

【インキュベーション型の自主事業の開発・推進案件】		
フェアインフェア(FinF)型自主事業		
自主事業	初回開催	内容
CFRP/CNFの世界展	H28 (2016)	素材産業が集積する北九州市において、今後需要が想定される自動車や航空機産業に利用が期待されるCFRP/CNFを紹介する展示会
電動自動車フェア	H30 (2018)	環境負荷の低い電動自動車の市場化に向けた動きを紹介するために、開発中を含めた電動自動車ならびに充電設備を一堂に集めて展示。
SDGs未来展	H30 (2018)	持続可能な成長に向け国連が示した 17 の課題解決に向けた展示会。SDGsの課題解決手法の紹介やシェアリング、サーキュラーなど新たなビジネスモデル化に取り組む事業を取り上げる。
デジタルメディアフェア	H32 (2020)	展示場の空間を使ったIoT・AIなどのデジタルコンテンツやものづくりの発表会。海外からの参加やインタラクティブ性や芸術性などを高め、メディア空間の場として成長させる。
医歯工連携フェア	H32(2020) 以降	「製造技術イノベーション 2013」にてプレセミナー実施産学官連携で展示会の開催を検討
航空・宇宙産業展	H32(2020) 以降	国産航空機の生産動向を注視しながら、地場企業の参入機会の開拓を目指す展示会。2013 年調査開催。
九州伝統工芸博	H32(2020) 以降	陶磁器フェスタ 40 周年事業(2018 年)を契機に、伝統工芸の即売と体験を組み合わせた展示会を開催
ロボット産業マッチングフェア	H19 (2007)	北九州ロボットフォーラム会員の製品・要素技術・研究成果公開展示会「製造技術イノベーションのFinF」
国際環境ビジネス商談会	H23 (2011)	環境技術分野におけるアジア企業と日本企業の経済交流事業

③ アライアンス型展示会の誘致・開発

- 独自で主催することが難しい分野などを他の展示会主催者と組み事業を開催します。
- 主催事業に隣接する形で他の展示会を誘致して、集客やコストなどアライアンス先のメリットを出しながら、情報交換を行い両展の発展成長を図ります。

**取り組みの方向性**

- ✓ 共同開催で運営ノウハウ等他の主催者の保有する資源を有効活用
- ✓ 集客基盤や運営関連など地元開催ならでの資源を共有
- ✓ 北九州において事業を安定して離陸させる仕組開発
- ✓ 既存事業との相乗効果の促進(定着促進)

アライアンス型展示会		
自主事業	初回開催	内 容
ウェルディングフォーラム	H29 (2017)	世界3大溶接展のひとつを主催する主催者に、北九州において、地方版の溶接展を西日本製造技術イノベーション展と同時開催する
風力発電展	H32(2020) 以降	北九州市の洋上風力発電事業が展開する中、専門性の高い風力発電展を誘致。視察と環境展と組み合わせ、洋上風力事業 PR 及び産業集積に貢献する。
SAFETEC(NEW)	H32(2020) 以降	最新の防災・減災及び危機管理に関する製品・技術・サービスの展示会を他の主催者と組んで開催する。
お茶とクラフト展(釜山市)	H32(2020) 以降	海外で主催される「世界のお茶やクラフト」を紹介する展示会を陶磁器フェスタで開催する
食系の展示会	H33(2021) 以降	MOU を結んでいる韓国釜山市の BEXCO 展示場と共同開発で食の展示会を開発する
次世代輸送機器・物流技術展	H33(2021) 以降	環境負荷を軽減した物流・輸送関連のエコカー等の展示「エコテクノのFinF」
全国特産品フェア	H34(2022) 以降	ふるさと納税などで注目が集まる全国の特産品を紹介するとともに、インバウンド客の呼び込みを図る

## (2)にぎわい創出型自主事業の開発・誘致

- 北九州市が策定した「都心集客アクションプラン」のコンセプトである「新幹線ロエリアで生み出したにぎわいを都心全体のにぎわいに」を目標に、にぎわい創出型自主事業として、話題性があり、市外・県外からの集客が期待できるイベントの開発・誘致に取り組みます。
- 開催時期に関しては、展示場の稼働率向上を図るために、ゴールデンウィーク、夏休み(お盆休み)、冬休み(年末年始)などの閑散期に実施を検討します。
- ミクニワールドスタジアム北九州との連携による集客対策も強化します。

### 取り組みの方向性

- ✓ コンテンツホルダー・メディア（主にテレビ局）との連携
- ✓ ファミリー層をターゲットとしたコンテンツの誘致
- ✓ 国内初、九州初のトレンド溢れるオリジナルなコンテンツ
- ✓ スタジアムとのコラボイベントの検討

## 【にぎわい創出型の自主事業の開発・誘致案件】

自主事業	初回開催	内 容
メガ恐竜展 2018	H30 (2018)	巨大化の謎にせまり、全身骨格や生体復元模型、ロボットなど約 150 点を展示。九州初上陸。 ※8/25 ギラヴァンツとのコラボイベント実施
BRICKLIVE in JAPAN 2018	H30 (2018)	イギリスで人気の LEGO ブロックのファンイベントの JAPAN ツアー。2017 年に国内初開催(北九州)
超体験！ふしぎな科学の遊園地	H29 (2017)	おもしろ&びっくりアトラクションが大集合。国内最大級の開催規模。サガテレビ・FBS 等と共催
チャギントンランド in 北九州 2016	H28 (2016)	フジテレビ人気鉄道 CG 番組のイベント。フジテレビ・TNC 等と共催。国内最大級の開催規模。
日本全国！鉄道ひろば 2016 in 北九州	H28 (2016)	乗れる・さわれる・運転できる鉄道イベント。九州初開催。2018 年にも開催(九州北部豪雨復興イベントで、日田市へ収益の一部寄付)。

自主事業	初回開催	内 容
巨大いきもの大冒険！！	H27 (2015)	全長 45m の謎の巨大生物(メガユーマ)の体内を冒険するイベント。九州のコンテンツホルダー・RKB 等と共催。全国初開催！
恐竜ワールド in 北九州	H27 (2015)	恐竜たちが動く・吠える！会場内を恐竜が暴れる体感ライブ「DINO-A-LIVE」も同時開催。静岡第一テレビの持込み企画で開催。
からだのひみつ大冒険 2014	H26 (2014)	会場全体を巨大な人体に見立て、回遊しながら、からだの仕組みを学ぶイベント。RKB 等と共催。大阪→幕張→北九州で開催。2017 年にも開催。
プラレール博 in KITAKYUSHU	H26 (2014)	タカラトミーのプラレール全国巡回イベント。タカラトミー・FBS 等と共催。2016 年、2018 年にも開催。
北九州 EXPO フリマ	H26 (2014)	「九州の食 EXPO」の集客支援事業として、西日本リビング新聞社に委託して開催。
ニューイヤーフェスタ 2014 全国ご当地グルメ&ふわふわランド	H26 (2014)	ふわふわ、キッズランド、ステージとグルメの融合イベントを静岡第一テレビの持込み企画で開催。
お正月だよ！ウルトラマン 全員集合！！	H25 (2013)	円谷プロ設立 50 周年と北九州市制 50 周年を記念したウルトラマンイベントを円谷プロ・バンダイ・RKB 等と開催。2015 年にも開催。
こくら de フリーマーケット	H25 (2013)	「北九州ソーシャルビジネスメッセ」の集客支援事業として、こくら de フリマ実行員会に委託して開催。
トミカ博 in KITAKYUSHU	H25 (2013)	タカラトミーのトミカ全国巡回イベント、タカラトミー・FBS 等と共催。2015 年、2017 年にも開催。
巨大！ダンボール迷路& ふわふわランド	H25 (2013)	「福岡大恐竜博」の集客支援事業として、アクシスに委託して開催。

にぎわい創出型事業の来場者数	73.5 万人
----------------	---------

**Exhibition / Event(見本市・展示会・イベント)利用件数の独自目標**

○第四期指定管理期間中の西日本総合展示場を含む展示施設の年平均利用件数は **230 件以上** を目標とします。

うち、北九州国際展示場の年平均利用件数は、**163 件以上** を目指します。

**【プラレール博】**



**【メガ恐竜展】**



## イ 政策支援を図るための効果的な取り組み

### 1 北九州市新成長戦略の施策に沿った取り組み

私たちがこれまで取り組んできた産業・貿易振興にかかる自主事業は、「北九州市新成長戦略」に掲げられている5つの方向性と合致しています。今後もさらに、自主事業の強化・拡充を図り、地域の産業貿易の振興に貢献します。

