

BIG SIGHT

新しい未来をひらく
「出会い」と「感動」を…

Top Message

お客様の声を大切に
顧客ニーズを捉えたサービス向上を目指して

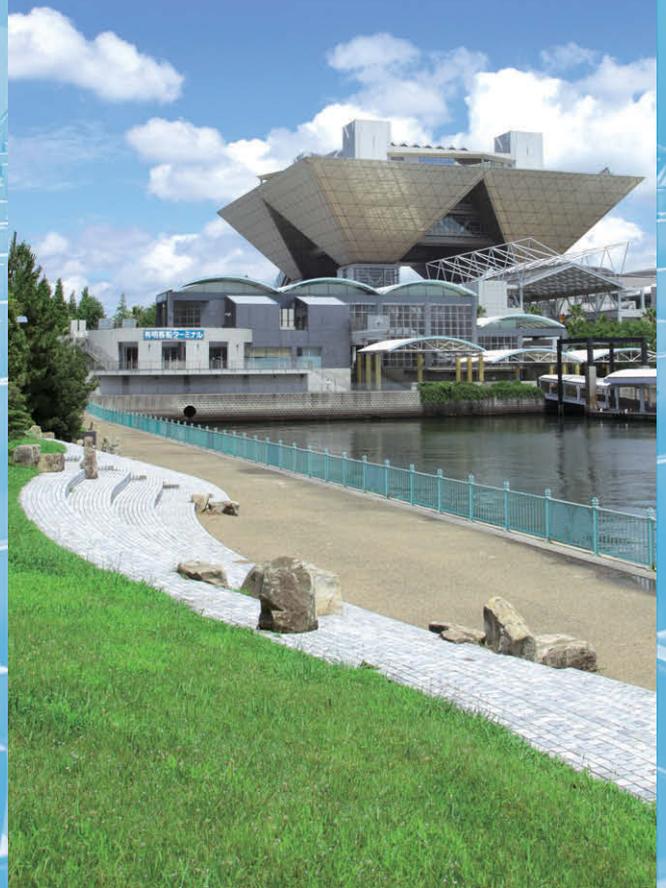
in Focus

業界注目の展示会をご紹介します!

●JIMTOF2010

第25回日本国際工作機械見本市

●東京国際航空宇宙産業展(ASET)2011



Top Message

お客様の声を大切に

顧客ニーズを捉えたサービス向上を目指して

サービス向上のヒントがここに

当社は、顧客ニーズを踏まえた施設づくりを心掛けています。

そのために、日頃からお客様のご意見を拝聴するとともに、毎年、お客様満足度調査を実施しています。

平成21（2009）年度は、お客様のご要望を的確に捉えるため、

一般来場者、レストラン利用者、駐車場利用者、海外来場者に分けて、

詳細なお客様満足度調査を実施しました。

※アンケート回答者数は、一般来場者1,035人、レストラン利用者565人、駐車場利用者514人、海外来場者724人です。

■ 館内の案内サイン

「イベント会場まで迷わずに来られたか」という質問に対し、アンケート回答者全体の26%の方から「迷った」との回答を頂戴しました。迷った方の多くは、館内の案内サインやイベントの誘導サインを頼りに会場まで来ています。

現在、来場者にとって重要な案内サインについて、より分かりやすくするための見直しを検討しています。

① イベント会場まで迷わずに来られたか



② どのようにして会場まで来たか (1の質問で迷ったと回答した方)



■ 館内の清潔度

1日の清掃回数を増やし、清潔な施設の維持に努めた結果、前回調査（平成20（2008）年度実施）よりも来場者の満足度が高くなりました（例：館内共用部「きれい」の回答38%→82%）。来場される皆様にご満足いただけるよう、引き続き、清掃の徹底に努めてまいります。

