

小倉駅新幹線口コンベンション施設
(北九州国際展示場・北九州国際会議場)
指定管理者

提 案 書

団体名：公益財団法人北九州観光コンベンション協会

1ー(1) 施設の管理運営(指定管理業務)に対する理念、基本方針	
ア 指定管理業務に対する理念、基本方針について	1
1. 私たちの次期の施設管理における理念(コンセプト)	
2. 管理運営についての6つの基本方針	
1ー(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	
ア 管理運営を行っていくための人的基盤、財政基盤について	3
1. 豊富な経験を有する人的基盤	
2. 健全な財政基盤	
1ー(3) 実績や経験など	
ア 同様、類似の業務の実績について	5
1. 長年にわたる、同様及び同類施設の管理実績	
2. 指定管理対象施設(当施設)における管理運営実績	
イ 指定管理業務に関する専門的知識や資格、経験等について	9
1. 専門性の高い職員の配置 / 2. 当協会として保持している表彰・資格等	
2ー(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み	
ア 事業計画の内容	10
1. 年度別の目標設定	
2. 主催[にぎわい創出]事業について	
3. MICE誘致事業について	
4. 貸館事業について	
イ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組み	20
1. これまでの取り組みの継続	
2. 次期に向けた新たな取り組み	
ウ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み	23
1. 小倉駅新幹線口コンベンション施設と当協会所有施設の連携	
2. 近隣施設やコンベンション施設との連携	
エ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する取り組み	25
1. 営業活動に関する効果的な取り組み	
2. 当協会の専門性を活かした積極的な広報活動の実施	
2ー(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	29
1. ワンストップサービスの実施	
2. 接遇・ホスピタリティ向上のための人材育成	
3. サービス向上のための情報共有	
4. 高い対応満足度の維持	
イ 利用者の意見を把握し、それを反映するための仕組み	30
1. 利用者の意見を収集する手段	
2. 意見を反映する仕組み(改善スキーム)	
3. 利用者意見を反映した改善事例	
ウ 利用者からの苦情に対する対策	32
1. 未然防止への取り組み / 2. 苦情発生時の迅速で適切な対応	
3. 再発防止への取り組み	
エ 利用者への情報提供を図るための取り組み	33
1. 施設情報の提供内容	
2. 各種Webメディアを活用した情報発信 / 3. あらゆる人への情報提供	
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	35
1. 施設や設備等のハード面での取り組み	

2-(3) 指定管理料及び収入	
ア 指定管理業務に関する費用を最小限に抑えるための取り組み	36
1. 人件費／ 2. 光熱水費／ 3. 修繕費／ 4. 業務委託費	
イ 収入を最大限確保する創意工夫と提案について	36
1. 利用料金の設定について／ 2. 稼働率の向上	
3. 主催事業の強化／ 4. 自主事業の取り組み	
ウ 市に対する収益の納付について	37
2-(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性	
ア 収支計画の経費配分及び算出根拠	38
1. 収支計画の経費配分について／ 2. 収入の積算根拠について	
3. 支出の積算根拠について	
イ 指定管理業務の適切な再委託について	38
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	39
1. 管理責任者と管理体制の概要／ 2. 管理運営体制図	
3. 部門を超えた会議の実施	
イ 指定管理業務にあたる人員の配置について	40
ウ 指定管理業務にあたる人員の資格、経験について	40
1. 主要人員の経験について／ 2. 人員の保有資格について	
エ 職員の資質・能力向上を図るための取り組み	41
1. 育成を支える研修等の取り組み	
オ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について	42
1. 地域と連携した主催事業の開催／ 2. 賛助会事業／ 3. MICEサポーター	
2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	
ア 施設の利用者の個人情報を保護するための対策	43
1. 個人情報保護について／ 2. 情報公開について	
イ 利用者が平等に利用できるような配慮について	45
1. 平等公平な利用への取り組み／ 2. ユニバーサル対応	
ウ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて	46
1. 施設・設備の適切な維持管理	
2. 日常の安全対策と事故発生時の適切な対応	
エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて	48
1. 防犯・防災対策／ 2. 災害時・火災時の緊急連絡体制	
2-(7) 社会貢献・地域貢献	
ア 高齢者や障がい者等の雇用促進の取り組み	51
1. 高齢者の雇用／ 2. 障がい者の雇用	
イ 労働環境の向上への取り組み	51
1. 働きやすい環境の整備	
ウ SDGs達成や環境への配慮に関する取り組み	52
1. SDGs達成に向けた具体的な取り組み／ 2. 環境配慮の取り組み	
エ 地域活動や地域交流などの取り組み	53
1. 周辺美化、清掃活動の実施／ 2. 泡盛ナイトinこくらの開催／ 3. 歓迎装飾の実施等	
4. 小倉駅新幹線口振興連絡会についての事務局運営／ 5. 賛助会事業の実施	
オ 地域団体や市内事業者等と連携した取り組み	54
1. 地域団体の運営についての当協会職員の各種協力	
2. 主催事業における地域団体との連携の実施	
カ 市民の雇用拡大に資する配慮について	55

1-(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針

ア 指定管理業務に対する理念、基本方針について

1. 私たちの次期の施設管理における理念（コンセプト）

- 私たち公益財団法人北九州観光コンベンション協会（以下、「当協会」または「私たち」という。）は、北九州市が目指す都市像や戦略、基本計画等を踏まえ、施設の設置目的を十分に理解し、小倉駅新幹線口コンベンション施設（以下、「当施設」という。）の次期指定管理にあたり、以下の理念を掲げます。

当施設の効率的・効果的な**一体管理**や
 地域団体、関連事業者との**連携**により
 多様な**交流・にぎわい**を創出し
 北九州市の**持続可能で魅力的なまちづくりに貢献**する

2. 管理運営についての6つの基本方針

- 当施設の管理運営に際し、以下の基本方針により取り組んで参ります。

方針1

これまで開催している主催事業[にぎわい創出事業]の更なる魅力向上と新たな主催事業開催に向けての取り組みを行います。

- これまでに行ってきた「課題解決 EXPO」と「西日本陶磁器フェスタ」について、多様なテーマの企画や関連するセミナーの併催を行うことで、より市内外から一層の来場者の増加、にぎわいづくりを図ります。
- 幅広い年齢層を対象としたイベントの充実を図り、多くの市民に当施設へ来ていただくとともに当施設の認知度を高めます。
- 次期については、地域産業界の課題をワンストップで解決する「課題解決 EXPO」を母体として、Fair in Fairの取り組みを開始し、将来的に主催事業としての単独事業化を目指します。



方針2

首都圏での営業力強化やグローバルレベルでのネットワーク構築等によりMICE 誘致の更なる強化を行います。

- 全国展開する PCO との連携を強化し、本社機能が集中する首都圏でのMICE の営業を強化します。
- MICE 開催のキーパーソンへの直接の営業やグローバルレベルでのネットワーク等を活かし、当施設で開催する MICE 開催件数を増やします。
- MICE 誘致の際のフレキシブルな日程提案や開催に向けた調整を行うことで、主催者が使いやすい施設を目指します。



方針3

当協会の観光事業部や様々な地域団体や事業者との連携を行うことで北九州市のにぎわいを創出します。

- MICE の誘致・開催にあたって魅力的なアフターコンベンションやユニークメニューの提案を観光事業部と連携して行うことで開催の決定率を向上させます。
- 観光事業部が有するネットワークにおいて当施設の魅力や開催されるイベントのPRを行うことで、当施設を中心とした北九州市来訪者の増加に努めます。
- 近隣での魅力的なツアーやエクスカージョンを紹介し、当施設にきた利用者に対する市内近郊の回遊性を高めます。



方針4

施設の一体管理による効率的・効果的な管理運営を行います。

- 小倉駅新幹線口コンベンションゾーンを一体管理・活用することで利用者の利便性向上や様々な MICE 事業に対応可能な多機能性を発揮し、訪問者の増加やビジネスチャンスの拡大により北九州市の産業・貿易の振興、国際化の推進等に寄与します。
- 現管理者として隣接する西日本総合展示場を含めて当施設のことを知り尽くした職員が、各施設の特徴を踏まえた効率的・効果的な管理運営を行います。



方針5

安全・安心・快適な施設の管理を行います。

- 事故に対する未然防止策を検討・実施し、利用者の安全・安心を最優先とした運営を行います。また職員研修を徹底し、常に事故防止の意識を持つとともに、利用者にとって気持ちの良い接遇を実施します。
- 老朽化が進む施設について長年の維持管理記録や経験により設備の劣化状態を分析し、出来る限り予防的な部品交換や修繕、更新を行うことで、施設・設備の長寿命化を図ります。



方針6

北九州市の目指す都市像や重点戦略に沿い持続可能なまちづくりに貢献します。

- 北九州市の基本構想にある、「稼げるまち」、「彩りあるまち」、「安らぐまち」の実現を当協会が行う事業全体として目指します。
- 職員の働きがいの向上や技術革新を積極的に支援する等、SDGs 達成に向けた当協会独自の取り組みを行います。
- ボランティアによる一斉清掃活動等の地域活動を行うほか、主催事業における様々な地域団体との連携を実施します。



1-(2) 安定的な人的基盤や財政基盤

ア 管理運営を行っていくための人的基盤・財政基盤について

- 当協会は、昭和 51 年の設立以来、西日本総合展示場、北九州国際会議場、北九州国際展示場の各施設についてオープン当初から管理運営を行っております。
- その中で豊富なノウハウや経験を培ってきた人材や多彩な人材を基盤とし、施設運営能力を効果的かつ効率的に発揮していきます。また、平成 23 年 6 月に公益財団法人に移行、そして平成 29 年 4 月に MICE 事業と観光事業を併せ持つ北九州観光コンベンション協会が発足し、**時代の変化に対応した自主・自立の精神をもって組織運営**を行います。

1. 豊富な経験を有する人的基盤

- 昭和 52 年の西日本総合展示場の稼働当初から、地域経済の活性化や産業貿易・学術文化の向上に資する主催事業をいち早く立ち上げるとともに、各種コンベンションの誘致開催実績を積み重ねてきました。今後も施設の管理運営に必要な専門的知識、ノウハウ、産学官のネットワークなどを、蓄積・継承して参ります。

