ主催者様が会場を選定する際に重視する点を満たしています。



▲来場者様アンケート調査



改善されたもの 評価が高いもの

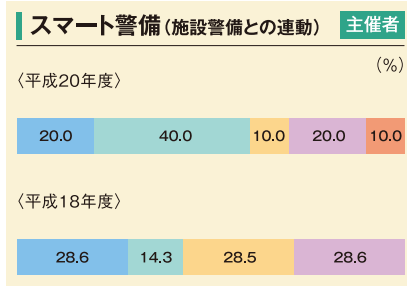
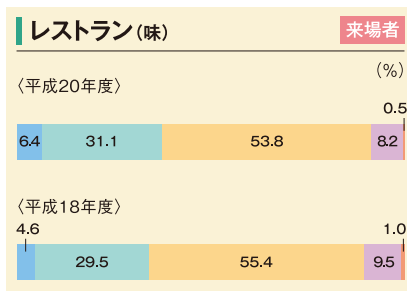
「レストラン」は、以前は「値段が高くて不味い」との評価でしたが、店舗の入れ替えを含めた改善を進めた結果、「味」については、来場者様の満足度(37.5%)が向上しました。また、「昼食の値段」については、800円前後を希望されている方が73%でした。

「スマート警備」*は、前回と比較すると、主催者様の利用経験は31%から43%まで増加しており、「施設警備との連動」についても60%と高い評価を頂きました。

「総合インフォメーション」、「警備」、「ビジネスセンター」、「サービスコーナー」については、来場者様から引き続き高い評価を得ています。

当施設の「今後の利用意向」については、94%以上の主催者様から「利用したい」と頂いています。

▶ 満足度(前回との比較)



*スマート警備:当社が主催者様から受託し、イベント警備を実施する業務

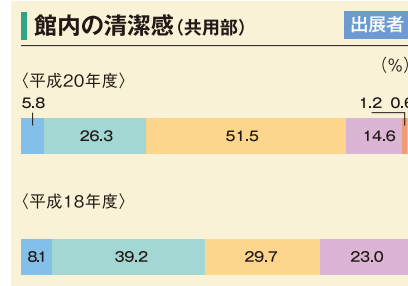
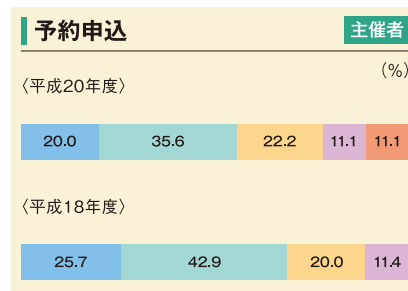
未だ不十分な点があるもの

「予約申込」は不満の声が22%あり、特に希望する日程が予約できない等のご意見を頂きました。これは、毎年施設稼働率が上がっていることの現れと思われませんが、できるだけお客様のご希望に添えるように努力してまいります。

「館内の清潔感」、「施設・設備」については、満足度が減少しています。これは建築後12年が経過し、施設・設備が劣化や陳腐化していることが原因であると考えられ、大規模な修繕の必要性を感じています。

また、「会場にあると良い施設・サービス」として、「トイレの温水洗浄便座の設置」、「ビジネスセンターの充実」、「多言語の対応」などの声がありました。これらの要望も今後、実現する方向で検討を進め、サービスの向上に努めてまいります。

▶ 満足度(前回との比較)



満足度 (%)
 とても満足 (Blue) やや満足 (Green) 普通 (Yellow) やや不満 (Purple) とても不満 (Red) 無回答 (Grey)

施設の改善に関するご意見

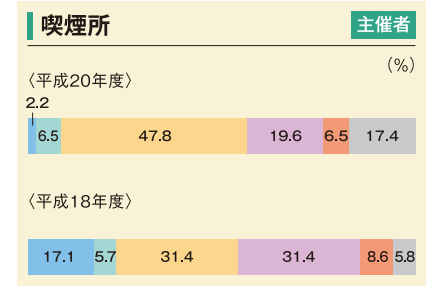
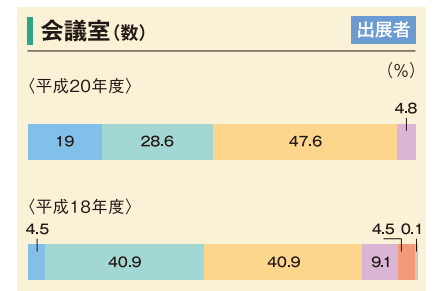
主催者様・出展者様が、展示会と併設してセミナーを開催するのが一般的になり、また、商談をする部屋が必要であることから「会議室」は、数が少ない、ホールから遠いとの声を多く頂いています。