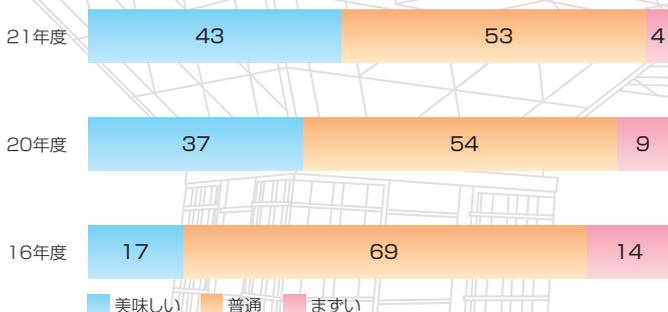
館内共用部の清潔度



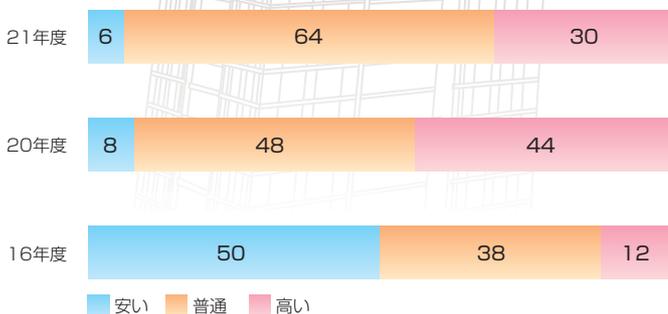
■ 館内のレストラン

レストランについては、平成20(2008)年度から店舗の入れ替えを含めた改善を進めております。その結果、味、価格ともお客様の満足度は向上しています。しかしながら、手軽に食べられるお店や女性が1人でも入りやすいお店が欲しいというご意見も頂戴しており、今後も改善を図ってまいります。

① 本日食べた料理の味



② 本日食べた料理の価格



■ 駐車場の案内標識

幹線道路からビッグサイトまでの案内、ビッグサイト周辺道路の駐車場案内、駐車場からイベント会場までの順路について、アンケート回答者全体の1~2割の方から「分かりづらい」と回答を頂戴しました。現在、よりスムーズにご来場いただけるよう道路標識やイベント会場までの案内サインの見直しを実施しています。

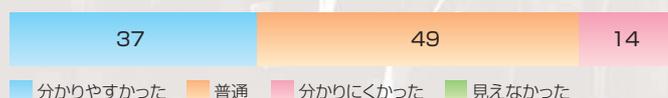
① 幹線道路からビッグサイトまでの案内標識



② ビッグサイト周辺道路の駐車場案内標識



③ 駐車場からイベント会場までの順路



■ 海外来場者からの意見

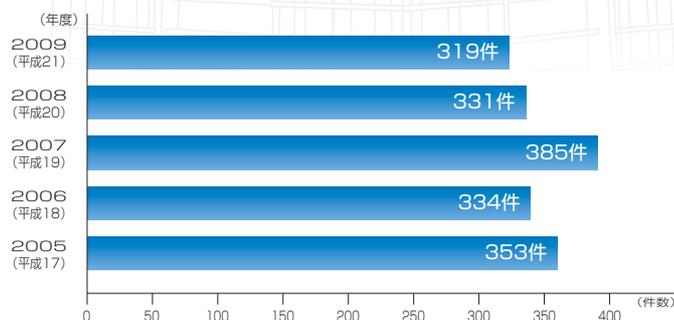
最寄駅からの案内や、館内の案内サインについては、5~6割の方から「分かりやすい」とご回答いただきました。その他、館内の清潔度については、「きれいです素晴らしい」など(50件)の高い評価を受けました。また、レストランについては、「おいしい」など(41件)満足の声をいただく一方で、「値段が高い」など(11件)のご意見も頂戴しました。

アンケートにご協力いただきました皆様、貴重なご意見をありがとうございました。今後も、ご利用いただいた皆様に一層ご満足いただけるよう、顧客ニーズを捉えたサービス向上に努めてまいります。

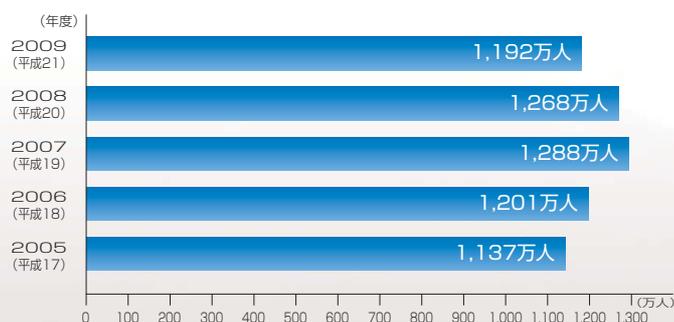
■ 平成21(2009)年度利用実績

平成21(2009)年度は、世界的な金融危機により、日本の経済全体が大きな打撃を受けました。東京ビッグサイトも例外でなく、開催件数や出展規模などに影響が見られました。しかしながら、業界関係者の皆様のご尽力により、多くの見本市・展示会が開催され、たくさんの皆様にご来場いただきました。