#### 【北九州市新成長戦略と自主事業のリンケージ】

<b>方向性Ⅰ 地域企業が元気に活動し続ける環境整備</b>	
	小企業の競争力向上、地元製品の利活用推進、地元企業の高度化・新製品開発支援 など
	【当協会の自主事業】
	・中小企業テクノフェア in 九州      ・ふくおか産業技術振興展 ・医歯工連携フェア【新規】      ・九州伝統工芸博【新規】 など
<b>方向性Ⅱ 高付加価値ものづくりクラスターの形成</b>	
	次世代自動車産業拠点の形成／ロボット産業拠点の形成／環境産業拠点の形成 など
	【当協会の自主事業】
	・西日本製造技術イノベーション(CFRP/CNFの世界展) ・エコテクノ ・航空・宇宙産業展【新規】      ・SDGs未来展【新規】 など
<b>方向性Ⅲ 国内潜在需要に対応したサービス産業の振興</b>	
	高齢者等の健康生活支援 / にぎわいづくり集客交流産業の拡充 など
	・西日本国際福祉機器展      ・西日本陶磁器フェスタ
<b>方向性Ⅳ グローバル需要を取り込む海外ビジネス拠点の形成</b>	
	都市インフラビジネス／北九州発ブランドの海外ビジネス支援 など
	・エコテクノ(地球環境ソリューション展)
<b>方向性Ⅴ 地域エネルギー拠点の形成</b>	
	省エネルギーの推進、再生可能エネルギー等創出拠点形成 など
	・エコテクノ(エネルギー先端技術展)      ・電動自動車フェア

### 2 SDGsの目標達成に向けた取り組み

平成 30(2018)年8月、北九州市が「SDGs未来都市」に選定されたことを受け、当協会においても、国際会議や学会・大会の誘致、自主事業の実施などのMICE推進により、SDGsの目標達成に向けた取り組みを推進します。

#### 【取り組む目標】

<b>3</b> すべての人に健康と福祉を	あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉推進する	<b>7</b> エネルギーをみんなにそしてクリーンに	すべての人々に手ごろで信頼でき、持続可能かつ近代的なエネルギーへのアクセスを確保する
<b>8</b> 働きがいも経済成長も	すべての人々のための持続的、包摂的かつ持続可能な経済成長、生産的な完全雇用およびディーセント・ワークを推進する	<b>9</b> 産業と技術革新の基盤をつくろう	強靱なインフラを整備し、包摂的で持続可能な産業化を推進するとともに、技術革新の拡大を図る
<b>17</b> パートナーシップで目標を達成しよう	持続可能な開発に向けて実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する		

## ウ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて

施設の利用者の増加や、利便性を高めるための取り組みについては、下記のような取り組みに加え、包括的な利用促進策を講じます。

### 利用者増加、利便性向上のための取り組み

- ✓ 自主事業におけるフェアインフェア事業の開発
- ✓ イベント分野等の誘致・営業拡大による施設利用の推進
- ✓ 積極的な広報活動及び自主事業セミナーによる会議利用の推進
- ✓ 関係団体・キーパーソンとの密接な関係構築によるコンベンション利用の推進



包括的な  
利便性促進策

### (1)Exhibition / Event / Conventionに関する誘致・営業活動の拡大

- 過去に当地域で見本市・展示会等を主催した企業・団体はもちろん、他地域での大規模イベント・プライベートショー主催者には積極的にコンタクトを図ります。
- イベント全体の誘致が困難な場合、小規模でも自主事業におけるフェアインフェア（見本市・展示会の一部として併設開催）を働きかけます。
- 民間企業、大学等の教育機関、行政機関、各種団体などに対し、次のようなカテゴリーを中心に積極的な誘致・営業活動を行います。

カテゴリー	
■ 地元企業等によるプライベートショー	■ 業界団体等のビジネス交流会
■ 試験、スポーツ大会	■ コンサート、握手会等のイベント

### 実施している誘致活動の具体例

- ✓ 地元のスポーツや文化などの各種団体に対し、九州規模以上の大型大会についての誘致活動を実施。首都圏の団体事務局にも積極的に訪問
- ✓ 市のスポーツ振興課や(公財)北九州市体育協会と連携し、各種スポーツ大会や大型のスポーツコンベンションの誘致活動

### (2)MICE開催地として総合的な魅力向上

#### ① MICE 開催地としての多面的な支援

- MICE 開催地として総合的な魅力をアピールしていくため、次のような「北九州市MICE開催助成金」のご案内をはじめとした様々な開催支援に取り組みます。

- ・北九州MICE開催助成金のご案内
- ・会議場、展示場、ホテルなどの紹介及び費用の見積り
- ・PCOなど、コンベンション関連業者の紹介
- ・行政機関等との連絡・調整
- ・アフターコンベンションの立案や郷土芸能などアトラクションの紹介
- ・語学応援や会場応援等を行うコンベンション・ボランティアの手配
- ・JR 小倉駅新幹線口等への、歓迎看板の掲出等による歓迎ムードの醸成
- ・コンベンションバッグ、観光パンフレットやアクセス地図の提供
- ・ノベルティの提供（海外からの参加者のみ）

② 観光事業との連携強化やアフターコンベンション・ユニークベニュー※の充実

- MICE誘致・開催にあたっては、魅力的なアフターコンベンションの企画やユニークベニューの活用も重要です。
- 当協会観光事業部との事業の連携強化や、北九州商工会議所、観光・文化施設管理者などとのネットワークを深め、北九州市ならではのアフターコンベンションやユニークベニューを提供するなど、MICE開催地としての総合的な魅力を高め、北九州市のMICEブランドの向上に貢献します。

※アフターコンベンション = コンベンションの後の観光や懇親会等のこと  
 ※ユニークベニュー = 歴史的建造物、文化施設や公的空間等で、会議・レセプションを開催することで特別感や地域特性を演出できる会場のこと

【当協会のアフターコンベンション・ユニークベニューの連携先と連携内容】

連携先	連携内容(予定含む)
当協会観光事業部(北九州おみやげ館)	・MICE開催会場での臨時売店の出店 ・特産品や北九州市のPR
北九州商工会議所(産業観光センター)	アフターコンベンションとして、産業観光、工場夜景・夜景クルーズの企画を依頼
旧門司三井倶楽部 (アインシュタインが泊まった部屋)	・アフターコンベンション、ユニークベニュー ・開館時間外にも対応いただけるよう協力依頼
小倉城及び小倉城庭園	
いのちのたび博物館	
西日本工業倶楽部(旧松本家住宅)	・アフターコンベンション、ユニークベニュー ・特別貸切にも対応いただけるよう協力依頼
ミクニワールドスタジアム北九州	
北九州モノレール	
若戸大橋	インフラツーリズムとしても潜在的魅力に富む建造物で、アフターコンベンションとして、視察対応していただけるよう協力依頼

【北九州おみやげ館】



【臨時売店】



【若戸大橋】



【小倉城】



【北九州モノレール】



## エ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み

近年の MICE への期待の高まりから、全国において新たな展示場施設の建設が進んでおり、催事誘致における都市間競争が激化しています。当地域への催事誘致を図るためにも、市内他施設等と連携した誘致を強化してまいります。

### (1)小倉駅新幹線ロコンベンション施設と当協会所有施設の連携

- 小倉駅新幹線ロコンベンション施設と当協会が所有する西日本総合展示場の3施設の有機的な連携については、複数施設を会場とする大型のイベント、学会・大会等の誘致や、一般利用のイベント、自主事業等の同時開催により集客の相乗効果を図るマッチング営業を行ってきました。
- 学会・大会や誘致案件と当協会の自主事業の展示会の日程を合わせ、連携して開催した実績もあります。西日本総合展示場の同時使用や当協会の自主事業との連携をオプションとした大型案件等の営業活動が可能となっており、今後も3施設の有機的連携を強みとして施設の利用拡大を図ります。