「駐車場」、「待機場」については、臨時的に使用していた周辺の空き地が無くなったため、駐車台数が不足している、ホールまで遠い、案内表示が分かり難い、料金が高等のご意見があります。

「喫煙所」については、主催者様・出展者様からは数が少ない、ホールから遠い、来場者様からは受動喫煙防止の要望が多くあります。



▶ 満足度(前回との比較)



今後の取り組み

本調査を含め、これまで東京ビッグサイトをご利用された大勢のお客様からたくさんの貴重なご意見を頂きました。当社は、「お客様満足度向上委員会」を設置し、お客様へのサービス向上に全社で取り組んでおります。

今後も、お客様満足度調査を引き続き実施し、常に「改善結果の検証」と「新たに取り組むべき課題」を明らかにし、お客様満足度の向上に努めてまいります。

取り組み中(予定)の主な課題

- 受動喫煙防止を考慮した喫煙場所の見直し
- トイレの温水洗浄便座の設置
- 各種案内サインの見直し
- 駐車場増設の検討
- 施設・設備の大規模修繕計画の策定と実施など

本年注目 主催展示会

産業交流展2009併催

東京国際航空宇宙産業展2009

ASET2009

AEROSPACE INDUSTRY EXHIBITION TOKYO 2009

出展者募集中!

2009.11.4 水 ~ 6 金

当 社は東京都と共催で、本年11月に、「東京国際航空宇宙産業展2009」を産業交流展2009の併催として開催することとなりました。日本の航空宇宙関連産業の振興および製造業の更なる発展に寄与すべく、その技術と情報を日本最大の産業集積地域である東京から、世界へ発信します。

初開催となる本展示会は、企業や地方自治体等による展示の他、業界の動向や参入のために必要なスキルの解説等、数多くのセミナーを実施します。また、異業種とのコラボレーションによる新たなビジネスチャンスを創出する等、「首都・東京」での開催に相応しい、実りの多い展示会を目指しています。

航空宇宙関連技術や製品、ヘリコプター・ビジネスジェット関連、エアサービス関連など、同業界へ参入を検討している方々、高度な技術をPRしたい方々は、是非、本展示会をご活用ください。展示会の詳細等は、右記事務局までお問合せください。



東京国際航空宇宙産業展2009概要

主催：東京都／(株)東京ビッグサイト
 会期：2009年11月4日(水)～6日(金)
 場所：東6ホール
 入場料：2,000円 ※招待券持参者・事前登録者は無料
 お問い合わせ：東京国際航空宇宙産業展2009事務局
 03-5439-4193
 ウェブサイト：<http://www.tokyoaerospace.com>

パリの国際トレードショー・見本市 「メゾン・エ・オブジェとムーブル・パリ視察ツアー」 を実施しました。

ツアー期間

2009.1.25日～30日

4泊6日

昨年のドイツ「EURO SHOP 2008 視察ツアー」に続き、BST（東京ビッグサイトトラベル）企画海外ツアー第2弾「メゾン・エ・オブジェとムーブル・パリ視察ツアー」が、本年1月に実施されました。ディスプレイデザイナー、装飾・施工関係者、リース・レンタル会社等の展示会関係者計20名の皆様にご参加頂きました。

初開催から14回目を迎えたインテリア&デザインの国際トレードショー「メゾン・エ・オブジェ (MAISON&OBJET)」は、1月23日(金)から5日間、パリノール見本市会場で開催されました。また、第2回目の開催となるパリで唯一の国際家具見本市「ムーブル・パリ (MEUBLE PARIS)」は、1月22日(木)から5日間、パリール・ブルジェ見本市会場で開催されました。今回のツアーでは、フランス・パリで開催されたこれらの展示会を視察しました。



▲メゾン・エ・オブジェ展示ブース



▲主催者と視察団

MAISON & OBJET

現地では、フランス見本市協会様のご協力によって、主催者SAFIによるプレゼンテーションが実現しました。他にも、フランスのシステム部材メーカー「ソデム・システム社」の企業訪問・工場

見学等、BSTツアーオリジナル特別企画を実施し、有意義な視察となりました。

ご参加頂いた皆様

からは、「最新のトレンドを実際に感じ、参考になった」、「今後もBSTならではのツアー企画に期待する」といった貴重なご意見を頂きました。

今後とも、BSTは展示会関係者や主催者様、ご来場される方々のニーズにお応えし、展示会に関わる海外視察ツアーや、国内・海外来場者へのアフターコンベンションツアーを企画してまいります。ぜひ、ご相談ください。