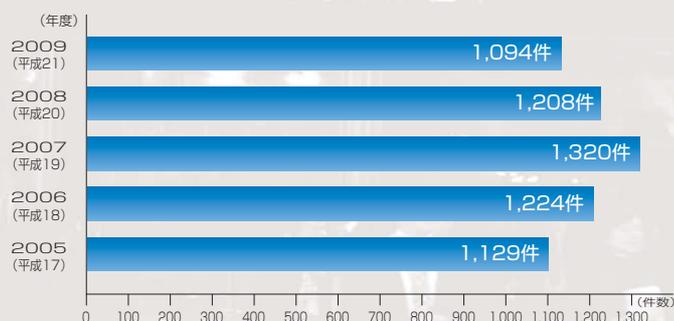
展示会件数(過去5年間の利用実績推移) 2010年4月現在



来場者数(過去5年間の利用実績推移) 2010年4月現在



会議室利用件数(過去5年間の利用実績推移) 2010年4月現在



業界注目の展示会をご紹介します!

東京ビッグサイトは、「

2年ぶりに今秋開催!

JIMTOF2010 第25回日本国際工作機械見本市

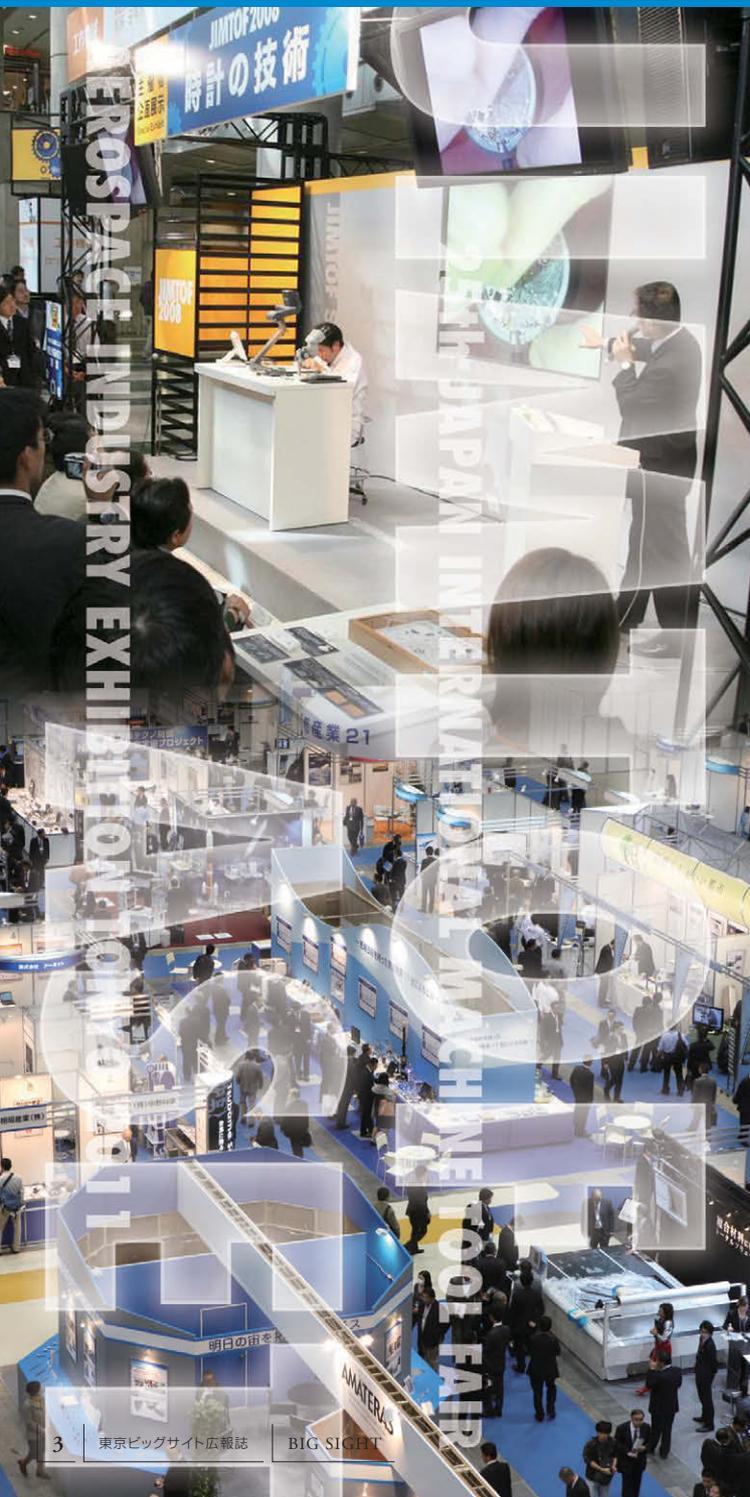
2010年10月28日(木)～11月2日(火)