### (2)近隣施設との連携

- 北九州国際会議場の隣接地に平成 29(2017)年3月にオープンした、ミクニワールドスタジアム北九州とも連携を図り、にぎわい事業を検討します。
- 学会・大会における懇親会会場などのユニークベニューとしての利用や、ギラヴァンツ北九州の試合開催時のにぎわいイベント等が想定されます。

### 【3施設の有機的運用による開催実績】

MICE名	使用施設			開催時期
	北九州 国際 会議場	北九州 国際 展示場	西日本 総合 展示場	
世界ゴム会議 & エコテクノ (学会・大会と自主事業の連携開催)	●	●		H28(2016)年 10 月
ウェルディングフォーラム in 西日本 & 西日本製造技術イノベーション (誘致案件と自主事業の連携開催)	●	●		H29(2017)年6月
Kids Expo 北九州 2017		●	●	H29(2017)年 12 月
西日本釣り博		●	●	H30(2018)年3月
THE IDOLM@STER SideM 3 rdLIVE TOUR ～GLORIOUS ST@GE!～		●	●	H30(2018)年3月
BRICKLIVE in JAPAN & 中古車フェア (自主事業と一般利用の同時開催)		●	●	H30(2018)年5月
下水道展'18 北九州	●	●	●	H30(2018)年7月
JAふくおか あぐりフェスタ		●	●	毎年7月
西日本陶磁器フェスタ & ファニチャーメッセ(家具展) (自主事業と一般利用の同時開催)		●	●	毎年9月

## オ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み

積極的に営業・広報活動を行っていくことで、認知度の向上と利用機会の促進を図ります。

### (1) アジアへの広報活動を強化し、国際化の推進に貢献

- 当施設や北九州市の情報を海外に積極的に発信していくため、韓国、中国、台湾、シンガポールなど、東アジア各国を中心に下記に掲げる広報・誘致活動を推進します。

#### 広報・誘致活動

- ✓ 国内外で開催される商談会や MICE エキスポ等への出展
- ✓ 国際会議・大会のキーパーソンに対する直接訪問
- ✓ 日本開催を検討中の海外キーパーソン(学会事務局等)に対する JNTO 等と連携した招請事業

### (2) 専門団体としての MICE 関連の調査研究と情報提供

- 日本有数の MICE 開催都市としての存在意義を高めるため、MICE 関連の調査研究や情報提供に積極的に取り組み、北九州市全体の MICE 政策・振興に貢献します。

#### MICE 関連の調査研究や情報提供

- ✓ 他の展示場等と協働し、MICE 振興の専門知識や現在のトレンド等に関する勉強会を開催
- ✓ 地元企業に対し、プライベートショー活用による自社製品の効果的な告知・PR 方法など、MICE の活用について説明する「展示会活用セミナー」を開催
- ✓ 開発が急ピッチで進むアジアの大規模展示場の情報のキャッチアップに努め、国際情勢の把握に努めるとともに、必要に応じて北九州市や関係機関に報告
- ✓ 北九州市の今後の MICE 動向についてレビューする調査報告書を作成

### (3) 当協会の専門性を活かした、積極的な広報・宣伝活動

- 施設の利用促進や MICE の誘致推進を図るために、当協会の専門性を活かし、さまざまな広報・宣伝活動を行います。

#### ① 地元及び九州圏内でのきめ細かい広報活動

- 当協会発行の「催事案内」、「北九州観光だより」をはじめ、鉄道やバス、空港との連携や各種媒体を活用し、当施設の特徴や魅力について広報・宣伝活動を行います。
- 「各施設へのアクセスが分かりにくい」という意見もあることから、デジタルサイネージを活用した施設案内や催事案内を強化し、「フロアガイド」(パンフレット)を制作することで対応します。

施設パンフレットの作成	日本語・英語・中国語・韓国語による施設パンフレットを作成し、適宜配布
「催事案内」の発行	自主事業や展示会・会議・イベント等のコンベンション情報などを広く紹介
「観光だより」の発行	北九州の観光情報を広く紹介するとともに、自主事業や展示会・会議・イベント等のコンベンション情報の PR にも取り組む
他県のターミナルでの情報発信	大型コンベンション誘致時などは、大阪や神戸などのターミナル駅にポスター等を掲示し、当施設の認知度向上を図る
民間の旅行会社と連携した情報発信	JTB や西鉄旅行、JR 九州、名鉄観光等の旅行会社と連携し、大規模会議等の問合せがあった際に、当施設についての情報を提供
MICE の専門雑誌への広告出稿	MICE のビジネスコミュニケーションに関する我が国唯一の専門雑誌である「月刊 MICE Japan」(20,000 部/号)に、当施設の広告を掲載
会議場.com への出稿	民間事業者が運営する、「会議室利用促進ポータルサイト」への広告出稿により、会議施設の民間利用促進に取り組む



② ホームページによる情報発信力の強化

- 市民や市外の利用者だけでなく、海外にも当施設の情報を提供するためには、ホームページを中心とするインターネットによる情報発信を充実させることが重要です。
- 次のような取り組みを行うことによって、より多くの方が気軽に当施設の情報を収集できるよう、情報発信力を強化します。

実施済みのサービス	今後実施を検討しているサービス
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語(英語)への対応</li> <li>・FAQの掲載</li> <li>・レイアウト、手引き等のダウンロード対応</li> <li>・施設のパンoramイメージ</li> <li>・利用概算モデルの掲載</li> <li>・SNSを活用したイベント情報の発信</li> <li>・開催済/開催予定のイベント情報の提供</li> <li>・アフターコンベンション、観光情報掲載サイトへのリンク</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント情報の多言語化</li> <li>・展示場・会議室へのアクセス動画掲載</li> <li>・空室状況の掲載</li> <li>・利用料金の概算額案内</li> </ul>

③ 九州以外からの集客・誘致に向けた、広域型の広報・宣伝活動

- 九州以外からの集客・誘致に向けて、当協会のネットワークを活かし、小倉駅新幹線ロコンベンション施設を広くPRします。

他の大規模展示場との連携を活かした相互広報活動	夢メッセみやぎ(宮城県)及び吹上ホール・展示場(名古屋市)との連携を活かし、共通パンフレットを作成し、相互に広報活動を行うことで、日本全国からの集客・誘致に役立てます。
他のコンベンションビューローとの連携を活かした相互広報活動	(一社)下関観光コンベンション協会等との連携を活かし、相互に情報を発信することで、日本全国からの集客・誘致に役立てます。
他県のターミナルでの情報発信(※再掲)	大型コンベンション誘致時などは、大阪や神戸などのターミナル駅にポスター等を掲示し、当施設の認知度向上を図ります。
民間の旅行会社と連携した情報発信(※再掲)	JTBや西鉄旅行、JR九州、名鉄観光等の旅行会社(民間派遣元)と連携し、大規模会議等の問合せがあった際に、当施設についての情報提供を行っていただきます。
MICEの専門雑誌への広告出稿(※再掲)	MICEのビジネスコミュニケーションに関する我が国唯一の専門雑誌である「月刊MICEJapan」(20,000部/号)に、当施設の広告を掲載します。

## 2-（2）利用者の満足向上

### ア 利用者の満足が得られるための取り組み

当協会では利用終了後にアンケートを実施し、施設整備や運営のオペレーションに反映させています。その結果、利用者(主催者)満足度調査においては 95%以上の満足度・次回利用見込みと高い評価をいただいています。引き続き、満足度調査を利用者とのコミュニケーション手段のひとつとして活用し、さらなる改善行動につなげていきます。