(1) 組織構成にかかる人的基盤

- 当協会は北九州商工会議所の会頭を理事長とし、役員は産業界（北九州商工会議所等経済団体、企業）、行政（北九州市）等により構成されています。当協会の職員は、プロパー職員（協会直接採用・23 名）をはじめ、北九州市派遣職員（6 名）、民間企業派遣職員（6 名）、嘱託員・人材派遣など（27 名）、多彩な人材で構成されています。（令和 6 年 9 月 1 日現在）
- 経験豊富なプロパー職員をはじめ、専門性のある派遣職員等職員全員が各々の能力を最大限に発揮することで、**施設運営能力を効果的に発揮できる組織体**となっています。

【当協会の役員名簿】

役職名	氏名	備考
理事長	津田 純嗣（非常勤）	北九州商工会議所 会頭
専務理事	近藤 晃（常勤）	
理事	井上 保之（非常勤）	北九州市都市ブランド創造局長
理事	田中 亮一郎（非常勤）	北九州市にぎわいづくり懇話会 副座長
理事	安部 高子（非常勤）	北九州商工会議所女性会 会長
理事	今崎 正明（非常勤）	（一財）九州オープンイノベーションセンター 専務理事
理事	廣瀬 香（非常勤）	（一社）九州経済連合会 総務国際部長
理事	関 宣昭（非常勤）	NPO 法人里山を考える会 理事
理事	棟安 正人（非常勤）	（株）リーガロイヤルホテル小倉 代表取締役社長（兼）総支配人
監事	吉村 知泰（非常勤）	北九州市会計室長
監事	羽田野 隆士（非常勤）	北九州商工会議所 専務理事

(2) 施設の管理運営や MICE 事業の実施にかかる人的基盤

- 展示場整備・運営ノウハウを蓄積し、効率的な施設の保全・管理運営能力を協会プロパー職員が中心となって継承しています。そのため**西日本総合展示場を合わせた当施設の一体利用も可能**となっています。
- 主催事業の開催は、イベント業務管理者の資格をもつプロパー職員が中心となって取り組んでいます。事業ごとに業界団体等との人的ネットワークを構築し、事業の全工程を担える人材を有しており、**地域に密着した事業を持続的に開催できる人的基盤**が整っています。
- 会議・大会等の誘致については、平成 2 年（1990 年）設立の北九州コンベンションビューローの活動方針とノウハウを継承し、**高い専門性を持った職員が相互に情報収集力・機動力を発揮する充実した誘致体制を整えています。**

2. 健全な財政基盤

- 当協会は、公益法人会計の財務三基準、関係施行令及び施行規則を遵守した適切な法人運営にあっております。会計面では平成20年度基準（平成21年度10月改正）である「公益法人会計基準」に沿って、財務諸表を作成しています。
- 今後も自主財源の確保策の積極的な展開と合わせて持続可能な財政基盤の確立を実現することで、安定的な施設の管理運営を行います。

(1) 正味財産増減状況

- 令和1年度から令和5年度までの正味財産増減状況では、税引前当期純利益率がマイナスとなったのが新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた令和2年度のみであり、それ以外の年度はプラスとなり、**直近の令和5年度は12.1%と大幅に増加**しています。

【当協会の正味財産増減状況】

(単位：千円)

科目	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
当期収益合計	1,301,277	950,898	1,069,354	1,132,977	1,393,671
当期費用合計	1,169,766	962,745	1,029,836	1,083,560	1,223,812
当期経常増減額	131,511	-11,846	39,518	49,417	169,859
税引前当期純利益率	10.1%	-1.2%	3.6%	4.3%	12.1%
一般正味財産期末残高	2,643,221	2,611,029	2,624,846	2,650,350	2,777,178
指定正味財産期末残高	1,086,073	1,062,913	1,039,752	1,016,592	993,352
正味財産期末残高	3,729,294	3,673,942	3,664,599	3,666,943	3,770,531

(2) 資産状況

- 自己資本比率の指標は**各会計年度で約90%を維持**しています。また、短期資金状況である流動比率を見ても**各年度で100%を大きく超えている**など、高い財務的安全性と健全性を堅持しています。

【当協会の資産状況】

(単位：千円)

科目	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
流動資産合計	770,628	920,537	885,474	917,612	1,150,474
流動負債合計	180,399	326,966	232,403	225,351	305,249
固定資産合計	3,327,603	3,263,422	3,192,213	3,212,522	3,145,286
資産合計	4,098,231	4,183,960	4,077,688	4,130,134	4,295,761
自己資本（正味財産）	3,729,294	3,673,942	3,664,599	3,666,943	3,770,531
自己資本比率	90.9%	87.8%	89.8%	88.7%	87.7%
流動比率	427.1%	281.5%	368.1%	407.1%	376.8%

(3) 今後の財政の方針

- 公益性に配慮しつつも、安定的な利益計上が行えるよう収支バランスを図っていきます。
- 持続可能な収入の増加に努め、老朽化が進む施設の修繕や業務の効率化を図るための設備システムの導入等、施設維持・向上のための適切な投資を実施します。
- 継続的な利益計上により自己資本（正味財産）を強化し、新型コロナウイルス感染症、地震などの災害や不況時にも耐えうる健全な財務体質を維持します。

1-(3) 実績や経験など

ア 同様、類似の業務の実績について

- 私たちは、当施設をはじめ、類似の施設を長年にわたり、安全で効果的かつ効率的に管理しています。今後も施設と地域社会をつなぐ役割をしっかりと果たしていきます。

1. 長年にわたる、同様及び類似施設の管理実績

(1) 施設の管理経験

- 当協会における、施設の管理運営実績は下記のとおりです。
- 北九州国際展示場と北九州国際会議場においては、指定管理者として第1期～第4期にわたって指定管理業務を確実に遂行してまいりました。

【当協会の管理施設】※ は、指定管理対象施設

北九州国際展示場	北九州国際会議場	西日本総合展示場
25年間（平成10年より） ※AIMビル3階展示場は 18年間（平成17年より）	33年間（平成2年より）	46年間（昭和52年より）
		

(2) 各施設オープンからの運営実績

- 私たちは、西日本総合展示場がオープンした昭和52年以来、北九州市の政策とリンクした事業等を行うことで、施設の利用促進及び地域産業の振興・発展に寄与してきました。
- 更に、周年事業、施設オープン記念事業の実施や平成2年からはコンベンションの誘致活動をスタートさせる等、自主自立を基本として積極的な誘致・営業に取り組み、施設利用者の拡大を図ってきました。

【各施設のオープンからの総利用件数、総来場者数】※ は、指定管理対象施設

	北九州国際展示場 ※AIM含む (平成10年～令和5年)	北九州国際会議場 (平成2年～令和5年)	西日本総合展示場 (昭和52年～令和5年)
総利用件数	3,272 件	23,343 件	4,318 件
総来場者数	1,361 万人	304 万人	3,985 万人

2. 指定管理対象施設（当施設）における管理運営実績

（1）当施設全般における管理運営実績（第4期指定管理期間）

- 当施設全般における事業運営実績については、西日本屈指の MICE 開催拠点＝小倉駅新幹線口コンベンションゾーンの一体的な運営により、グローバル志向の MICE を誘致開催するとともに、当協会の観光事業部による国内外の観光客誘致・滞在化を促進する観光事業の推進とリンクさせることで北九州市の都市ブランド力の向上、新たな魅力創造及びシビックプライドの醸成に貢献してまいりました。
- 以下に北九州国際展示場及び北九州国際会議場における第4期指定管理期間（令和1年～令和5年）の施設稼働状況やコンベンション誘致状況、施設の管理実績を記します。

①施設の稼働状況

- 施設全体の稼働状況としては、令和1年12月に新型コロナウイルス感染症が中国で報告されて以来、緊急事態宣言等の発出による施設の休館・時短措置やイベントの開催制限、利用者の開催自粛等があり、令和2年度から令和4年度については、今期の公募時に提出した事業計画書の目標数字（年間の利用件数や稼働率等）の達成には至らないものがありました。
- 上記の期間においては、ウィズコロナにおける展示会や会議のあり方を模索し、オンライン技術を活用した開催やリアルとオンラインのハイブリット開催を行いました。このような取り組みについての評価が一定程度得られたことや**令和4年度からはコロナウイルス感染症拡大の影響が和らいできたことにより目標に近い実績**が出せるようになりました。
- 令和5年度については新型コロナウイルス感染症の5類感染症へ移行したことによりオンライン開催からリアル開催への回帰やライブ・エンターテインメントの増加、大型展示会の開催、国際会議の増加等により、利用状況が回復に向かい、各催事の参加者も増加し、北九州国際展示場、北九州国際会議場ともに目標数字を達成し、**稼働率及び来場者数についてはここ5年間で両館とも最高の実績**を出しています。



【バレーボールネーションズリーグの開催】

【施設の稼働状況の推移】

			新型コロナウイルス感染症拡大期間				
			R1	R2	R3	R4	R5
国際展示場 北九州	利用件数 (件数)	目標値	163	163	163	163	163
		実績	171	88	121	160	179
	稼働率	目標値	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
		実績	78.30%	46.10%	65.6%	78.0%	81.4%
	来場者数 (万人)	実績	60	60	60	60	60
		57	12	25	34	65	
国際会議場 北九州	利用件数 (件数)	目標値	570	570	570	570	570
		実績	536	338	471	595	576
	稼働率	目標値	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
		実績	91.0%	61.9%	83.8%	94.4%	95.4%
	来場者数 (万人)	実績	6	6	6	6	6
		7	2	3	5	8	

※太青字は目標達成したものの

②コンベンション等の誘致

これまでのコンベンション誘致の実績

- 北九州市では、日本政府観光局（JNTO）の企画事業への積極的な参加による連携強化や地元及び首都圏等の学会・大会等のキーパーソンとのネットワークの深化・拡大への取り組みを進められており、当協会としても**グローバル MICE 推進協議会との連携による海外セールス、商談会への参加等を行い積極的な誘致活動を推進**してまいりました。
- コロナ禍の令和2年度、令和3年度については誘致件数が低迷しましたが、JNTO 及び日本コングレス・コンベンション・ビューロー（JCCB）主催の「国際 MICE エキスポ(IME)」等各種オンライン商談会を積極的に活用し、学会・大会等のキーパーソンへ向け北九州市で会議・大会を開催する魅力やメリット等を発信しました。
- 令和4年度からは誘致件数も増加し、さらに令和5年度は新型コロナウイルス感染症が5類に移行することで、営業活動や商談会も対面及び現地開催が増え、**キーパーソンと直接面談することによる効果的な営業活動が可能**となりました。