製造業に関するアジア最大規模の見本市JIMTOFは、1962年以来、今回で25回目を迎えます。本展示会は、モノづくりの基盤となる工作機械の専門見本市として、最先端の技術・情報をユーザー産業に提供しています。また、「世界で最も早く最先端の工作機械が見られる展示会」として、世界的に高い評価をいただいています。

開催概要

- 名称/JIMTOF2010 第25回日本国際工作機械見本市
25th JAPAN INTERNATIONAL MACHINE TOOL FAIR
- 会期/2010年10月28日(木)～11月2日(火) 9:00～17:00
- 会場/東京ビッグサイト
- 主催/(社)日本工作機械工業会、(株)東京ビッグサイト
- 後援/外務省、経済産業省、NHK
- 協賛/日本工作機械関連団体
- 出展規模/44,613㎡、569社、4,957小間(6月1日現在)



感動する出会い」をプロデュースします。

統一テーマ「モノづくり 未来を創る 夢づくり」

前回展に引き続き、統一テーマを公募しました。応募総数約700件の中から選ばれた作品は、「モノづくり 未来を創る 夢づくり」です。決定した統一テーマは、公式ウェブサイト、ポスターやチラシに掲載するなど、あらゆる広報活動に使用します。



来場登録、まもなく開始!

9月1日から来場登録を開始します。事前に来場登録を行うことで、当日はスムーズにご入場いただけます。詳細はウェブにて公開いたします。是非、ご活用ください。

<http://www.jimtof.org>



■ 入場料/当日3,000円、前売1,000円(税込)

(学生:無料・要学生証)(登録制)※展示会の入場には、入場者登録が必要です。

■ 出展物/

工作機械、鍛圧機械、工作機器、特殊鋼工具、超硬工具、ダイヤモンド・CBN工具、研削砥石、歯車・歯車装置、油圧・空気圧・水圧機器、精密測定機器、光学測定機器、試験機器、制御装置及び関連ソフトウェア(CAD、CAM等)、その他工作機械に関する環境対応機器装置・機器・資材・製品・技術及び情報

来秋開催!

東京国際航空宇宙産業展(ASET)2011

2011年10月26日(水)~28日(金)



第2回目となる東京国際航空宇宙産業展2011を、2011年10月26日(水)から28日(金)まで開催いたします。

最新の航空宇宙産業の技術や情報を、世界を代表するワールドシティ「東京」から発信することにより、ビジネスチャンスの拡大、ネットワークの構築、ブランド力の向上などを図ることができます。2009年11月に初開催し、287社・団体(共同出展社を含む)にご出展いただき、延べ21,821名(登録来場者数は7,407名)の来場者をお迎えしました。



[次回出展者募集中]

<http://www.tokyoaerospace.com/>

開催概要

■ 名称/東京国際航空宇宙産業展(ASET)2011
AEROSPACE INDUSTRY EXHIBITION TOKYO 2011

■ 会期/2011年10月26日(水)~28日(金)

■ 会場/東京ビッグサイト

■ 主催/(株)東京ビッグサイト

■ インターナショナルパートナー

メッセ・ベルリン/ILA・ベルリン国際航空宇宙ショー



来年開業15周年 プレイベント

開催期間:7月21日(水)~9月10日(金)