#### 1 利用者満足度の向上

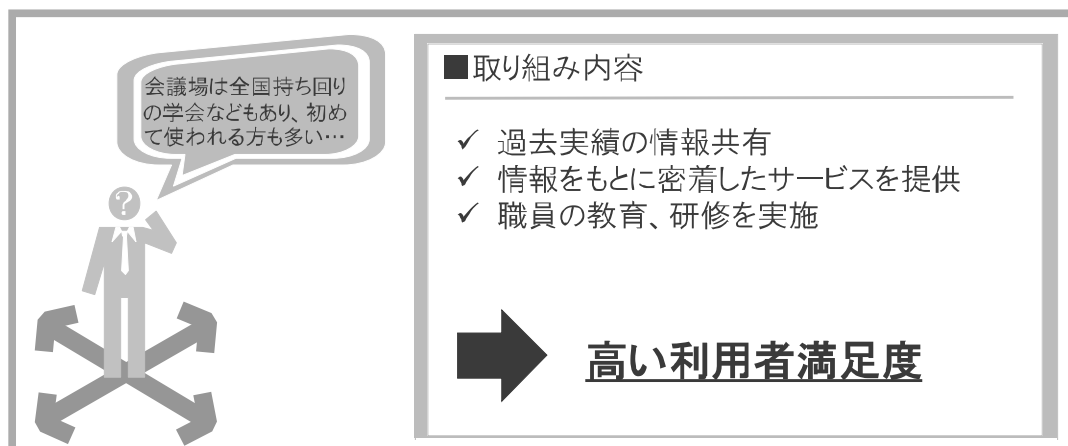
施設の利用終了後の「アンケート」を確実に実施し、「施設・設備の整備状況」、「職員及び警備・清掃員の対応」などについての評価をきめ細かく分析していきます。

その結果を踏まえて、職員自らが管理運営のチェックを行う「セルフモニタリング」を行うとともに、必要な事項は「サービス向上部会」で改善策を検討し、直ちに実行または次年度の計画に反映させるなどの取り組みを進めます。

#### 【平成 27(2015)年度から平成 29(2017)年度利用者満足度実績】

施設名	項目(一部)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)
北九州国際展示場	職員の対応満足度	98%	98%	98%
	次回利用見込み	100%	98%	98%
北九州国際会議場	職員の対応満足度	100%	100%	100%
	次回利用見込み	98%	99%	100%

#### 【取り組み例】



#### 2 利用者満足度数値目標

北九州国際展示場・北九州国際会議場 共通目標

項目	H31(2019)	H32(2020)	H33(2021)	H34(2022)	H35(2023)
利用者満足度 (総合評価・職員・次回利用)	全項目 90%以上				

## イ 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

利用者の要望は、アンケートやヒアリングなどさまざまな方法で継続的に収集します。またアンケート、意見等についてはウェブ上で投稿できるようにし、利用者が意見を寄せやすい環境づくりを行います。

### 1 多様な利用者の意見を収集する方策

主催者、来場者アンケートを繰り返し実施するとともに、寄せられた意見について専門部会（サービス向上部会）を定期的に開催し、**利便性等のさらなる向上策について検討**します。

#### 【意見収集手法】

要望(苦情)把握手段	概要	実施頻度
サービス向上部会	催事の主催者及び来場者から寄せられた意見をもとに、施設の利便性、快適性及び安全性を向上させることにより、利用者サービスの向上を図る	年4回
主催者アンケート	催事終了後に実施する主催者対象のアンケート	随時
主催者ヒアリング	主催者の生の声を直接お伺いするヒアリング調査	年1回
来場者アンケート	常設「お客様の声」デスクにアンケート用紙を設置して実施する来館者対象のアンケート	常時
要望(苦情)相談窓口の設置	サービス課に苦情総合窓口を設置 窓口のほか電子メール等でも受付	随時

### 2 改善策・対応策の公開

要望(苦情)は、改善・対応策を、FAQ(よくある質問)としてホームページ上で公開します。頂戴した意見への取り組み姿勢を公表することで、**利用者との強固な信頼関係の構築**を目指します。

#### 【FAQ(よくある質問)一例】

要望(苦情)	実施した改善策・対応策
国際会議場全室に無線 LAN を入れてほしい	市と協議して、国際会議場全室に無線 LAN が使えるよう施設を増強
台風等の天災による開催中止情報を知りたい	台風等予想される場合は、主催者に開催の確認をし、中止の場合は、ウェブで情報提供するほか、展示場・会議場周りで中止の案内を掲示
催事の情報をスマホやタブレットで見たい	協会のホームページをスマートフォン、タブレット対応に修正して情報提供
電子メールが迷惑メール等に分類されてしまう	協会のアカウントを、迷惑メールに分類されにくい、「or.jp」に変更
展示場の駐車場が少ない・足りない	ウェブで展示場の駐車場の他、周辺の民間駐車場も情報も提供

## ウ 利用者からの苦情に対する対策について

利用者からの苦情については、未然防止を前提に取り組みます。万一苦情が発生した場合は、誠心誠意対応するとともに、根本原因を調査し、再発防止策を実施します。一方で、「サービス向上のための貴重な情報」としてとらえ、サービス課に専用窓口を設けて積極的に収集し、改善行動につなげます。

### 1 未然防止への取り組み

#### (1)施設利用に関する情報の適切な周知

- 施設のパンフレット・催事案内といった紙媒体、ホームページなどデジタル媒体により適切に施設情報を周知します。
- 特に利用受付は、「利用の手引き」をホームページにわかりやすく掲載しています。

#### (2)利用者との綿密な事前打合せの実施

- 独自に作成した「打合せチェックリスト」に基づき事前打ち合わせ等を実施し、**円滑な利用環境を整備**
- 利用申込から催事終了までを同一担当者が対応することで、主催者との信頼関係を構築
- 同日に開催される周囲の展示会・会議・スポーツ大会などの情報提供し、**適宜導線調整や駐車場・宿泊施設の早期確保等を提案**

### 2 苦情発生時の迅速で適切な対応

#### (1)迅速な初期対応

- 苦情発生時は迅速に対応するとともに、万一当協会及び施設関係者に問題がある場合は、サービス課長が速やかに対応し、苦情拡大の防止・解決に努めます。

#### (2)マニュアル活用と内容の正確な把握

- 「**苦情処理・対応マニュアル**」を整備し、誰もが適切な対応が行えるよう研修を実施します。
- 収集した苦情はサービス部門担当者が書面にて担当課長及び総務部長に報告・相談し、改善策の実施ならびに全課長への共有を行います。
- 苦情や要望に対する改善策については適宜北九州市へ報告・相談し、利用者が気持ちよく使える施設づくりに努めます。
- 苦情の内容を正確に把握することに努め、**当事者の思いを正しく理解**することで円満な解決を目指します。

#### 【内容の正確な理解に向けた取り組み】

電話の場合	「苦情対応シート」に沿って情報を整理
面談	原則2名以上で対応し、情報を正確に把握

### 3 再発防止への取り組み

#### (1) 苦情情報の記録と共有

- 苦情・要望やアンケート結果等はすべて書面でサービス課長及び総務部長に報告
- 適宜事務局長以上、また関係部署の**全職員へ情報共有**

#### (2) 再発防止のための苦情対応の検証

- サービス向上部会にて苦情の原因究明や協会全体としての再発防止策を検討
- 上記検討事項はデータとして蓄積し、**マニュアルの更新時に反映**

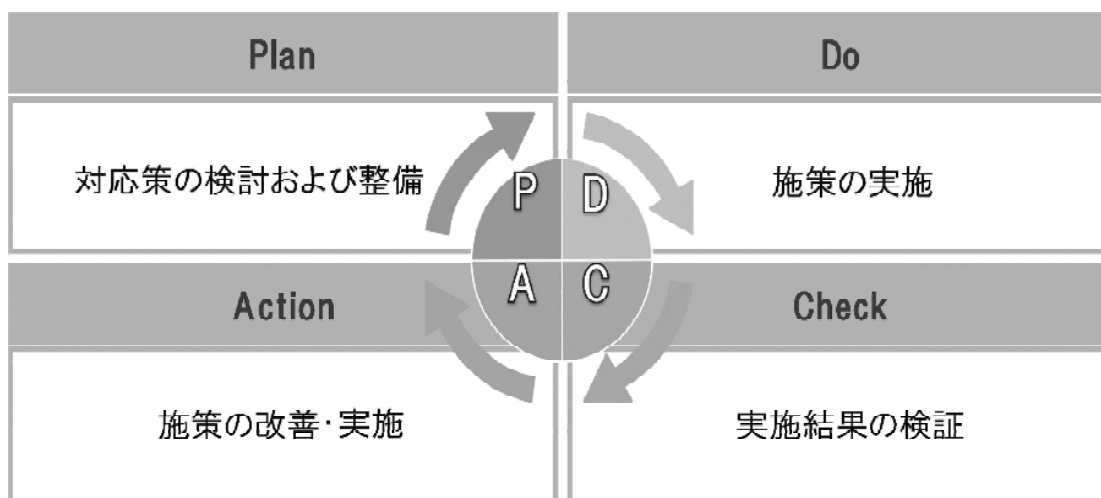
#### (3) 教育訓練による再発防止の徹底

- 職員研修など情報共有の機会を頻繁に設けることで、展示場・会議場のいずれにおいても**類似案件の発生を防止**

#### (4) 継続的な取り組み

- 検討した対応策 (Plan) を実行 (Do) し、検証 (Check) したうえで、改善 (Action) をするという PDCA サイクルにより、苦情対応や再発防止について継続的に取り組みます。