【コンベンション等の誘致件数の推移】

	新型コロナウイルス感染症拡大期間				
	R1	R2	R3	R4	R5
目標値（市による要求水準）	250	250	250	250	250
国際	138	28	22	46	76
全国	85	51	79	115	104
その他	71	45	60	95	79
合計	294	124	161	256	259

※太青字は目標達成したもの

今後（令和6年度以降）の誘致が実現した案件※抜粋

- 令和5年度までのコンベンション誘致・営業活動により、令和6年度以降の案件についても早めに商談が進め、以下は新規に誘致が実現した案件となります（抜粋）。

【令和6年度以降の誘致が実現した案件】※抜粋

案件名	誘致についての工夫
家電や照明のエネルギー効率に関する国際会議（EEDAL） （令和6年6月開催）	EU 欧州委員会 Joint Research Center(JRC)共同研究センター主催の国際会議。EEDAL は国際コミュニティとして、2年ごとに欧州を中心に開催しており、アジアでは中国・済南市に次ぎ、2024年北九州開催が2回目。ローカルホストから日本開催に関する情報提供があり、協力して誘致が実現した。
IEC TC76 Plenary Meeting （令和6年8月開催）	「レーザ機器の安全性」に関する国際標準を策定する国際会議。国際会議のキーパーソンから同会議の主催者である光産業技術振興協会が、開催地を検討しているとの情報を得て、同協会（東京）を訪問。事前に会場情報を入手し、具体的な提案書を提示した。その結果、ほかの数都市に比べて支援体制やコストダウンの面で優れていたため、関係者による現地視察を経て、当地での開催が決定された。
第3回 3B 体操全国交流大会九州大会 in 北九州 （令和6年10月開催）	公益財団法人日本 3B 体操協会が主催する 3B 体操大会。3B 体操とは、ボール、ベル、ベルターといった用具を使用した体操で、シニアの女性を中心に、全国から 7,000 人が北九州に来訪予定。協会事業に関連して発掘したキーパーソンである公認指導者からの情報提供を受け、主催者の九州地区に誘致活動を行った結果、開催が決定した。
2025 年暗号と情報セキュリティシンポジウム （令和7年1月開催）	電子情報通信学会情報セキュリティ研究専門委員会（ISEC 研）の主催で毎年開催されている。2015 年、2023 年北九州で開催されたため、2025 年は直近すぎるとの懸念があったが、幹事会社から 2025 年の幹事が開催実績と参加者からの評価が高い会場を希望しているとの情報を入手、ローカルホストからも北九州開催を要請していただき、開催が決定した。

③施設の管理実績

- 「施設に係るすべての関係者がサービス提供者」という考え方にに基づき、当協会職員と施設関係者が一丸となって施設の管理保全を行っています。
- また私たちは、施設管理に真摯に取り組んでおり、これまで設備の不具合や管理体制の不備による施設の一時閉鎖や利用の取り止めに至る等の事例は一件も発生していません。
- 当施設の第4期指定管理期間の主な管理実績（主なもの、過去3年）は下記のとおりです。

	北九州国際展示場	北九州国際会議場
令和3年	<ul style="list-style-type: none"> 照明LED化工事、トイレのショールーム化工事、ロビー椅子座面を小倉織に張替、ガレリア大型ディスプレイ入替等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 高層階ライトアップ照明更新工事及び、イベントホール小倉織タペストリーの設置等の実施 利用者の安全・安心を確保のため、会議場2F共用部分カーペットの抗菌抗ウイルス仕様張替を実施
令和4年	<ul style="list-style-type: none"> コンサート利用者からの要望を受け、照明演出に対応するため新館展示場の非常誘導灯を一斉消灯・再点灯できるようにするための配線工事・信号装置を設置 	<ul style="list-style-type: none"> 同時通訳ブースのコントロールルームに溜まった熱を排出するため、既設空調設備の改修工事を実施 消防設備の不具合、電動ブラインド作動不良、シンク排水詰まりによる逆流、トイレ排水の問題等日常的な対応はその都度、早急に対処
令和5年	<ul style="list-style-type: none"> B、C展示場は直結のエレベーターがなく、車いす等での来場者から「動線が分かりにくい」という意見を受けて、動線サインを制作設置 コンサート等の主催者から要望が多く挙げられていた、主催者用ネットワーク(Wi-Fi)環境を整備 地下駐車場通路部分の照明LED化を行い、明るさの確保と省エネ化を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度の向上、消費電力の抑制のため、共用部分の天井照明をLEDに変更 利用者の安全・安心を確保のため、会議場3F共用部分カーペットの抗菌抗ウイルス仕様張替を実施 多目的スペース「Sea Lounge」の残置されていた不要なダクトやカウンターを撤去し、スペースの利便性を向上

(2) 利用者の満足度について（令和5年度の利用者アンケート結果より）

- 令和5年度の本施設における利用者の満足度調査の結果です。概ね次も利用したいという声が多く、これからも本施設を選んでいただけるような様々な取り組みを行ってまいります。

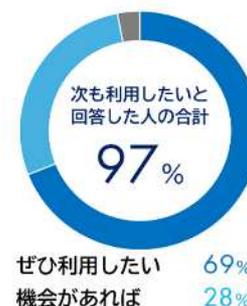
① 北九州国際展示場

- ご利用回数については初めてが16%、2回目を含めて定期的に利用している団体が84%となっており、**リピーターが非常に多くなっています**。
- 当施設を選んだ理由については、1位：立地の良さ、2位：規模が丁度良い、3位：設備が整っていることになっています。
- 「当施設を再度利用したいと思うか」という質問については、「ぜひ利用したい」が64%、「機会があれば」が27%で、**91%の方が「次も利用したい」という結果**になっています。



② 北九州国際会議場

- ご利用回数については、初めてが21%、2回目を含めて定期的に利用している団体が79%となっており、会議場についても**リピーターが非常に多くなっています**。
- 当施設を選んだ理由については、1位：立地の良さ、2位：規模が丁度良い、3位：料金が安いとなっており、会議場については他のコンベンション施設に比べ、価格競争力があると言えます。
- 「当施設を再度利用したいと思うか」という質問については、「ぜひ利用したい」が69%、「機会があれば」が28%で、**97%の方が「次も利用したい」という結果**になっています。



イ 指定管理業務に関する専門的知識や資格、経験等について

- 施設運営は、専門的知識や資格を有した職員の配置により、質の高い管理運営を行なっております。また、当協会としても当施設を管理する上で様々な表彰・資格をいただいております。

1. 専門性の高い職員の配置（令和6年9月現在）※主な資格を抜粋

資格	人数	資格	人数
ファイナンシャルプランナー	1	国内旅行業取扱管理者	2
ITパスポート	1	人権啓発コーディネーター	1
イベント業務管理士	13	総合旅行業取扱管理者	6
安全運転管理者	1	総合旅程管理主任者	3
衛生管理者	3	福祉住環境コーディネーター	2
応急手当普及員	3	防火管理者	11
危険物取扱者	2	防災管理者	9
九州観光マスター	1	旅行サービス手配業務取扱管理者	1

2. 当協会として保持している表彰・資格等

表彰・資格等	獲得年	発行機関	受取
住宅月間(住まいに係る研究啓蒙) ※西日本トータルリビングショー	H5年	建設大臣 五十嵐 広三	(財)西日本産業貿易見本市協会
第3回 日展協AWARDS2004 展示会部門 環境賞	H16年	日本展示会協会会長 小河 信雄	エコ・テクノ
第4回 日展協AWARDS2005 展示会部門 業界貢献賞	H17年	日本展示会協会会長 小河 信雄	西日本陶磁器フェスタ
第4回 日展協AWARDS2005感謝状	H17年	日本展示会協会会長 小河 信雄	(財)西日本産業貿易見本市協会
第5回 日展協AWARDS2006 展示会部門 業界貢献賞	H18年	日本展示会協会会長 馬場 信	西日本トータルリビングショー
創業30年 (産業経済の発展と社会福祉の増進)	H19年	北九州商工会議所会頭 重淵 雅敏	(財)西日本産業貿易コンベンション協会 西日本総合展示場
第6回 日展協AWARDS2007 展示会部門 業界貢献賞	H19年	日本展示会協会会長 馬場 信	西日本総合機械展
感謝状	H20年	小倉税務署長 森本 凡	(財)西日本産業貿易コンベンション協会
感謝状	H21年	(福)北九州手をつなぐ育成会 理事長 北原 守	西日本国際福祉機器展実行委員会 事務局
日展協AWARDS2009 業界貢献部門 最優秀賞	H21年	日本展示会協会会長 馬場 信	西日本インポートフェア2008
ビジネスと情報に関する 国際会議感謝状	H22年	台北大学 ビジネス学部教授兼 学部長ウエンチャン・ファン	(財)西日本産業貿易コンベンション協会
2016年環黄海経済・技術交流大賞 地方公共団体経済団体部門	H28年	第15回 環黄海経済・技術 交流会議	(財)西日本産業貿易コンベンション協会
エンテック バトナム2019功績証明	R1年	バトナム社会主義共和国環境 総局局長グエン・ヴァン・タイ	(公財)北九州観光コンベンション協会
感謝状	R1年	エコアクション21事務局 理事長 安井 至	(公財)北九州観光コンベンション協会
食品営業許可		北九州市	北九州おみやげ館
輸出物品販売場許可		国税庁	北九州おみやげ館
酒類販売業免許		国税庁	北九州おみやげ館
MICE及びコンベンション施設 における相互交流の促進にかかる覚書	H27年	BEXCO CEO&President Sung-Keun Oh	(公財)西日本産業貿易 コンベンション協会