東京ビッグサイトビール祭り&会議棟ライトアップ

東京ビッグサイトは、2011年に開業15周年を迎えます。そこで、この夏、15周年プレイベントを開催します。え?ちょっと気が早いですか?いえいえ、皆様への感謝の気持ちを込めた、東京ビッグサイトからのプレゼントです。

7月21日より、「ビール祭り」と称して、東京ビッグサイト、有明パークビル、TFTビル内のレストランやカフェでキャンペーンを開催します。特別価格でのビール販売や、バラエティ豊かなおつまみをご用意しています。また、8月上旬より、東京ビッグサイトのシンボルともいえる会議棟を美しくライトアップします。

この夏は、ライトアップされた会議棟を見ながら、よく冷えたビールで乾杯!



■「ビール祭り」サービス一例

★東京ビッグサイト

- レストラン・トレヴィ/世界のビール約15種
- 坊 其の六/飲み放題+料理4品...3,000円(1時間)
- プロント/プレミアムモルツ400円

★有明パークビル

- リトル ナカムラ コウメイ/「ハッピーアワー」(16:30~18:00)生ビール300円
- アルポルト/生ビール、イタリアビール小瓶、ギネスが各20%OFF
- ジョージタウン/生ビール500円

★TFTビル

- レストラン11店舗がグラスビール1杯サービス
- チャオ/飲み放題利用のお客様(4名様以上)にペペロンチーノ1皿をサービス
- プロント/お会計3,000円以上で10%OFF

※上記のサービスは一例です。

※一部の店舗では、サービスのご利用にチャラシが必要です。

(チャラシはウェブサイトからダウンロード可能) <http://www.tokyo-bigsight.co.jp>

※その他、詳細はウェブサイトにてご確認ください。



安全・安心に対する取り組み

AEDと心肺蘇生に関する講習を実施

今年2月から、東京ビッグサイトで電気工事を行うイベントサポート企業の方々を対象として、AED*の取扱方法や心肺蘇生の講習を実施しています。AEDとは、突然、心停止状態に陥った時、心臓に電気ショックを与えて正常に戻すための手助けをする医療機器で、東京ビッグサイトには10台設置されています。

いざという時、より多くの方に適切な人命救助の対応をしていただけるよう、今後もAEDに関する知識や技術の普及に取り組んでまいります。 *AED(Automated External Defibrillatorの略):自動体外式除細動器のこと。



東京湾岸パートナーシップへの参加

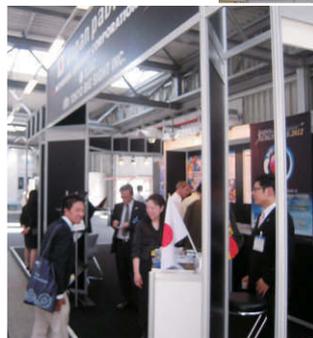
東京湾岸パートナーシップをご存じですか? 今年4月に総合的な警備諸対策によってテロの未然防止に努めるなど、官民一体となって「テロを許さない街づくり」の推進を目的として設立された協力団体です。当社も設立時より参加しています。当社のほかに湾岸地域の区役所や公共交通機関など、69団体が参加しています。今後の主な取り組みとして、合同訓練やパトロールの実施、情報ネットワークの構築が予定されています。

世界的視野に立って活躍できる

人財育成

今年6月上旬から約1ヶ月間、ドイツ・ベルリンに社員1名を派遣しました。滞在中は、ベルリンエアショーにおいて当社主催展示会をPRし、ドイツ展示会場の視察などを通して、展示会先進国であるドイツの展示会産業を学びました。また、ハンガリーで開催されたUFI*のセミナーにも参加し、世界の展示会産業について学ぶとともに、海外の展示会関係者と交流を深めました。当社は、今後も国際性豊かな「人財」の育成を図ってまいります。

※UFI(The Global Association of the Exhibition Industry):国際見本市連盟のこと。



<ベルリン国際航空宇宙ショーのジャパンパビリオン>



<UFIセミナー会場>

環境を守るために私たちのできること

エコへの取り組み

京都議定書の約束期限まであと2年を残す今、私たちをとりまく環境問題は、年々深刻化していると言わざるを得ません。そんななか、企業活動をしている組織として、当社も開業以来、環境問題に取り組んでまいりました。今後も環境に配慮した取り組みに力を入れ、企業としての社会的責任を果たしてまいります。今号は、その一部をご紹介します。