#### 【再発防止に向けた PDCA サイクルの構築】



## エ 利用者への情報提供を図るための取り組み

施設の利用者は、催事の主催者をはじめ、出展者・来場者、一般市民等多岐にわたっています。利用者がそれぞれの目的に応じて必要な情報をタイムリーかつ的確に得られるよう、多様な受け手に考慮した情報提供を心がけます。

### 1 多様な利用者を考慮した情報の提供

パンフレットやリーフレットなどの紙媒体、ホームページなどデジタル媒体を組み合わせ、多様な利用者に必要な情報を提供します。

#### 【情報提供の対象及び内容】

主な対象	主な情報
主催者 出展者・参加者	施設詳細、利用時間及び利用料金、備品・設備、フロアガイド、空室状況 利用手引き、開催支援体制、賛助会員、宿泊情報、観光情報 等
来場者 一般市民	イベントスケジュール、駐車場情報、交通アクセス、周辺マップ 館内施設及び設備、フロアガイド、宿泊情報、観光情報 等

### 2 情報発信力の強化(※再掲)

市内外だけでなく海外にも当施設の情報発信を行うため、ホームページを中心としたインターネットによる情報提供を充実させます。

また当協会は、次のような取り組みを行うことによって、より多くの人が気軽に当施設の情報を収集できるよう、情報発信力の強化を行います。

#### 【実施サービス一覧】

実施済みのサービス	今後実施を検討しているサービス
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語(英語)への対応</li> <li>・FAQの掲載</li> <li>・レイアウト、手引き等のダウンロード対応</li> <li>・施設のパノラマイメージ整備</li> <li>・利用概算モデルの掲載</li> <li>・SNSを活用したイベント情報の発信</li> <li>・開催済/開催予定のイベント情報の提供</li> <li>・アフターコンベンション、観光情報掲載サイトへのリンク</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント情報の多言語化</li> <li>・展示場・会議室へのアクセス動画掲載</li> <li>・空室状況の掲載</li> <li>・利用料金の概算額案内</li> </ul>

## オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

施設の設置目的を達成することを念頭に、主催者や出展者、来場者等、より多くの施設利用者に対して効果的かつ継続的なサービスの向上を図ります。

### 1 施設や設備等のハード面での取り組み

利用者からの要望が多い事項や社会的要請、老朽化・陳腐化対応等を中心に優先順位、費用対効果を検討し、適宜整備に取り組みます。

#### (1) 設備の充実

- 施設へのアクセスに関してギャラリーにてコンベンションゾーンの地図を配布
- 常設のデジタルサイネージを設置
- ホームページにて各施設までのアクセス経路（動画または写真）を掲載
- アメニティ向上のために、下記の整備を検討します。

##### 【整備検討内容】

【展示場】	【共通】
<ul style="list-style-type: none"> <li>・授乳スペースの確保</li> <li>・売店、コンビニの設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性トイレの衛生用品販売機設置</li> <li>・和式便器を洋式便器に改修</li> <li>・トイレのインテリアを改善</li> </ul>

#### (2) 備品の更新・補充

- 老朽化の進んだ有料備品の更新及び備品利用料の見直しを実施
- 会議室のハンガーラックなど、常設備品の拡充
- 会議場利用者より要望のあった「可動スタンド式 LED 電光掲示板」の設置を検討

#### (3) 施設の改修

- 下記事項について北九州市と協議のうえ改修したいと考えています。

##### 【改修協議項目】

【会議場】	【展示場】
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務用駐車場側出入り口へのスロープ設置</li> <li>・メインホール天井の耐震構造化</li> <li>・屋外喫煙所屋根の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空調機の総点検・能力増強</li> <li>・冷風機の導入検討</li> <li>・照明の LED 化</li> </ul>

#### (4) その他

- 北九州国際展示場の「ギャラリーやイベント広場」、北九州国際会議場の「交流ラウンジ」などに、季節感を感じる休憩スペースを検討するなど、施設利用者の快適性を高め、にぎわいの創出に寄与します。

## 2 利用者視点に立った対応等ソフト面での取り組み

利用者の施設利用の目的が最大限達成されるよう、利用者の要望に応えるサービスを提供し、催事開催全体を支える良きパートナーとなります。

### (1)利用者に向けた取り組み

- 国際展示場における午後6時以降の展示場の夜間搬入や会議室の利用など、利用時間帯の利用者の立場になった対応を検討します。
- キャンセル規定・料金設定を検討します。現行、事前に入金した利用料は返金しない制度になっておりますが、利用者によっては不満がありますので、改善を検討します。
- 現行、申込書のダウンロードができますが、さらに進めて利用申込書類の記入にあたっての手間をできるだけ軽くできるよう、ホームページを活用した記入の自動化等を検討します。
- 利用頻度の高い机や椅子の定期清掃を実施するなど、備品の適切なメンテナンスを実施して、快適な利用環境を提供します。
- 国際展示場の会議室については、ごみの持ち帰りをお願いしていますが、遠方からの利用者などに負担がかかるため、国際会議場と同様、ごみ袋の有償提供により、会場でごみ処理をできるように検討します。
- MICE ビジネスには欠かせない協力事業者(賛助会員)については、対象分野の拡張と会員増を図り、利用者への紹介の選択肢を拡大します。

### (2)来場者を含めた全般的な取り組み

- 会議場レストランについては、引き続き飲食の提供を行うとともに、利用者のニーズや催事内容に合わせたメニューの用意やサービス対応、食事割引券の導入など連携協議します。
- 催事の案内パンフやチラシはもとより、市内や周辺エリアの観光・イベント情報、飲食店情報など必要な情報のさらなる充実を図ります。
- 多様な利用者の立場を考慮したホスピタリティある対応を心がけます。そのために、接遇対応力の向上(挨拶・言葉づかい・笑顔・親切さ・正確さ)はもちろん、過去の利用実績やトラブル発生・対応事例の共有など、担当業務の専門性の向上も図ります。
- ホームページにアクセスビューや利用料金のシミュレーションなど、利用者の要望の多いコンテンツを掲載するとともに、タイムリーな情報更新やSNSの活用など、機動性と情報発信力を高めます。また、会議場の中小会議室の空き情報・簡易概算書などの情報が手軽に手に入れられるようリニューアルします。
- 高齢者や障がい者などが利用できる車椅子を増置し、定期整備を行います。また車椅子スロープや点字ブロックへの備品や看板の設置がないよう図面の段階で確認し、指導していきます。

### (3)便益施設の設置及び運営

便益施設を現行どおり設置し、設置場所の周知や施設更新を図るなど利便性の確保に努めます。

施設名	内容
公衆ファクシミリ	展示場に1台設置
複写機	展示場と会議場に各1台設置
自動販売機	展示場に33台、会議場に6台設置 省エネ・ユニバーサルデザイン対応型導入済
公衆電話	展示場屋外1台設置
コインロッカー	展示場に4ヶ所156口、会議場に2ヶ所58口設置



## 2 収入の増加に向けた創意工夫と提案

当施設は、利用料金制が導入されています。そのため、利用件数の増加に努め、利用料金収入を増加させることが、収入増加に向けた一番重要な方策となります。

そこで、MICEを振興する機能のさらなる充実と新たなネットワーク等による広報活動の強化を図るなど、下記のような収入の複線化により、収入増加に向け創意工夫した取り組みを着実に実行します。