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

ア 事業計画の内容

- 当施設の将来像を見据えながら、当施設の機能を最大限に発揮できる指定管理者として、確実かつ発展的な管理運営を実施してまいります。

1. 年度別の目標設定

- 近隣の類似施設における新設及び増設の状況や全国的な人口減少の影響等、外部環境は厳しさを増していますが、当施設における過去5年の利用者の状況については明るい兆しも見られません。次期3年間においては、**様々な新たな取り組みや工夫を行い、目標も着実にクリアし地域になくてはならない施設としての機能を発揮してまいります。**

【次期の年度別目標】 ※赤字は北九州市設定の要求水準

施設	項目	要求水準 (年)	2025 (R7)	2026 (R8)	2027 (R9)	指定管理 期間合計
北九州 国際展示場	利用件数	-	165	165	165	495
	稼働率	78%	80%	80%	80%	80%
	来場者数	60万人	60万人	60万人	60万人	180万人
北九州 国際会議場	利用件数	-	570件	570件	285件	1,425件
	稼働率	90%	90%	90%	90%	90%
	来場者数	6万人	6万人	6万人	6万人	18万人
コンベンション誘致数		250件	250件	250件	250件	750件
※指定管理外 西日本 総合展示場	利用件数	-	65件	65件	65件	195件
	稼働率	-	70%	70%	70%	70%
	来場者数	-	30万人	30万人	30万人	90万人

2. 主催[にぎわい創出]事業について

(1) 主催事業開催の考え方と事業の開催

- 主催事業は当協会にて企画するオリジナルの事業となっています。企画する上での視点としては、北九州市の基本構想にある「稼げるまち」づくりに寄与することを第一に考え、地域経済の更なる振興と市民サービスを拡充することを開催の目的とします。
- また、北九州市が目指す「彩りあるまち」づくりの視点で、「トミカ博」や「プラレール博」等子どもを対象としたイベント、「北九州将棋フェスティバル」や「全国俳句大会 in 北九州」など、特色のある主催事業を開催し、北九州市のにぎわいを創出します。
- 更に、新たな主催事業の実施に向けて、現在の「西日本 DX 推進フェア」と同様に、既存展示会内の企画や Fair in Fair から始めて顧客・市場を徐々に育てていくことで単独事業化を目指す、“スモールスタート”の手法により新規展示会の開発に取り組みます。

課題解決 EXPO の開催

- 製造業・DX 推進・環境産業・中小企業というテーマで、地域企業の課題を解決に導く「課題解決 EXPO」を引き続き開催します。

【令和6年度の課題解決 EXPO 開催実績】

事業名	開催期日	入場者数	出展社数
西日本製造技術イノベーション	令和6年 7月3日～5日	17,224人 (3日間の合計)	48社
西日本 DX 推進フェア			56社
ロボット産業マッチングフェア			19社
エコテクノ			65社
ベンチャーメッセ			13社
中小企業テクノフェア in 九州			54社
福岡県産業技術振興コーナー			24社
合計			279社

西日本陶磁器フェスタ

- 国内で最も伝統ある陶磁器展示会である当フェスタを芸術（西日本陶芸作家展）・文化（生け花&茶道X器）等様々な企画や、人気のそば打ち、ろくろ・絵付け等の体験型イベントと相まって開催し、イベントの魅力強化に努めます。

【第46回西日本陶磁器フェスタの開催実績】

出店種類	開催期日	入場者数	出展社数
陶磁即売展	令和6年 9月19日～24日	45,165人 令和5年度(参考)	185窯元
匠の職人工芸展			36社
テーブルウェア関連品即売展			14社
合計			235社

トミカ博 in KITAKYUSHU

- 子どもの思考力と想像力を刺激し、大人にも根強いファンを持つ知育玩具「トミカ」をテーマにした人気イベントです。大迫力の巨大ジオラマ、歴代のトミカラインナップの展示ゾーン、トミカを自分で組み立てる体験ができるアトラクションゾーン等で会場を構成し、多くの家族連れやモーターファンが訪れます。

会 期	令和5年7月13日(木)～19日(水) 7日間
会 場	西日本総合展示場 本館
来場者数	47,840人(2023年) ※参考 65,828人(2019年)



プラレール博 in KITAKYUSHU

- 子どもの思考力と想像力を刺激する知育玩具「プラレール」をテーマにした人気イベント。大迫力の巨大ジオラマ、車両基地での新幹線連結の仕組みが学べる展示ゾーン、体験的要素満載のアトラクションゾーン等で会場を構成し、多くの家族連れや鉄道ファンが訪れます。

会 期	令和6年7月12日(金)～15日(月・祝) 20日(土)～21日(日) 計6日間
会 場	西日本総合展示場 本館
来場者数	40,238人(令和6年) ※参考40,047人(平成30年)



いきものキングダム in 北九州

- 世界の動物やいきものに出会える「ワールドツアー」をテーマに、日本一危険な動物園と話題の「ノースサファリサッポロ」(北海道札幌市)から、世界の珍しい動物や貴重ないきものが大集合する体験型イベント。動物とのふれあいや、ここでしかできない特別な体験を通していきものの生態を楽しく学べます。

会 期	令和4年7月27日(水)～8月28日(日)
会 場	西日本総合展示場 本館
来場者数	37,272人(令和4年)



みんなDE サバイバル～人体のサバイバル

- 学習漫画「科学アニメ サバイバルシリーズ」を原作とした参加型体験イベント。映画化された「人体のサバイバル」をテーマに、学習的要素満載の展示や体験型アトラクションで会場を構成し、楽しく遊びながら、人体やサバイバルの知識を学べます。

会 期	令和6年7月27日(土)～8月19日(月)
会 場	西日本総合展示場 本館
来場者数	9,132人(令和6年)



手作り市場 in 北九州

- 「手づくりで、心豊かな暮らしを」をメインテーマに、手芸、洋裁、工芸等のクリエイターを中核に、業界各社・福祉団体等の方々の作品の展示・販売・ワークショップ等を行い、生活に密着した「手づくりの魅力」を紹介します。また、広く「手づくり」の浸透を図り、「新産業の創出」、「にぎわいづくり」、「生涯学習の推進」等を目指しています。

会 期	令和5年11月11日(土)～11月12日(日) 2日間
会 場	北九州国際展示場
来場者数	11,720人



北九州将棋フェスティバル

- 将棋による市民の生きがいづくりや将棋ファンに親しまれているイベント。平成3年に第1回大会を開催し、以来、恒例行事として実施しています。日本将棋連盟所属のプロ棋士による指導対局やトークショー、記念対局等を実施しています。

会 期	令和5年10月21日(土)～10月22日(日) 2日間
会 場	北九州国際会議場
来場者数	691人



全国俳句大会 in 北九州

- 北九州市は、杉田久女や、橋本多佳子が女性俳人の草分けとして活躍した地として知られています。「全国俳句大会 in 北九州」は、先人の偉業を末永く讃えていくため、平成 14 年に第 1 回大会を開催し、以来、春の恒例行事として親しまれています。



会 期	令和 6 年 3 月 2 日 (土) ~ 3 月 3 日 (日) 2 日間
会 場	北九州国際展示場
参加者数	1,198 人

(2) 次期 (令和 7 年度) 以降の新たな主催事業の開催

① 新たな展示会の開催

- 新規展示会を立ち上げる際のニーズ調査・マーケティングは、昨今、企業課題の複合化やニーズの多様化により、難易度や不確実性が増しています。また、各種費用のコスト増などにより、開催の収益リスクも大きくなっています。
- そのような中での新たな主催事業の実施に向けて、現在の「西日本 DX 推進フェア」と同様に、既存展示会内の企画や Fair in Fair から始めて顧客・市場を徐々に育てていくことで単独事業化を目指す、“スモールスタート”の手法により新規展示会の開発に取り組みます。
- 展示会のテーマとしては、「稼げる」産業の創出や地域課題解決に向けた取り組みとして「**半導体産業**」の振興に資するものや、**経済発展や雇用の創出、イノベーションの促進等につながる「スタートアップ」支援**に繋がるようなものを検討していきます。

※「西日本 DX 推進フェア」は、西日本製造技術イノベーション 2021 内の Fair in Fair として R3 年初開催(主催：(公財)北九州観光コンベンション協会)。R4 年以降は、主催に北九州市と(公財)北九州産業学術推進機構〈FAIS〉を加え、展示会として単独事業化しました。

② 子ども向け賑わいイベントの実施

- 夏休みやゴールデンウィークを候補に、「人気コンテンツ」や「体験型アトラクション」をテーマにした**子ども向け賑わいイベントを実施**します。小倉駅新幹線口コンベンションゾーンに多くの家族連れを誘客し、周辺施設での飲食や買い物、宿泊等、活発な消費活動を促すことで、地域の活性化・賑わい創出に貢献します。

(3) 課題解決 EXPO 及び西日本陶磁器フェスタにおける今後行う特徴的な取り組み

① 課題解決 EXPO 開催における特徴的な取り組み

- 開催会場では有望産業のピックアップと情報発信、デジタルトランスフォーメーション (DX) の導入、脱酸素への取り組み等、様々なテーマを展示とセミナーを通じて一堂に紹介することで、多様な課題に対応していきます。また展示会に合わせてビジネスマッチングや商談会を行います。
- 右記は課題解決 EXPO の概念図です。来場者が抱える課題と出展者の製品・サービス・情報をワンストップで解決することで、地域経済の発展につなげます。

【課題解決 EXPO 開催の概念図】



【課題解決 EXPO において地域経済の発展に資する特徴的な取り組み】

事業名	具体的な事業例
有望産業のピックアップとその情報発信	各種製造現場を対象とする展示会「西日本製造技術イノベーション」は、わが国の製造業の情勢や北九州市の未来産業施策を踏まえ、「半導体産業」「自動車の電動化」「航空宇宙産業」の3つのテーマをピックアップするとともに、今注目の生成 AI についても展示やセミナーを通じて情報発信を行う。
デジタルトランスフォーメーション (DX) の促進	地域が抱える社会課題の解決や新たな価値の創造に向けたデジタル技術活用を推進するため、製造現場向け DX や営業支援、オフィス向け等、多様なニーズに応えていく。また北九州市と連携して GX (グリーントランスフォーメーション) の導入促進に向けた情報発信を行う。
脱炭素への取り組み	カーボンニュートラルや、温室効果ガス削減に向けて、国・県・市等の機関と連携し、洋上風力発電・太陽光発電等の再生可能エネルギーや水素、電気自動車・燃料電池自動車等カーボンニュートラルを進める技術・製品等の導入を促進するため、展示やセミナー等を通じて情報発信を行う。
ビジネスマッチング商談会	九州各県中小企業支援機関との連携を強化し、《九州を代表する商談の場》として「製造技術マッチングフェア」(商談会)を開催する。また「福岡県産業技術振興コーナー」も含めて地域の中小企業の受注機会の増大と販路開拓の促進を後押しする。

