

平成29年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課 経済労働部産業雇用局産業政策課

1. 施設名等

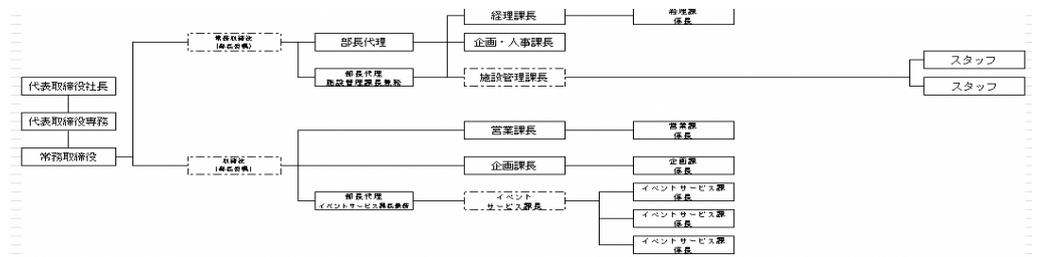
平成30年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	愛媛国際貿易センター (平成8年3月22日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市大可賀二丁目1番28号 089-953-0130 http://www.itemehime.com/
----------------	---------------------------	-----------------	--

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛エフ・イー・ゼット株式会社	指定期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日 (5年間)
--------	-----------------	------	------------------------------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	貿易の振興を通じて経済及び文化の国際交流を促進するため、国際見本市・展示会の開催に必要な施設を提供する。	施設の外觀 
施設内容	大展示場(4,500㎡、分割利用可)、小展示場(1,500㎡、分割利用可)、スカイホール(755㎡)、FAZプラザ(3,500㎡、分割利用可)、小展示場(600㎡)、会議室6室、立体駐車場635台	
指定管理者が行う業務	①センターの業務の実施に関する業務 ②センターの利用の許可に関する業務 ③センターの利用に係る料金の収受に関する業務 ④センターの利用の促進に関する業務 ⑤センターの施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑥その他知事が定める業務 ⑦共用部分等の管理に関する業務	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) —	
開館日・開館時間	(休館日)1月1日～3日及び12月29日～31日 (開館時間)9時～21時(18時以降に施設の利用が無い日は9時～17時30分)、立体駐車場は7時～22時	

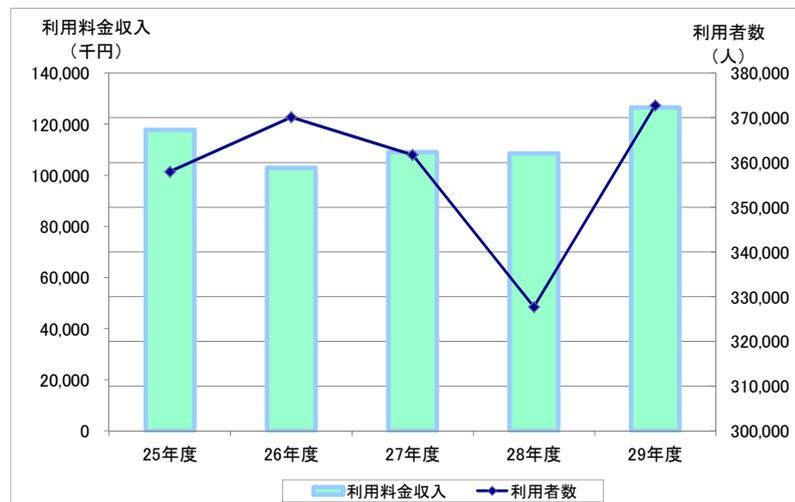
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
県委託料(千円)	102,722	108,226	108,226	108,226	105,500	105,500

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	対前年度増減率
利用者数(人)	357,943	370,107	361,693	327,700	372,756	13.7%
利用料金収入(千円)	117,680	102,851	109,035	108,461	126,545	16.7%



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)
前年度と比較し、イベント開催件数が増加したことに加え、大型の自主企画イベントを2回実施したことによる。

(利用料金収入)
前年度と比較し、大型の自主企画イベントを2回実施したことに加え、大規模イベントを多く誘致したことによる。

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成29年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