### (1)北九州国際展示場の区画別稼働率向上策

- A・B・C 各区画の仕様及び利便性の違いに配慮し、区画ごとの利用料金に傾斜をつけることで、稼働の低い区画の稼働率を向上させ利用料金収入を増加させることを提案します。

#### 【各区画の特徴】

各区画の特徴	A	唯一地上からの入退場可能な正面玄関を備えている。有効展示面積が増加するロビーも付帯しており、正面玄関前のインターロッキング広場も利用可能。
	B	2階ガレリアからエスカレーターを利用しての入退場しかできず、真ん中の区画であるため搬入出も厳しい。付帯している主催者室の合計面積は他2区画が各235㎡であるのに対して180㎡しかなく、3区画の中では最も利便性が低いと言えます、単独利用は皆無となっている。
	C	B区画同様、2階ガレリアからエスカレーターを利用しての入退場しかできない。しかし、JR小倉駅に一番近い導線を有しているため、来場ターゲット層を絞った催事では優先的な利用があり、ユーティリティスペースも有効活用されている。また、救護室はC区画にしか付帯されていない。

#### 【各区画の料金設定】

利用料金についての提案	現状	・全区画(A・B・C同時利用)の利用料金 180万円/日 ・1区画の利用料金 60万円/日(A・B・C 同額)
	料金設定について	区画ごとの稼働状況にはばらつきがあり、A区画が最も高く、B区画が最も低くなっています。同額となっている各区画の利用料金に傾斜をつけ、B区画を他の区画より利用しやすくすることで、B区画の稼働率を向上させ、収入増加につなげることができるよう検討します。

### (2)稼働率向上を目的とした北九州国際展示場の区画ごとの利便性向上

- 当施設は小倉駅から徒歩圏内、車での来場も容易なロケーションであり、特に北九州国際展示場のC区画は小倉駅や近隣駐車場、ホテルなどに一番近く、導線を工夫することで利用ニーズを高め、収入の増加が期待できます。  
案内サインや地上からの導線の改善など、小倉駅や近隣駐車場などからのアプローチの良さによる、さらなる利便性向上を検討します。

### (3)北九州国際会議場のテナントスペースの活用

- 事務室用フロアの人居率向上による収入確保を目指すとともに、オフィススペースのニーズの状況を鑑みて、一部を貸し会議室として使用することを検討します。

### (4)新たなパートナーシップによる展示会の誘致と拡充(自主事業全般の強化)

- 人口集中とともに、大規模な展示会や見本市が大都心部に集中し、地方都市における開催件数が減少傾向にあることから、自主事業の企画開発機能を拡充し、従来とは異なる新たな利用機会や利用テーマを創出します。
- 展示会主催団体が主催する大規模なフェアの誘致やインキュベーション型の展示会の開発など事業実施手法の工夫によって、施設の新規利用を促進します。

### (5)収入の複線化に向けた創意工夫

施設や設備の利用料金収入以外に、当施設のサービス機能の強化を含めて、下記新規有料サービス等の提供を検討します。

- 大会・試験会場等利用時の机・イスセッティングサービス
- 看板等の制作代行（業者の紹介手数料収入）
- 自動販売機やコピー機の増設
- コインロッカー、特にキャリーバッグ対応のロッカーの増設
- レンタサイクルの導入検討
- 警備・清掃等の委託業務手配代行(手数料収入)
- PC、プリンターの有料レンタル
- 文具類(テープ、画鋏等)の販売

## ウ 利用料金の設定について

利用料金は、「北九州市産業観光施設の設置及び管理に関する条例」第6条及び別表第3、ならびに、「北九州市国際交流施設の設置及び管理に関する条例」第6条及び別表第2に規定されている金額(上限額)に従い設定しています。

近年の好調な利用状況により、高水準の利用料収入となっていますが、国内で同様の施設の建築・開業が相次いで予定されていることから、今後の利用状況や指定管理料をはじめとした収入状況を鑑みながら、料金設定について検証が必要です。

なお、当該利用料金は、平成 26(2014)年の消費税法改正による税率変更(5%→8%)の際には改定されておらず、増税分の利用料金への転嫁は実施されていません。

また、平成 31(2019)年 10 月に消費税率の引き上げ(8%→10%)が予定されていますが、現在の利用料金は消費税率が5%当時の設定であるため、消費税率引き上げの際には、条例の改正を踏まえた利用料金の改定が必要と考えられます。

## 2-（4）収支計画の妥当性及び実現可能性

### ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について

施設の管理運営費支出においては、支出額の大きい光熱水費、委託費を中心に、これまで経費節減を進めてきました。引き続き、保守・サービスを低下させることなく、業務・事業の再編、入札・契約方式の見直しを行い、削減幅は少ないものの主要経費の節減を図ります。

また、節減してできた資金で、光熱水費の原価上昇分の吸収や施設の改修・機能の改善、MICE誘致活動の強化に取り組むたいと考えます。

収入においては、利用料収入は過去の実績と今後の利用予約見通し利用促進策を勘案のうえ積算し、指定管理料は要項に定められた上限額の範囲内で、利用料等収入と管理運営費支出のバランスに基づき算定しています。

この収支計画により、安定した施設の管理運営を実現して参ります。

#### (1)経費削減について

- 委託先を含めた人員配置・定員管理の適正化
- 一括または複数年、複数施設など入札・契約方式の効率的な運用
- 常駐委託先である清掃・設備・警備・舞台技術の業務内容の精査
- エコアクション 21 を反映した環境管理
- 電気・地域冷温熱・ガスの供給管理・デマンド管理の徹底

#### (2)経費の重点配分について

- 電気・地域熱原価上昇分の吸収(電気・空調利用料の据え置き)
- 施設改修及び什器備品等設備の更新拡充
- MICE 誘致活動の強化

#### 【施設管理運営支出】

(千円)

	H31(2019)	H32(2020)	H33(2021)	H34(2022)	H35(2023)	合計
対象施設管理運営費	518,182	520,812	523,840	527,272	531,082	2,621,188
共用部分管理経費	55,000	55,000	55,000	55,000	55,000	275,000
コンベンション支援業務費	62,365	62,365	62,365	62,365	62,365	311,825
支出合計	635,547	638,177	641,205	644,637	648,447	3,208,013

※共用部分管理経費は榊北九州輸入促進センター(KIPRO:共用部分管理者)に支出します。

#### 【利用料収入及び指定管理料】

(千円)

	H31(2019)	H32(2020)	H33(2021)	H34(2022)	H35(2023)	合計
利用料収入	381,547	384,177	387,205	390,637	394,447	1,938,013
指定管理料	254,000	254,000	254,000	254,000	254,000	1,270,000
収入合計	635,547	638,177	641,205	644,637	648,447	3,208,013

## イ 指定管理業務の適切な再委託について

小倉駅新幹線ロコンベンション施設の設備・機器等の保守点検、警備、清掃管理等の再委託する業務は適切な水準を保ち、最小の経費で最良のサービスが確保できるよう努めます。

また、善良な管理者として注意義務をもって再委託業者に適宜、指示指導し、業務が適正に遂行されるよう監督します。

### 再委託水準を確保する7つのポイント

- 委託先選定にあたっては、委託業務内容どおりサービス水準が確保されるよう、委託先業者の業務遂行能力(履行能力)や技術水準等の確認を実績・モニタリング等により厳正に行います。
- 原則として入札により委託先を選定するなど公正で適正な契約手続きを行い、選定手続きの透明性を確保します。
- 契約書、仕様書に達成すべき要求水準を具体的に明記し、サービス水準を確保するとともに業務内容を精査し、「ムダ」を省いたコストコントロールに努めます。
- 契約にあたり、協会と委託先の責任の範囲を明確にするとともに、契約の履行過程で協会の管理監督が十分に働くようにします。
- 委託後も各業務の遂行状況を日報、月報、点検報告などにより常日頃から確認・評価します。また、「委託先モニタリングチェックシート」を作成し、必要に応じ指導・改善を行います。
- 再委託先の適正な業務の遂行を期するため、設備、警備、清掃、KIPRO(共用部分管理者)とサービス課による「ビル管理会議」を毎週1回開催し、良好な施設管理運営態勢を確保します。
- 委託業者に対する利用者からの苦情・要望については、利用者の声を的確に反映できるよう、サービス課が対応窓口となり当協会が責任を持って善処します。