② 課題解決 EXPO の事業効果を高めるためのセミナーの開催

- 事業の相乗効果を高めるため、主催展示会においてセミナーやシンポジウム等の同時開催を企画・開催します。
- セミナーの開催にあたっては、様々な地域団体と連携して開催します。(P.42、54 参照)
- 生産性向上や DX の推進、カーボンニュートラル、事業継承等、直面した企業の課題や電気自動車、半導体、航空宇宙、風力発電、物流等地元有望産業の推進をテーマにセミナーを開催し情報提供することで、地元産業の活性化を図ります。

【令和6年度開催のセミナー・シンポジウム】

セミナー名 (抜粋)	受講者数
課題解決 EXPO2024 開催記念基調講演会	125 人
西日本 DX 推進フェア 2024 基調講演会	93 人
国際ビジネスセミナー	51 人
見学バスツアー リサイクルコース	19 人
見学バスツアー エネルギーコース	33 人
パーツネット北九州 自動車産業セミナー	96 人
半導体産業セミナー	119 人
宇宙ものづくり産業セミナー	61 人
北九州物流拠点化セミナー2024	63 人
福岡県中小企業生産性向上支援セミナー	68 人

③ 西日本陶磁器フェスタの魅力・満足度向上への取り組み

- 国内で最も伝統ある陶磁器展示会である当フェスタを芸術 (西日本陶芸作家展)・文化 (生け花 & 茶道×器) 等の様々な企画や、人気のそば打ち、ろくろ・絵付け等の体験型イベントと相まって開催し、イベントの魅力強化に努めます。
- 令和6年度は新規窯元・産地・若手作家の掘り起こしにも取り組みます。またロールケーキ café、キッチンカーイベント等の人気企画の内容を拡充し、TV 広告や SNS 広報も併せて強化します。

④ 既存主催事業のグローバル化

- 近年、海外との取引拡大や技術交流、海外からの来場促進等、国際化のニーズが高まっていることから、平成 27(2015)年に釜山市国際展示場 (BEXCO) と相互協力協定 (MOU) を結び、「課題解決 EXPO」や「西日本陶磁器フェスタ」等の展示会の相互交流を通じて **国際的な商取引の拡大** に取り組みます。

<取り組みの方向性>

- 産学官連携の推進
- 東アジア市場とのビジネス交流の促進
- スタートアップ支援
- 地域産業の指針となる新たな産業分野の紹介
- 地域企業とのビジネスマッチングの拡大

3. MICE 誘致事業について

- 平成 27 年に北九州市が観光庁から「グローバル MICE 強化都市（現 グローバル MICE 都市）」に選定されて以来、地元の大学や MICE 事業者等との連携強化を図り、国際会議をはじめとした MICE の積極的な誘致活動を進めてきました。
- コロナ禍により、MICE 業界も打撃を受け全国的に誘致開催件数が激減したものの、コロナ禍終了後は、現地開催の強い要望や、円安を背景とした訪日外国人数も著しい回復を見せており、JNTO 主催の商談会等を積極的に活用し、その取り組みを進めます。また今後更に国内外の都市間での誘致競争が激化していくことが想定されることから、**MICE 業界の状況と会議主催者のニーズの把握に努め、それらに臨機応変に対応するため観光庁の支援事業の活用の検討**を行う等、誘致営業活動を行っていきます。



【令和 6 年度開催予定の主な会議・大会等】

利用年月	規模	催事名
R6 年 4 月	国際	The 38th International Conference on Advanced Information Networking and Application
R6 年 6 月		電気工学会議2024に関する国際評議会
R6 年 8 月		第21回工学国際会議
R6 年 9 月		第67回日本放射線影響学会
R6 年 10 月		日本表面真空学会第10回表面科学国際シンポジウム
R6 年 10 月		第13回家電技術に関する国際会議
R6 年 11 月		Asian Conference on Chemical Sensors(ACCS)2024
R7 年 1 月		2025年暗号と情報セキュリティシンポジウム
R6 年 6 月	国内	日本商工会議所会頭杯争奪第56回BPAJ全国ボウリング競技大会IN北九州
R6 年 7 月		産業医学基礎研修会夏期集中講座第1クール
R6 年 8 月		産業医学基礎研修会夏期集中講座第2クール
R6 年 8 月		第31回日本産業精神保健学会
R6 年 10 月		第35回重症心身障害医療学会学術集会
R6 年 10 月		第58回日本実験動物技術者協会総会
R6 年 10 月		(公社)日本作業環境測定協会 第45回作業環境測定研究発表会
R6 年 11 月		日本都市計画学会 2024 年度全国大会 (第 59 回学術研究論文発表会)
R7 年 2 月		令和 6 年度第 14 回全国バドミントントリプル選手権大会
R7 年 3 月		第3回全国選抜高等学校剣道鍛成北九州大会

【令和 7 年度以降開催予定の会議・大会等 (抜粋)】

利用年月	規模	催事名
R7 年 5 月	国際	S2PC (Symposium on Semiconductor Power Conversion 2025)
R7 年 7 月		PPC-19 (The 19th Pacific Polymer Conference)
R7 年 8 月		ICICIC2025 (International Conference on Innovative Computing, Information and Control 2025)
R7 年 9 月		SOMET2025 (International Conference on Intelligent Software Methodologies, Tools and Techniques Parthenope Congress Center)
R8 年 8 月		ROMAN2026 (International Conference on Robot & Human Interactive Communication)

(1) MICE 誘致事業についての具体的な取り組み

① 首都圏マーケットへの積極的な働きかけ

- 多くの学協会や PCO が集まりキーパーソンが在住する首都圏において、学会関係者とのネットワーク継続とその拡大を図るため、「**北九州市 MICE 倶楽部首都圏交流会**」を開催します。開催支援情報、地元産品の魅力を誘致中案件等の所持者に効率よく紹介し誘致活動を行います。
- また、北九州市東京事務所と情報共有を行い、連携して誘致活動を行います。その他、首都圏への営業を強化する動きを模索します。



【首都圏交流会】

② 誘致強化に向けてのこれまでの取り組みの工夫と継続について

▶ i) キーパーソン・学協会・PCO へのフェイス・トゥ・フェイス・マーケティングの実施

- コロナ禍では直接対面することによる誘致営業の効果を再認識しました。そのため今後は**市内、県外及び海外のキーパーソンや学協会、PCO への対面営業（フェイス・トゥ・フェイス・マーケティング）**を強化します。様々な事情により直接会うことが困難な場合は、ZOOM 等のウェブ会議ツールを使い、可能な限り「顔の見える営業」を行います。

▶ ii) グローバルレベルでの誘致強化

- 国際会議協会（ICCA：International Congress and Convention Association）に継続加入し、**会議内容や学協会本部の開催地公募状況などグローバルレベルの情報収集**を図っていきます。また、ICCA のほか、JNTO や海外見本市・商談会で築いたネットワークを活かしながら、開催提案書（ビッドペーパー）による誘致や海外キーパーソン、有力 PCO への訪問営業を積極的に進め、誘致案件の獲得を図ります。更に、通常の誘致営業の際にも国際会議の誘致を念頭に入れ活動します。

▶ iii) 各種商談会への参加

- JNTO 等が主催する各種商談会に出展し、**国際及び国内会議案件の新規開拓及び獲得**を目指します。

- 国際 MICE エキスポ（IME2025）
- 海外インセンティブ旅行商談会
- MICE マート 2024 他

▶ iv) 福北連携

- 福岡観光コンベンションビューローと連携し、**共同で海外のインセンティブ旅行商談会に出展**し、インセンティブ・ツアーの誘致に努めます。



【商談会】

▶ v) スポーツ大会等の誘致

- 北九州市内のスポーツ団体・体育施設と連携し、**市内宿泊者の増加や北九州市の PR につながるスポーツ大会を引き続き誘致**します。また、スポーツ大会の前後に関連イベントとして開催される選手・指導者育成会・研修会や講演会等の積極的な誘致活動を行います。

▶ vi) 北九州市 MICE 開催助成金の効果的な活用

- 北九州市 MICE 開催助成金は、重要な誘因となっており、国内外都市との誘致競争を勝ち抜くためには必要不可欠となっています。コロナ後は、主催者ニーズの変化が想定されるため、主催者からの聞き取りやアンケート等から主催者ニーズの把握に努め、**北九州市と連携し、助成金制度を効果的に運用**することで、より多くの会議誘致につなげます。

▶ vii) 主催事業[にぎわい創出事業]とのマッチング営業

- 当協会主催事業の展示会と学会・大会の同時期開催による相乗効果を狙うため、主催事業のテーマに関連する学会・大会をリサーチし、**協会主催事業を学会・大会の誘致提案事項として活用**します。

③ ステークホルダーとの連携

- 以下のステークホルダーと連携して MICE の誘致に取り組めます。

連携先	連携についての主な取り組み
地元大学	平成 27 年に市内 4 大学（九州工業大学、九州歯科大学、北九州市立大学、産業医科大学）、北九州市、北九州商工会議所との間で「コンベンションの誘致及び開催に関する連携協定」を締結しました。これを契機に地元大学との連携を推進しています。今後もローカルホストによる会議開催件数の増加を目指し、大学等と連携して定期的に教授会等において支援情報等を発信していきます。
北九州市グローバル MICE 推進協議会	平成 28 年 8 月にホテル、旅行会社、交通事業者、行政等地元ステークホルダーとの連携促進体制として設立した「北九州市グローバル MICE 推進協議会」を通じ、「チーム北九州」として一丸となり、国際 MICE エキスポ（IME）への出展、海外での誘致セールス（オンラインセールスを含む）、開催支援活動等に取り組んでいきます。
日本政府観光局（JNTO）	当協会は、平成 28 年に JNTO の賛助会員に加入して以降、JNTO 主催の各種商談会やセミナー等に参加しています。今後も JNTO とのネットワークを強化し連携した誘致活動を進めるとともに、JNTO を通じた情報収集と国内外への北九州市の情報発信を図っていきます。