平成29年度の内容	平成30年度の内容(予定含む)
☆共催事業「太古のロマンにタイムスリップ!! えひめ大恐竜博」実施による会館の賑わい演出(平成30年1月14日まで開催) ☆松山商工会議所「所報」のチラシ同封サービス活用による会議室・多目的ルーム・スカイホールの利用促進 ☆グーグルとヤフーのインターネット広告活用による展示場の利用促進 ☆愛媛CATVの静止画広告、デジタルチラシ「Shufoo!」へのチラシ掲載の活用による新たな利用者の取り込み ○フリーマーケット、手づくり市、屋上花火観覧席などの自主企画事業実施 ○地元メディアとの連携強化 ○提携ホテルの案内	☆「トミカ博 in EHIME」実施による会館の賑わい演出 ☆屋上花火観覧席の運営見直しによる利用者満足度向上 ☆エス・ピー・シーが運営するイベント情報サイト「イマナニ」を活用した情報発信の拡充 ☆顧客名簿を活用したリピーターへの積極的な利用促進 ○フリーマーケット、手づくり市、屋上花火観覧席などの自主企画事業実施 ○地元メディアとの連携強化 ○提携ホテルの案内 ○松山観光コンベンション協会との協業

イ) 利用者からの声への対応状況(平成29年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
1.接客面については、接客態度に対するクレームは無く、担当者の接客に対してお褒めいただく事も多かった。 2.施設・設備については小展示場の吊り物ボタンが操作不能になったり、スカイホールの出入口の自動ドアが故障したり、立体駐車場の精算機が駐車券の読み取り不能になる案件が発生した。 3.4階会議室前の廊下が暑い。 4.大展示場・小展示場とも音響が悪く、アナウンスが明瞭に聞き取れない。 5.大規模イベント開催時などに駐車場スペースが不足し、近隣の商業施設駐車場に来場者が駐車し、来店客が駐車できない、等の苦情が寄せられる。	1.接客面では、利用者の声によく耳を傾けるとともに、イベント担当者間で情報共有し、イベント開催時に役立っている。 2.いずれも施設・設備の老朽化に伴うものであり、劣化している箇所から優先して補修していく。 3.業務用の大型扇風機を二台導入し、気温上昇時にはフル稼働させる事で熱気を逃す対策を講じた。 4.展示場の音響は、天井高の建物の構造上改善が困難であるが、利用者にはその旨を説明し、都度御理解をいただけるよう努めている。また、プロジェクターをLEDプロジェクターに代替するなど音響設備の更新を実施し、利用者の満足度向上に努めた。 5.臨時駐車場を確保する一方、近隣商業施設等への駐車については商業施設前にガードマンを手配したり、違法駐車厳禁の看板を設置する等、注意喚起を促すこととしている。更に、事前精算機の利用案内による混雑緩和や、ホームページでイベントの混雑状況をアップする等、混雑解消に注力している。

7. 平成29年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
平成28年度は小規模イベントが多数あったのに対し、平成29年度は「Enjoy Honda」等の大規模イベントが多く、イベント開催件数は141件(前年度132件)と9件増加した。「チームラボアイランド 学ぶ! 未来の遊園地」と「えひめ大恐竜博」の大型の自主企画イベントを2回実施、これに伴い、展示場日数稼働率は80.8%(前年度63.3%)、展示場面積稼働率も32.0%(前年度24.7%)と上昇し、来場者総数も372千人(前年度327千人)、利用料金収入も126,545千円(前年度108,461千円)と大幅に増加した。今後も、展示場を取り巻く状況は、業界の開催需要の減少もあり年々厳しくなっているが、既存の顧客を大切に、今後も新規イベントの誘致、メディアとの連携を強化し、積極的な利用促進に努めていく予定である。	指定管理者による、リピーターへの積極的な営業や新規イベントの発掘活動を並行して行うことにより、イベント開催件数についても増加し、展示場の日数稼働率についても上昇した。また、自主企画イベントを2回実施することや大規模イベントの誘致等により、展示場の面積稼働率についても上昇した。来場者総数についても前年度を大きく上回った。 今後もイベント需要の発掘を継続して行うとともに、マスコミとの連携強化等による営業活動を積極的に行うことにより、効果的に自主企画事業を開催する等、来場者総数の更なる向上を図っていく必要がある。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

指定管理者による積極的な営業活動や大型の自主企画事業の実施等による取組みにより、前年度と比較し、展示場の日数稼働率、面積稼働率が上昇し、来場者総数、利用料金収入についても大幅に増加しており、制度導入の成果と評価できる。 また、グーグルとヤフーのインターネット広告を活用する等、より多くの方に情報発信を行うなど、新たな取組みを積極的に行っている点も評価できる。
--