ソデム・システム社 企業訪問

**BSTツアー
オリジナル特別企画**



▲主催者プレゼンテーション

BST 東京ビッグサイトトラベル

☎ 問合せ先：03-5530-1105 <http://www.bigsight.jp/travel/>

東京マラソン2009



3万人のランナーを迎え 笑顔と感動に包まれたフィニッシュ地点

2007年に国内初の市民参加型大都市マラソンとして開催された「東京マラソン」は、本年第3回目を迎えました。3月22日(日)、注目を集めて開かれた、「東京マラソン2009」では、3万5千人の市民ランナーが、国内のトップ選手や海外の有力選手らとともに都心を駆け抜けました。

今大会も、東京ビッグサイトはマラソン(42.195km)のフィニッシュ地点として、都庁、皇居、東京タワー、銀座、浅草などの観光名所を駆け抜けた約3万人のランナーを温かく迎えました。当日は強風で、午後は雨も降り足場は悪くなりましたが、沿道で声援を送る大勢の観客、フィニッシュ地点でランナーを待つ人々、大会運営に協力したスタッフやボランティアの方々の苦勞など、様々な人々の気持ちを力に変え、どのランナーも輝かしい表情で走り切り、フィニッシュゲートをくぐりました。

また西展示ホールでは、3月19日(木)~21日(土)に「東京マラソンEXPO 2009」が開催され、過去最高の8万4千人余りの人が訪れました。前回同様にランナーの参加受付、各種マラソングッズの展示即売会や様々なイベントが行われ、東京マラソン2009を盛り上げました。



雨風に負けず走るランナー達



東京マラソンEXPO2009



**東京ビッグサイトのウェブサイト、
中国語・韓国語が加わり4ヶ国語対応!**

2月に公開しました。http://www.bigsight.jp

東京ビッグサイトの館内には、日本語、英語、中国語、韓国語の4ヶ国語表記の案内図を設置しており、パンフレットと統一してご案内しております。アジアの来場者様が多い近年、ウェブサイト充実の必要性も高まってまいりました。そこで、本年2月に、中国語・韓国語のサイトを立ち上げ、海外来場者様のサービス向上を図りました。交通アクセス、館内案内、施設案内など、中文簡体字、ハングル文字でご確認頂けます。イベント主催者の方、出展者の方も来場者様のご案内の際、是非ご利用ください。

※イベントスケジュール、会社情報など、一部英語で表示しております。



◀ 中国語サイト
〈ご来場の
お客様ページ〉

韓国語サイト▶
〈主催者の方
ページ〉





イベントカレンダー2009年春号!

～英語のカレンダーも作成～ (4月1日発行)

年2回発行しております、東京ビッグサイトのイベントカレンダーに英語版ができました。従来の日本語のカレンダーと同様、1年先までの情報を主催者様のご希望により公開しております。ウェブサイト、りんかい線各駅、東京ビッグサイト館内でご覧頂けます。

●東京国際展示場ウェブサイト <http://www.bigsight.jp>



▲日本語版
(30ページ)

▲英語版
(22ページ)



「みどり」を大切に

「緑化運動ポスター原画・標語展」開催



3月17日(火)～20日(金)の4日間、東京緑化推進委員会による毎年恒例の「緑化運動ポスター原画・標語展」がエントランスホールにて開催されました。都内の小・中・高校生および一般の方々から応募のあったポスター原画240点、標語22点のパネルが展示されました。作品には「みどり」への思いが込められており、ご覧になった来場者の皆様に、わたしたちにとって大切な「みどり」について考えるよい機会となりました。最終日には、入賞者の表彰式が行われ、受賞者に対して歓声と拍手が送られました。当社は、今後も環境に配慮した取り組みや、地域・文化活動への協力・支援に力を入れてまいります。



プロントがオープンしました!