④ 主催者の行動特性に合わせた営業・マーケティングの実施

- 新たな MICE 誘致に向けては、画一的に営業やマーケティングを実施するのではなく、ターゲットとなる主催者（例：国際会議の実行委員長、所属学会の研究会の世話役、学会の本部事務局）の行動特性等に合わせ一貫した営業・マーケティングを実施します。それにより**当施設**の**特色や優位性を理解していただき、MICE の新たな誘致**を図ります。
- 開催に向けた情報収集～開催地の決定～開催に向けた準備について、主催者の行動特性に合わせた十分なフォローを行うとともに、開催から開催終了まで予め想定した十分なサポートを行います。

新たな MICE 誘致に向けた 主催者の行動特性に合わせて一貫した営業・マーケティングの実施

開催に向けた情報収集 → 開催地の決定 → 開催に向けた準備 → 開催終了

	開催に向けた情報収集	開催地の決定	開催に向けた準備	開催終了
顧客の行動	<ul style="list-style-type: none"> 過去開催事例の確認 過去開催関係者へのコンタクト 実行委員会の組織に向けた研究者への協力要請 	<ul style="list-style-type: none"> 会場情報の収集比較（規模・予算利便性日程の確保） 開催地情報収集（支援内容・地元研究者観光宿泊） 実行委員会等でコンセンサスを取得開催地を決定 	<ul style="list-style-type: none"> 開催地の研究者によるローカル委員会の組織（協力要請） 開催地の公表 PR 開催までの方針の策定（実行委員の役割分担予算スケジュール） 運営管理、予算管理、HP 管理、参加受付、論文募集、プログラム（招待講演等）、広報、開催地手配、会場、バンケット、エクスカーション、宿泊 	<ul style="list-style-type: none"> 開催運営 会場設営、会場運営、受付、招待者歓待、レセプション、セレモニー実施、エクスカーション実施、経費精算、報告 北九州での開催経験を他研究者へ共有する
タッチポイント	<ul style="list-style-type: none"> 地元大学研究者への営業情報収集 学会本部への営業情報収集 キーパーソン（過去主催者）への営業情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> 訪問営業 MICE 倶楽部首都圏交流会への招待 IME 等商談会への招待 WEB サイト 	<ul style="list-style-type: none"> 実行委員会等への参加 WEB サイト 現地視察支援 	<ul style="list-style-type: none"> 実行委員会等への参加 WEB サイト
CTA	<ul style="list-style-type: none"> 早期の開催地候補としての認知 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市を開催地として選択する 	<ul style="list-style-type: none"> 地元ステークホルダーの協力をうけて、主催者が開催地の魅力を活用し、会議参加者の満足度を高めるプログラムを作成できるようにサポートする 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市の開催地としての魅力を他研究者に紹介していただく 他会議の開催地として再び北九州市を選択していただく

4. 貸館事業について

(1) 貸館事業実施についての考え方

- 令和5年度は、「第32回技能グランプリ」など、例年他都市で開催される各種催事の誘致成功により、コロナ禍前の令和1年度を上回るペースで展示会・見本市が開催されています。
- 次期も、貸館事業についての誘致・営業強化及び積極的な日程提案と、質の高い貸館サービスの提供に努めるとともに、**コンサートや国際スポーツ大会などの大型催事の誘致に重点**を置いて取り組みます。

(2) 貸館事業についての誘致・営業の強化について

- 既存利用者の利用再開、潜在顧客の掘り起こし等を目的とした積極的な営業・広報を推進するとともに、開催支援の更なる充実を図り、稼働率とサービスの向上に取り組みます。

① 新規利用者の開拓

- 新規利用者の開拓では、従来型の見本市・BtoBイベントの誘致について、①自動車、②文具・事務機、③建材、④食品などの業界をターゲットとした誘致に注力し、今後の継続開催につながる営業フォローを行います。

【令和5年度の新規営業案件※抜粋】

利用年月	催事名
令和5年4月	超特急2ショット撮影会
令和5年4月	2023年春期セブン-イレブン商品展示会
令和5年4月	ランドセルコレクション2024北九州
令和5年5月	九州撃鉄市
令和5年5月	西日本食品産業創造展
令和5年6月	サントリーソフト・バレーボール大会
令和5年6月	新商品実機確認会（豊田自動織機）
令和5年6月	BE（ブライトリバー）
令和5年7月	福岡七タスカイランタン祭り
令和5年7月	斑（MADARA）祭
令和5年8月	博多LIFE&DJ社長誕生祭
令和5年9月	2023年秋期セブン-イレブン商品展示会
令和5年10月	JHR技術研修全国大会2023in北九州
令和5年10月	ガーデニング愛の祭典 花友フェスタ
令和5年12月	GAMSHARA MANIA 2023
令和5年12月	溶接まつり北九州ステージ
令和5年12月	令和5年度第一種電気工事士試験（技能）
令和6年1月	第3回とくていぎのうしけん
令和6年1月	第36回介護福祉士国家試験
令和6年2月	第32回技能グランプリ
令和6年3月	日精樹脂工業㈱「ライブ」展
令和6年3月	社員交流イベント（日鉄テックスエンジ）
令和6年3月	令和5年度第三種電気主任技術者試験



【西日本食品産業創造展】



【福岡七タスカイランタン祭り】



【技能グランプリ】

② リピーターの利用再開と既存利用者の再構築

- 令和5年度は、リピーターの利用再開が見られるなど、貸館利用は回復基調にあります。
- そのため、コロナ禍を契機に開催を完全に中止している既存利用者に向けても積極的に日程提案を行い、利用再開につなげます。中でも、年間複数回利用や同業他社が特定期間に集中開催する①自動車、②建材・電設資材、③食品、④就職・転職、⑤資格試験・入試等の業界の利用者については、**会場利用日程の年間提案や重複・連続を避けた日程調整による営業を実施し**、安定的かつ効率的な会場稼働を目指します。

【令和5年度の復活営業案件一覧※抜粋】

利用年月	催事名	前回開催年
令和5年4月	小倉北区子どもまつり	令和1年
令和5年5月	JU福岡中古車ビッグフェア2023	令和1年
令和5年5月	カードゲーム大会	令和1年
令和5年7月	JAあぐりフェスタ	令和1年
令和5年7月	ネオフェスタ	令和1年
令和5年8月	北九州児童図書優良図書展示会2023	令和1年
令和5年9月	技能グランプリ/ソリューションエンジニアコンテスト全国大会2023	令和1年
令和5年12月	日本製鉄 オール日産大商談会	令和1年

③ 長期休暇中の稼働率向上へ向けた取り組み

- ①3連休、②大型連休(GW)、③お盆・年末年始等の長期休暇中は、BtoB(C)の企業展示会が敬遠されがちなため、高い集客力を有するファミリー向けイベント、ゲーム関連イベントやコンサートなどのエンターテインメントをターゲットとし、メディアやコンテンツホルダーなどを対象に積極的に誘致することで稼働率の向上と来場者数の拡大を図ります。

④ 成長するエンターテインメント分野の誘致継続

- 全国規模で開催されるゲームコンテンツ、アーティスト及びアイドルや声優関連のコンサート等の**趣味性の高いエンターテインメント分野のイベントを誘致**することで、会場利用の促進と来場者の増加を図ることにより、市の経済波及効果を高め「稼げるまち」の実現に貢献します。同時に、これらのイベントは市外からの来客を多数見込め、サブカルチャーを観光資源として育成する北九州市の取り組みと一致しており、積極的な誘致を実施します。



⑤ 「営業推進本部」の機能強化

- サービス課と営業課で組織された「営業推進本部」がワンチームとなり、更なる機能強化に努めることにより、施設の設置目的に沿った効果を最大限に発揮するとともに、指定管理者として、北九州市の活性化を目指し、賑わいづくりを戦略的に実施します。

▶ i)「国際スポーツ大会」等の誘致への取り組み

- 国際スポーツ大会の誘致を実現するため、国際スポーツ大会推進室などと連携し、北九州国際展示場(本会場)及び西日本総合展示場(サブ会場&プレスルーム等)の日程調整を行い、北九州市の知名度及び経済波及効果の向上に資する誘致に取り組みます。

▶ ii)「集客にぎわいイベント」への取り組み

- 来場者数の年間目標達成と、長期休暇中(主に夏休みや冬休み)の稼働率向上対策として、テレビ局や新聞社等のメディアやコンテンツホルダーとタイアップした「集客にぎわいイベント」の開催に引き続き取り組みます。

イ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組み

1. これまでの取り組みの継続

- 施設の利用者の増加や利便性を高めるために、これまで下記のような取り組みで効果を上げてきております。私たちは今後もこれらの取り組みを継続していきます。

(1) 会議やイベントに関する誘致・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。
- その他、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を中心に積極的な誘致・営業活動を行います。

カテゴリ	
■ 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

【誘致・営業活動の具体例】

- ✓ 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
- ✓ 北九州市スポーツ振興課や（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
- ✓ 俳句結社・主宰とのネットワークを活かし、俳句大会や吟行の誘致活動

(2) MICE 開催地としての総合的な魅力向上

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。

【MICE 開催地としての開催支援例】

- ・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
- ・参加者向けの振舞酒の提供
- ・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 MICE サポーターの派遣
- ・JR 小倉駅新幹線口等に、歓迎看板の掲出等による歓迎ムードの醸成
- ・コンベンショングッズ、観光パンフレットやアクセス地図の提供



【コンベンショングッズ】



【MICE サポーター】



【参加者向けの振舞酒】

② 観光事業との連携強化やユニークベニュー・アフターコンベンション※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ユニークベニューやアフターコンベンションを提供するなど、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。