クールビズ

6月1日(火)~9月30日(木)

事務所内の空調温度を高めめに設定し、社員の軽装(ノーネクタイ・ノー上着)での執務を取り入れています。

実施場所/各施設の事務所内(ロビー等を含む)
■東京ビッグサイト(株式会社東京ビッグサイト 本社) ■パークビル ■TFTビル ■タイム24ビル

壁面緑化・屋上緑化

環境対策と緑豊かな環境づくりのため、東展示棟の壁面と屋上テラスに樹木を植えています。



雨水の再利用

雨水をトイレの洗浄水として利用し、環境資源を有効活用しています。

空調の効率化

ガラス面に遮光塗料を塗ることで、太陽熱を抑制し空調の効率を上げ、省エネ効果を高めています。

ソーラーパネル

省エネ対策として、太陽熱を利用して給湯設備や太陽光を利用した照明設備があります。



生ゴミのリサイクル

飲食店から回収された生ゴミをリサイクルして、飼料として使えるようにしています。



東京ビッグサイトを支える人々 警備

迅速・的確な対応で安全・安心をお客様にお届けします。

意識と能力を向上する訓練

不審者(不審物)の対応、初期消火、避難誘導、傷病者の救護、AEDの操作方法など、もしもの場合に備えて様々な訓練を積んでいます。日々の訓練により、いざという時に、迅速かつ的確な対応が可能になるのです。



お客様の視点に立った警備

警備の仕事は、お客様に安心して快適にお過ごしいただく役割も担っており、声をかけていただいたお客様だけでなく、お困りのお客様には自ら声をかけるよう心掛けています。



その他に、右記のような対応をしています。 ■ 駐車場の案内や交通整理 ■ お客様の案内誘導 ■ 落し物の取り扱い ■ 迷子の対応 など

魅力ある施設づくりへの取り組み・・・

大規模改修工事による安全・安心の向上



東京ビッグサイトは、昨年末から10か年に及ぶ施設の大規模改修工事を実施しています。今回の改修工事では、経年劣化箇所の補修だけでなく、お客様サービスの向上につながる施設の整備に向けた準備を行っています。今号では、そんな改修工事のなかから、一見、どこが変わったのか分かりにくいけれど、皆様の利便性・安全性を確実にアップしてくれる3つの改修工事をご紹介します。

セキュリティ設備を、ガッチリ強化!

深刻化しているスキミング*によるカード偽造の防止やセキュリティレベルの向上など、より厳重な警戒態勢を構築するため、磁気カードからICカード対応の鍵管理システムに変更するとともに、カードリーダなどを増設しました。

※スキミング:カードの磁気記録情報を不正に読み出してコピーを作成する犯罪行為のこと。



ココで
安全性
UP!

防風スクリーンで、どんな天気でも快適来場!

東京ビッグサイト周辺では、時折、強風が吹くことがあります。そこで、強風の際にも安心して展示会にご来場いただくために防風対策のスクリーンをゆりかもめ・国際展示場正門駅からの通路に設置しました。



ココで
安全性
UP!

万が一の時も、シャッターで安全に避難!

展示ホールの入口には、火災発生時に自動で閉まるシャッターが設置されています。現在、シャッターが閉まるときに、人が挟まれるのを防止する安全装置を順次設置しています。

～一部会議室の閉鎖に関するお知らせ～

大規模改修工事の実施に伴い、下記期間は6～8階の会議室はご利用いただけません。なお、1階の会議施設は通常どおりご利用いただけます。

<閉鎖期間>

■ 2010年8月2日(月)～23日(月) ■ 2010年11月20日(土)～2011年1月22日(土)

大規模改修工事の実施中も、東京ビッグサイトでは多くのイベントが開催される予定です。イベントの開催に支障をきたさないよう、安全管理を徹底して工事を実施します。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。



編集発行/株式会社 東京ビッグサイト 〒135-0063 東京都江東区有明3-11-1 TEL03-5530-1111(代) <http://www.tokyo-bigsight.co.jp>

広報誌「BIG SIGHT」へのご意見・ご感想をお寄せください。
株式会社東京ビッグサイト 広報課 TEL03-5530-1113



この印刷物は再生紙を使用しています。
印刷/大東印刷工業株式会社