## 2-（5）管理運営体制など

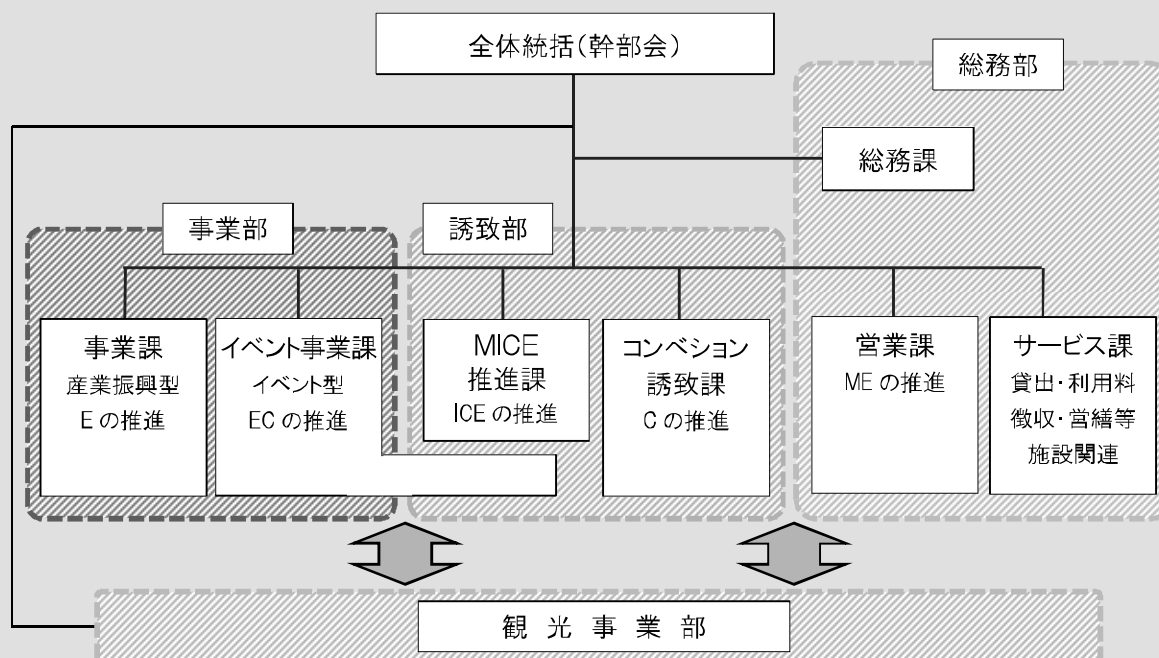
### ア 施設の管理責任者、管理体制について

利用者の利便性を高め、さらなるMICEの推進を図るには、小倉駅新幹線ロコンベンション施設である北九州国際展示場、北九州国際会議場と、協会が所有する西日本総合展示場を有機的に運用する**3施設一体の管理運営体制**が望ましいと考えます。

#### 1 組織運営の基本的な考え方

「施設別」ではなく「機能別」に組織体や会議体を整理体系化することで、3施設一体管理の特長を最大限活かすとともに、**地域全体での MICE の推進とそれによる産業振興**を図ります。

#### 【組織連絡体制】



#### 【主な部会・会議一覧】

組織運営体	頻度	対象	内容
幹部会 (戦略会議)	月2回	専務理事以下 部門代表	収支状況と稼働率・利用者数の現況を確認し、次月以降の営業活動や事業活動に対し意思決定を行います。
部門別会議	月1回	事務局長以下 主要部課長	各部の月次進捗を共有確認するとともに、幹部会の指示を受けて、具体的にどのような対策を行うかを協議し、各課に指示します。サービス向上部会のCS活動を確認します。
営業推進本部会議	月1回	総務部 (営業推進本部)	利用データ分析に基づく営業戦略を練るとともに、施設の認知度向上方策を検討することで、Meeting(会議・研修・セミナー)利用の促進を図ります。
誘致部会議	月1回	誘致部	誘致情報の部内共有と誘致案件の進捗状況を確認する。アフターコンベンションやユニークベニューの活用なども協議します。

組織運営体	頻度	対象	内容
サービス向上 部会	年4回	各課現場 リーダー	利用者アンケートの結果や寄せられた要望・質問などを共有し、施設・サービス両面から利用者満足度をさらに向上させるための改善活動(CS活動)を協議・実施します。
MICE 研究 部会 【新設】	年2回	事業課・ MICE推進課	MICEの全国・海外動向の情報を共有するとともに、当施設での開催につながる新規先の開拓を協議します。また、他の展示場やコンベンション団体の動向も情報共有します。
アフターコンベンション企画 部会 【新設】	年4回	誘致部 観光事業部	北九州ならではのアフターコンベンションを提供するために、地域の魅力ある観光資源や観光・ホテル関連団体、商工会議所などの地場ネットワークの連携成果を確認し、次四半期の企画誘致活動に取り入れます。

## 2 効率的・効果的な施設の管理運営体制

3施設一体管理を効率的、効果的に実施するうえで、施設運用体制、施設保全体制、危機管理体制のあり方を明確に位置づけ、包括的な施設の管理運営体制を整え、安心・安全な施設サービスを提供します。

### (1)施設運営体制

- 北九州国際会議場管理事務所に所在するサービス課で3施設の貸出を行い、施設利用にかかるすべての手続きを一カ所で行うワンストップサービスを提供します。
- 予約管理をはじめとした業務システムのリニューアルにより、利用者の利便性の向上と業務の効率化を進めます。

### (2)施設保全体制

- 施設の保全にあたっては、設備員・警備員・清掃員の常駐可委託先と連携し、施設運用にかかる目視・定期点検、不具合の有無の確認を徹底することで、最適な利用環境を確保します。
- 上記は毎週1回の「ビル管理会議」に加え、職員と連携した定期的な現場巡回を実施することで実現させます。