※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
 ※アフターコンベンション = コンベンション後の観光や懇親会等のこと

【当協会のユニークベニュー・アフターコンベンション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)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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)	<ul style="list-style-type: none"> ・ アフターコンベンション・ユニークベニュー、エクスカッションにつき、開館時間外にも対応いただけるように協力依頼
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・ アフターコンベンション、ユニークベニュー、エクスカッションにつき、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魅力ある建造物)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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】



【小倉城】



【若戸大橋】



【北九州モノレール】



【臨時売店】

2. 次期に向けた新たな取り組み

- 次期の新たな取り組みとして、利用者に対する様々な追加サービス等を行うことで、当施設の収入アップはもとより**積極的なツアーやエクスカージョンの実施により北九州市の賑わい創出**を図り、さらには次回の再利用とクチコミの促進を行います。

(1) Web 予約システムの導入について

- 従来は利用者が記入した申請書を手入力でシステムに入力していましたが、会議場予約申込システムを機能改修し、**Web サイトと基幹システムの機能連携によって Web 予約～(利用者の)申請書類提出～予約金請求までをオンラインで完結し、業務効率化を進めます。**

(2) 問い合わせシステムの導入について

- 会場利用に関して蓄積した QA ノウハウをデータ化し、**問い合わせに対して自動返信できるシステムの導入を検討**します。電話対応者のスキルや経験によって問い合わせに対する回答のばらつきを無くして平準化を図り、合わせて職員教育にも活用します。

(3) 観光事業部と連携したツアーの企画提案

- 当協会では、令和 6 年 11 月より新たに旅行業を立ち上げます。
- 門司港レトロや小倉城のような有名観光地だけでなく、産業観光、動物園、美術館、地元商店街や飲食店など、市内各所に点在しているコンテンツをつなぐ旅行商品を開発することで、北九州市での周遊観光及び滞在化を促進し消費拡大を図るものです。
- 例えば、令和 5 年 10 月に当施設で開催された第 17 回日本電磁波エネルギー応用学会シンポジウム・機器展示では、門司港、下関を含めた関門地域のエクスカージョンを実施しました。
- この旅行商品造成で培ったノウハウやネットワークを活用し、**誘致部とともに利用者に対して魅力的なエクスカージョンやユニークメニュー等を提案し、利用満足度を高める取り組みとしてつなげていきます。**



【エクスカージョンの様子】

今後のエクスカージョン・ユニークメニューの実施例

- 北九州の酒蔵やこだわりの酒店などを巡り、試飲や詳しい説明も聞けるツアー
- 観光施設（動物園・博物館・美術館等）で、学芸員等によるガイドと食事付きのツアー
- 観光施設（小倉城天守閣・門司港レトロ展望室・皿倉山山頂駅）などでのナイトツアー
- 少人数のグループで地元のバー・スナック・角打ちをめぐるバーホッピングツアー

(4) 地場産品のご紹介

- 当施設でイベントや大会を行った団体に**地場産品をご紹介します、当協会に取りまとめて注文を行うなどの販売協力**を行い、地域の事業者を応援します。

第 3 回 3B 体操全国交流大会九州大会 in 北九州

2024/10/19(土)～2024/10/20(日) 参加者延べ 7,000 人
公益社団法人日本 3B 体操協会が主催する 3B 体操 3B 体操大会。
取り組み：右記の申込書を事前に取りまとめて参加者に配布。

日本表面真空学会 第 10 回表面科学国際シンポジウム

2024/10/21(月)～2024/10/24(木) 参加者延べ 2,000 人
日本表面真空学会 (JVSS) が主催する国際シンポジウム。
取り組み：表彰者への副賞として小倉織の風呂敷をご紹介します受注。



【地場産品のご紹介※抜粋】

(5) アンケート手法の改善

- アンケート手法の改善を行います。(P. 30 に記載)

ウ 施設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。当施設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. 小倉駅新幹線口コンベンション施設と当協会所有施設の連携

- 小倉駅新幹線口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、主催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。
- また、学会・大会や誘致事業と当協会の主催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施設の有機的な連携を強みとして施設の利用拡大**を図ります。

【3施設の有機的運用による開催実績】

MICE 会議名／主催者	利用 年月	指定管理施設		西日本 総合展示場	開催用途
		北九州 国際会議場	北九州 国際展示場		
①西日本釣り博 2023 /西日本釣り博 2023 実行委員会	R5 年 3 月		●	●	大規模展示会
②YOASOBI ARENA TOUR2023”電光石火” /コンサート	R5 年 5 月		●	●	コンサート
③JA ふくおか「あぐりフェスタ 2023」 /全国農業協同組合連合会福岡県本部	R5 年 7 月		●	●	大規模展示会
④北九州マラソン 2024 /北九州市市民文化スポーツ局	R6 年 2 月	●	●	●	スポーツ大会
⑤第 32 回技能グランプリ /中央職業能力開発協会	R6 年 2 月	●	●	●	技能競技大会
⑥バレーボールネーションズリーグ 2024 福岡大会 /VNL2024 福岡大会組織委員会	R6 年 5・6 月		●	●	国際スポーツ 大会

【具体的な利用例】

催事名	指定管理施設		西日本総合展示場
	北九州国際会議場	北九州国際展示場	
北九州マラソン	ファンラン更衣室 控え室	受付・更衣室 EXPO 会場	ケアステーション EXPO 会場
大規模スポーツイベント (国際バレーや世界新体操等 の場合)	講演会場 控え室	試合会場 控え室	トレーニング室 プレスルーム
大型展示会	—	展示会場	展示会場
コンサート	—	コンサート会場	物販会場
大型学会	講演・会議 レセプション・休憩会場	受付・講演・企業展示・ ポスター会場	—

2. 近隣施設やコンベンション施設との連携

- 北九州市内の施設としては、ミクニワールドスタジアム北九州と相互広報支援を実施しているほか、北九州市立美術館とは Innovate MUSEUM 採択事業に協力しています。
- またコンベンション施設としては、マリンメッセ福岡や福岡国際会議場を管理運営している（一財）福岡コンベンションセンターと福北 MICE 施設連携会議を開催するほか、六施設連絡会として、**インテックス大阪、パシフィコ横浜、幕張メッセ、東京ビッグサイトの管理運営団体とも連携**をすることで、施設管理に関する知見向上や職員のネットワーク構築を図っています。
- 韓国釜山広域市の国際 MICE 施設である BEXCO と MOU を締結し、新規展示会開発・企画化などに取り組んでいます。

【近隣施設やコンベンション施設との連携】

施設名称	連携団体名称	内容
ミクニワールドスタジアム 北九州	ギラヴァンツ北九州	・相互広報支援 それぞれが管理するメディアを活用し、相互に広報支援を実施する
北九州市立美術館	北九州市立美術館	・Innovate MUSEUM 採択事業(協力) 美術館来館者や観光客の増加を目的とした、故・磯崎新の建築作品の広域データベース化とバーチャル・ミュージアム・ツアー化のコンテンツ制作に協力
マリンメッセ福岡(A・B館) 福岡国際会議場 福岡国際センター	(一財)福岡コンベンションセンター	・福北 MICE 施設連携会議※R6 年度新設 施設運営上の課題や好取組事例等についての共有や協議を通じて、相互の知見向上、および職員のネットワーク構築を図る
インテックス大阪	(一財)大阪国際経済振興センター	・六施設連絡会 国内大規模施設を管理する施設間で課題や好取組事例等の共有や協議、および年1回の海外 MICE 施設の視察を通じて施設管理に関する知見向上、および職員のネットワーク構築を図る
パシフィコ横浜	(株)横浜国際平和会議場	
幕張メッセ	(株)幕張メッセ	
東京ビッグサイト	(株)東京ビッグサイト	
名古屋市中企業振興会館 (吹上ホール)	(公財)名古屋産業振興公社	・相互利用時の利用料割引制度
BUSAN EXHIBITION & CONVENTION CENTER (BEXCO)	(株) BEXCO	・(公財)北九州観光コンベンション協会と BUSAN EXHIBITION & CONVENTION CENTER との MICE 及びコンベンション施設における相互交流の推進にかかる覚書(MOU) 展示会の相互交流を通じて、両地域の MICE 推進や持続的発展を図る

Ⅱ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する取り組み

1. 営業活動に関する効果的な取り組み

(1) 営業推進本部の機能強化※再掲 (P.19) 以下は要約

① 「国際スポーツ大会」等の誘致への取り組み

- 国際スポーツ大会の誘致を実現するため、北九州市の都市ブランド創造局スポーツ振興課と連携し、北九州国際展示場（本会場）と西日本総合展示場（サブ会場&プレスルーム等）の日程調整を行い、北九州市の知名度及び経済波及効果の向上に向けた誘致に取り組みます。

② 「集客にぎわいイベント」への取り組み

- 来場者数の年間目標達成と、長期休暇中（主に夏休みや冬休み）の稼働率向上対策として、テレビ局や新聞社等のメディアやコンテンツホルダーとタイアップした「集客にぎわいイベント」の開催に引き続き取り組みます。

(2) 貸館についての営業強化※再掲 (P.18～P.19) 以下は要約

① 新規利用者の開拓

- 新規利用者の開拓では、従来型の見本市・BtoB イベントの誘致について自動車等いくつかの業界をターゲットとした誘致に注力し、今後の継続開催につながる営業フォローを行います。

② リピーターの利用再開と既存利用者の再構築

- 令和5年度は、リピーターの利用再開が見られるなど、貸館利用は回復基調にあります。コロナ禍を契機として開催を完全に中止している既存利用者に向けても、積極的に日程提案を行い、利用再開につなげていきます。

③ 長期休暇中の稼働率向上に向けた取り組み

- ①3連休、②大型連休（GW）、③お盆・年末年始等の長期休暇中は、BtoB(C)の企業展示会が敬遠されがちなため、高い集客力を有するファミリー向けイベント、ゲーム関連イベントやコンサートなどのエンターテインメントをターゲットとし、メディアやコンテンツホルダー等を対象に積極的に誘致することで稼働率の向上と来場者数の拡大を図ります。