長年、「クリスタルラウンジ」としてご愛用いただきました、東京ビッグサイトのエントランスホールに、本年1月、「プロント」がオープンしました。メインエントランスを直進すると、ガラス張りの吹き抜け空間の中、コーヒブレイクをお楽しみ頂けます。アツアツの美味



しいコーヒーで、ほっと一息されてみては? パスタ類等のランチメニューからおつまみ類まで、リーズナブルな品物が豊富に揃っています。是非、お立ち寄りください。

営業時間: 8時～19時
電話: 03-3527-8767



Art Walk シリーズ

Vol.6

UNTITLED-Three type #3

作者: 笠原恵美子

会議棟カフェテリア前庭にあるこの作品は、大理石で彫られたベッド3つの上に、それぞれの穴を象徴するステンレススチールの磨き上げられた排水口があります。ベッド、それは生まれてくる場所、死んでいく場所を表し、人間の生、そして性が転換していく循環系を意味しています。



UNEP「地球環境写真展」

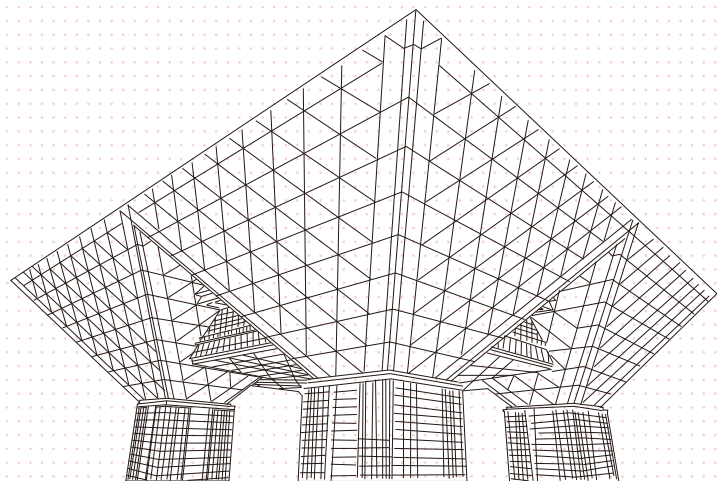
第6弾のご紹介

国連環境計画(UNEP※)主催の「地球環境写真展」は、本年3月に展示写真が新しくなりました。本展は平成19年からスタートし、本年5月で一年半を迎えました。年に4回ほど写真を更新しており、展示総数は120点以上です。



現在は、森林の減少を問題視する『森林の未来』や、動植物が住む森林を守ろうと訴えかける『樹木だけではない』などの写真が展示されています。

※UNEP: United Nations Environment Programme



安全 安心 快適

な環境づくりを目指して！

当社は、東京ビッグサイトの管理・運営事業、見本市主催事業、ビル事業の3つを柱として事業を展開しています。東京ビッグサイトでは、ご来場される大勢のお客様の安全を守り、誰もが安心して快適にお過ごし頂ける環境づくりに努めています。また、ビル事業では、テナントの皆様にもご協力頂き、安全・安心への取り組みを続けています。

本年度より、施設の安全・安心を統轄する「施設安全部」を設置し、これらの取り組みを組織的に強化していきます。本コーナーでは、安全・安心・快適な環境づくりを目指す当社の取り組みについてご紹介致します。

第1回 「定期的な訓練の実施」

東京ビッグサイトでの訓練

大勢のお客様をお迎える東京ビッグサイトでは、災害や事故が発生した場合、お客様の避難誘導や初期消火など自らがとるべき行動を確実に実行できるよう訓練を実施しています。昨年度は、東京消防庁の協力により、テロ災害等を想定した訓練を行いました。また、大型の地震発生が切迫している状況を踏まえ、震度6の地震を想定した訓練を実施しました。さらに、警備訓練を年間9回実施し、緊急時における警備員の対応力強化にも取り組みました。



◀ NBC災害※の発生を想定



◀ 消防車など、緊急車両も登場

※ Nuclear(核)、Biological(生物)、Chemical(化学)による災害



▲ビル上空を飛来する消防ヘリ



▲優良防火対象物として認定(有明パークビル)

ビルでの訓練

有明パークビル、TFTビル、タイム24ビルにおいても様々な訓練や演習を行っています。本年は、春の火災予防運動に伴い、3月に有明パークビルにて消防演習を実施しました。消防隊との連携によって、消防ヘリ、特別救助隊、はしご隊、ポンプ隊などが登場する実践的な消防演習を実施しました。

なお、有明パークビルは、江東区第1号の優良防火対象物に認定されております。

当社は「社員一人一人がお客様を守る」をモットーに、避難訓練やAED(自動体外式除細動器)の操作方法を学ぶ救命講習などを定期的に行い、社員の意識と能力の向上に努めています。本年度も、定期的な訓練等を実施することで緊急事態に備えると共に、日頃からお客様の安全・安心・快適な環境づくりを目指し、東京ビッグサイトおよび各ビルを管理・運営してまいります。