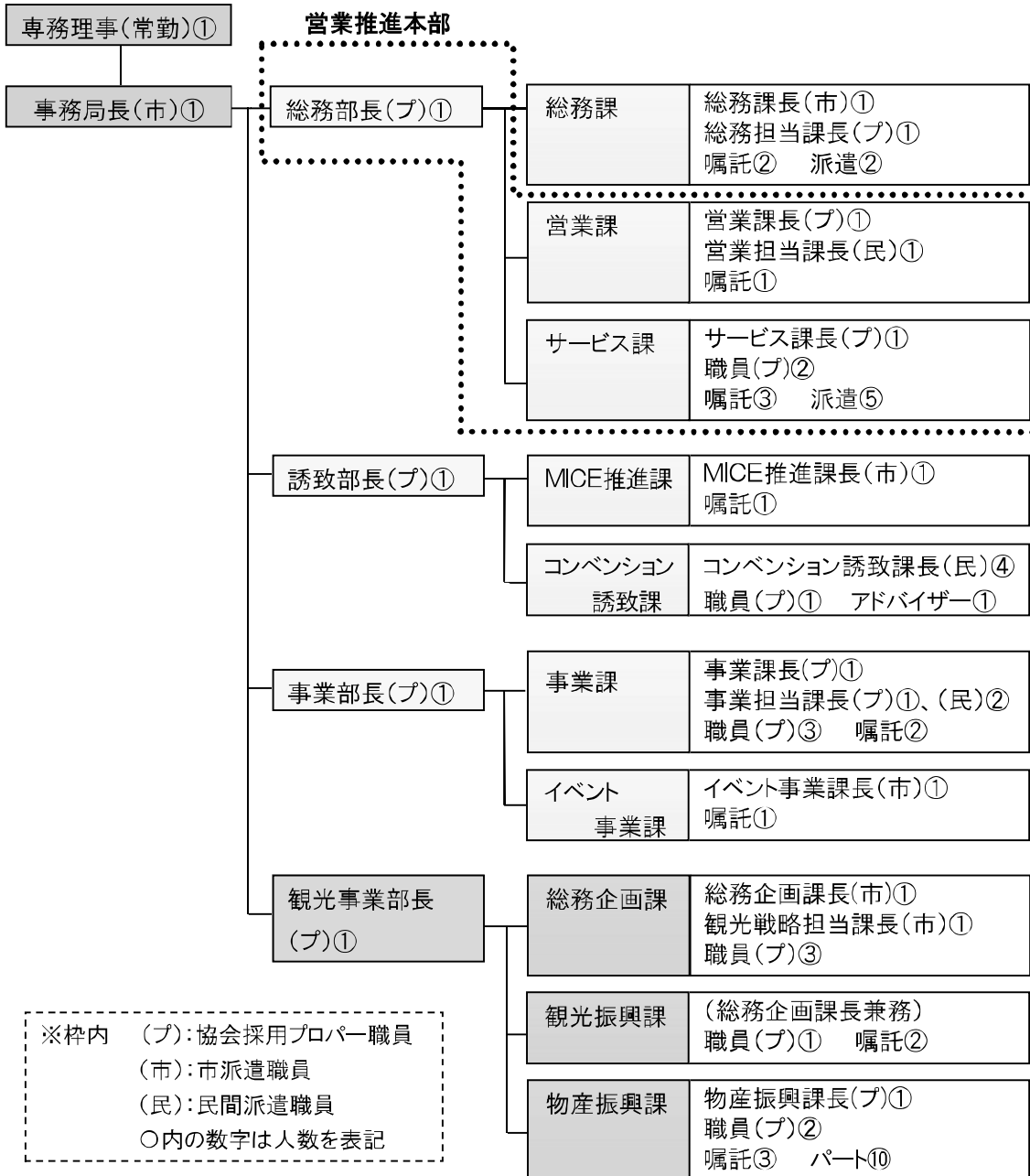
### (3)危機管理体制

- 組織の「緊急連絡網」、「危機管理マニュアル」の現実的な運用のもと、常駐警備員等による現場協力と土日祝日を含めた365日の当協会の出勤体制により危機管理を万全に行い、事件事故の未然防止に努めます。

## イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について

組織機構及び人員配置のあり方については、外部環境の変化や時代の要請に対応した活力あるものとするために、普段の見直しに努めます。また、サービス課については土H祝Hを4人出勤体制とし、利便性ならびにサービスの向上を図ります。

### 1 組織図



- 小倉駅新幹線口コンベンション施設指定管理業務及びコンベンション誘致支援事業は、MICE 事業担当(組織図・   の部課)、総勢 44 名で遂行します。
- 組織機構及び人員配置のあり方については、外部環境の変化や時代の要請に対応した活力あるものとするため、不断の見直しに努めます。

## 2 人員配置及び業務分掌

### 【業務分掌ならびに勤務シフト】

組織(役職)	業務分掌	勤務体制	指定管理業務に係る 配置人数(人役)
専務理事	・業務執行役員(協会業務執行責任者)		(0.7 人役)
事務局長	・事務の掌理及び所属職員の指揮監督		(0.7 人役)
総務部長	・部の事務処理及び総括		(0.7 人役)
総務課	・事務局及び部の庶務 ・理事会、評議員会 ・人事、給与、会計、経理、財産管理 ・経営計画、事業計画、広報計画 ・指定管理契約、報告、精算、協議調整	9:00~17:45	課長 (0.7 人役) 担当課長1 (0.7 人役) 嘱託等 4 (2.8 人役)
営業課	・施設利用営業活動全般 ・展示会・イベントの企画、誘致、支援 ・テナント誘致		課長 (0.7 人役) 担当課長 1 (0.7 人役) 嘱託 1 (0.7 人役)
サービス課	・施設の貸付、管理及び活用事業 ・利用料の徴収及び入金 ・施設の利用促進及びサービスの提供向上 ・施設の保全及び修繕 ・レストラン調整業務 ・指定管理再委託業務管理監督	①8:30~17:15 ②9:30~18:15 ③11:15~20:00 ④13:15~22:00 利用者対応により 出退勤4区分 土日祝日は 4人出勤体制	課長 (0.7 人役) 〈国際展示場担当〉 職員 1 (0.7 人役) 嘱託等 4 (2.8 人役) 〈国際会議場担当〉 職員 1 (1 人役) 嘱託等 4 (4 人役)
誘致部長	・部の事務処理及び総括		(1 人役)
MICE 推進課	・部の庶務、経理及び予算 ・北九州市 MICE 誘致推進本部との連携 ・インセンティブツアー		課長 (1 人役) 嘱託 1 (1 人役)
コンベンション 誘致課	・各種大会の企画、誘致、支援 ・コンベンション助成事業、観光団体調整 ・指定管理コンベンション支援事業	9:00~17:45	担当課長 4 (4 人役) 職員 1 (1 人役) アドバイザー1(1 人役)
事業部長	・部の事務処理及び総括		(0.3 人役)
事業課	・展示会の企画開発及び調整 ・展示会の開催及び運営 ・関係機関団体等との協働事業 ・産学連携事業、受託事業		課長 (0.3 人役) 担当課長 3 (0.9 人役) 職員 3 (0.9 人役) 嘱託等 2 (0.6 人役)
イベント 事業課	・小倉駅新幹線口振興事業 ・俳句事業他イベント事業誘致、支援		課長 (1 人役) 嘱託 1 (1 人役)
<b>指定管理業務に係る総配置人員(人役)</b>			<b>31.6 人役</b>

- 3施設管理運営業務全般から指定管理業務に係る度合い(業務比率)を換算人員(人役)で算定。
- 平成 26(2014)年度から平成 30(2018)年度 第三期指定管理業務換算人役: 30.4 人役



## ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について

オープン当初から管理運営を行ってきた職員の経験を活かすとともに、様々な専門技能を有する多彩な人材の能力を活かした施設運営を展開します。

### 【業務経験及び保有資格】

人員	業務経験	資格
事務局長	組織の総括責任者として協会経営・施設管理運営・MICE 推進など全体総括(市派遣2年)	
総務部長	事務局長を補佐し、施設管理運営・営業・指定管理業務等の総括(プロパー勤続 35 年)	
総務課長	総務部長を補佐し、課内業務及び部署間の調整業務の統括(市派遣2年)	
総務担当課長	庶務・経理業務の統括(プロパー勤続 28 年)	
営業課長	施設の利用営業活動全般、展示会・イベントの企画運營業務等の統括(プロパー勤続 28 年)	
営業担当課長	施設の利用営業活動全般、展示会・イベントの企画運營業務(民間派遣2年)	
サービス課長	施設の管理運営・改修保全・サービス提供業務の統括(プロパー勤続 30 年)	
サービス課員	プロパーを中心として課内業務全般を遂行(プロパー勤続 16 年他)	
誘致部長	事務局長を補佐し、コンベンション誘致業務及び地域連携業務(イベント事業課含む)の総括(プロパー勤続 35 年)	
MICE 推進課長	部の庶務の統括及び北九州市・関係団体等との MICE 誘致連携業務の統括(市派遣1年)	
コンベンション誘致課長	各種コンベンション誘致及び助成金等に関する業務の統括(民間派遣1～3年)	
コンベンション誘致課員	プロパーを中心として課内業務全般を遂行(プロパー勤続 8 年他)	
事業部長	事務局長を補佐し、自主事業(展示会)等に関する業務の統括	
事業課長	自主事業(展示会)の実施業務及び部の庶務の統括(プロパー勤続 30 年)	
事業担当課長	エコテクノ・中小企業テクノフェア・西日本国際福祉機器展等の実施業務の統括(プロパー勤続 31 年、民間派遣3年他)	
事業課員	プロパーを中心とした自主事業(展示会)等課内業務全般を遂行(プロパー勤続 28 年他)	
イベント事業課長	小倉駅新幹線口振興事業及び俳句他イベント業務の統括(市派遣2年)	
イベント事業課員	小倉駅新幹線口振興事業及び俳句他イベント業務(嘱託 1 年)	

- ・イベント業務管理者
- ・防火管理者
- ・防災管理者
- ・応急手当普及員
- ・普通救命講習 I
- ・危険物取扱者
- ・高所作業車運転技能者
- ・総合旅行業務取扱管理者
- ・旅程管理主任者
- ・国内旅行業務取扱管理者
- ・簿記2級
- ・英検2級
- ・旅行業英語検定A級
- ・ハンゲル能力検定3級
- ・福祉住環境コーディネーター
- ・産業カウンセラー
- ・上級/普通損害保険募集人資格