④ 成長するエンターテインメント分野の誘致継続

- 全国規模で開催されるゲームコンテンツ、アーティスト及びアイドルや声優関連のコンサート等の趣味性の高いエンターテインメント分野のイベントを誘致し、会場利用の促進と来場者の増加を図ることで市の経済波及効果を高めます。

(3) リピーター獲得のための新たな施策

① デジタルサイネージや JAM ビジョンを活用した広報協力・支援

- 催事が成功し次回以降の継続開催につながるように、観光事業部と連携して JR 小倉駅構内の JAM ビジョンやサイネージの画像・動画放映による施設利用催事の広報協力・支援を行います。



【JAMビジョン】

② 関係構築のための訪問

- 利用に向けた打合せや利用後フォローの往訪により顧客の意見や要望を引き出し、施設利用者とは良好な関係構築を図ります。さらに主催事業の開催案内や招待券の配布等を通じて、きめ細かく顧客と対面でのコミュニケーションを行い、信頼関係の構築に努めます。

2. 当協会の専門性を活かした積極的な広報活動の実施

- 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、様々な広報活動を行います。

(1) 地元及び九州圏内でのきめ細かい広報活動の実施

- 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」という利用者の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。



【北九州観光カレンダー】

広報活動	媒体	内容
北九州観光カレンダーの発行	紙媒体	・北九州市の美しい観光写真および主催事業の日程を掲載したカレンダーを製作・発行し、PRを行う
施設パンフレットの作成	紙媒体	・日本語・英語による施設パンフレットを制作し、適宜配布する
「北九州観光だより」の発行	紙媒体	・北九州地域を中心とする観光情報を広く紹介するとともに、自主事業や各種イベント等のコンベンション情報のPRを行う
北九州モノレールでのポスター掲出	紙媒体	・北九州モノレール各駅に自主事業や各種イベント等の開催案内ポスターを掲出
小倉駅でのポスター掲出	紙媒体	・小倉駅に主催事業や各種イベント等の開催案内ポスターを掲出
北九州近郊ターミナルでの情報発信	紙媒体	・大型コンベンション開催時等は、直方駅や行橋駅、新飯塚駅等の市外近郊主要駅にポスター等を掲示し、催事のPRを行う
旅行会社と連携した情報発信	—	・JTB や西鉄旅行、JR 九州旅行、名鉄観光等の旅行会社と連携し、大規模会議等の問い合わせがあった際に催事情報を提供
地域のホテル組合や商店街等と連携した情報発信	デジタル	・小倉中央商業連合会や北九州ホテル協議会、小倉城と連携し、定期的に催事情報を提供する
MICE 専門誌への広告出稿	紙媒体	・業界の専門紙や専門雑誌への施設PRを行う
新聞の広告出稿	紙媒体	・地域の特別企画紙面等でのPRを行う
地域の生活情報フリーペーパーへの催事案内	紙媒体	・北九州地域を中心に配布されているフリーペーパー(リビング北九州、サンデー北九州)に月間の催事情報を掲載(偶数月:リビング北九州、奇数月:サンデー北九州)
北九州空港での電照広告掲出	電照広告	・北九州空港到着口の電照広告での施設PRを行う
小倉駅 JAM ビジョンでの情報発信	デジタル	・協会事業 PR 動画の放映、および施設利用催事のPRを行う
小倉駅ペDESTリアンデッキサイネージでの情報発信	デジタル	・協会事業 PR 動画の放映、および施設利用催事のPRを行う
小倉駅 K サイネージでの情報発信	デジタル	・会議室等施設の利用促進 PR、および施設利用催事のPRを行う
ギラヴァンツホームゲーム広告出稿	デジタル	・年数回、ギラヴァンツのホームゲーム時に協会事業のPR動画を放映する
北九州市教職員互助会への広告協賛	デジタル	・北九州市教職員互助会のホームページにバナーリンクを掲載

(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。

① ホームページの全面改訂の実施

- 私たちは、令和5年にホームページの全面リニューアルを行いました。リニューアル前後では、ユーザー数、アクセス数、ページビュー数、平均セッション時間は堅調に伸びていることから、リニューアルの狙いはほぼ達成したと捉えています。



【改善前】



【改善後】

	R4(リニューアル前)	R5(リニューアル後)	増減
ユーザー数	279,984	307,193	+27,209
新規ユーザー数	265,893	285,324	+19,431
アクセス数	351,601	393,836	+42,235
ページビュー数	744,188	867,160	+122,972
セッション時間(平均)	01:55	02:08	+00:13

② ホームページにおける主なページと内容についての工夫

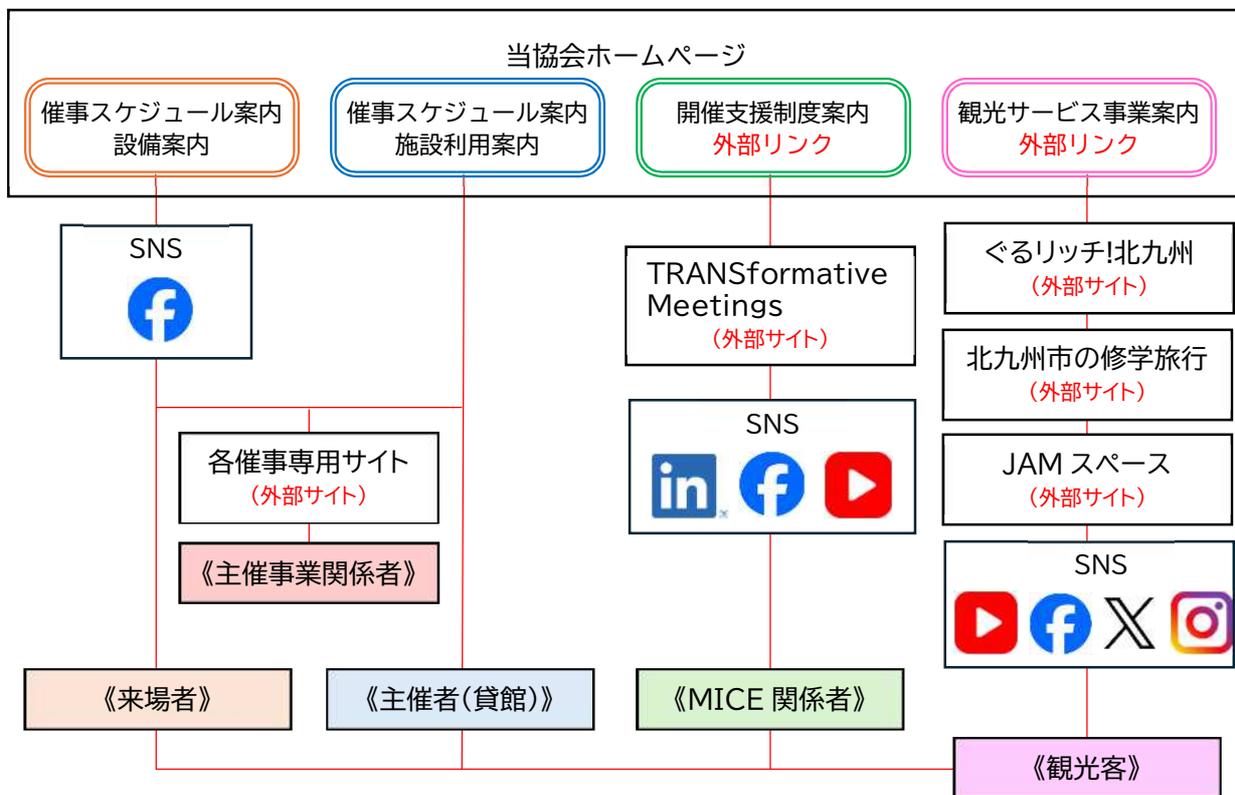
- 全面改訂を行ったホームページ上で以下が主なページと内容について工夫した点です。

トップページにおけるユーザビリティの向上	<ul style="list-style-type: none"> ドローンを使い、当施設の全景を空から空撮するとともに会場内の雰囲気動きを加えることで利用者の利用イメージを喚起させた。 また「ご来場の方へ」、「主催者の方へ」の入口を分けることによる、サイト内でのユーザビリティを向上させた。
施設・サービス案内についてよくある質問に合わせた案内の表示	<ul style="list-style-type: none"> 施設・サービスの案内については、これまで利用者から問い合わせが多かったWi-Fiの情報やトイレの設置場所の詳細、コピー・FAX・コインロッカーの位置や機能等、利用者が事前に知りたい情報を掲載した。
レスポンスデザインの採用	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンやiPad等においても情報が「見やすく」、「分かりやすく」なるよう、レスポンスデザインを採用した。
利用者属性に合わせたお問合せ欄の新設	<ul style="list-style-type: none"> 「主催者の方、施設の利用や設備に関するお問合せ」、「学会・大会についてのお問合せ」、「その他のお問合せ」に分けてお問合せページを作成した他、よくある質問についても「ご来場の方向け」と「主催者の方向け」に分けて掲載した。

③各種 web メディアを活用した情報発信

- ・ ホームページのみならず、各種 web メディアを活用した情報発信を実施します。
- ・ 当協会のホームページでの情報をもととし、関連する各種 web メディアや SNS を通じ、催事スケジュールや施設の利用案内等を広範囲に発信し、当協会の活動を紹介していきます。

【各種メディアを利用した情報発信の関連図】



【当協会が運営する各種 SNS】



【西日本総合展示場の facebook】



【ぐるリッチ北Q州の You Tube】



【TRANSformative Meetings の Linked In】

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

1. ワンストップサービスの実施

- 当施設を利用し開催される催事や会議等に対して、当協会は受付対応からアフターフォローまで、**同一担当者が対応するワンストップサービスを実施**します。
- ワンストップサービスにより各業務間での行き違いを防ぐとともに、同一担当者が担当することで利用者とのコミュニケーションの円滑化、柔軟な対応が可能となり、トラブルを予防できます。

2. 接遇・ホスピタリティ向上のための人材育成

- 上記のような実践での対応力が問われるワンストップサービス対応や日常の来館者への接遇向上のため、**OJTを中心**とした以下のような取り組みを実施します。

(1) 新任者のためのサービス向上 OJT (4つのステップ)

- 新任者が早期にワンストップサービス対応を習得するため、**3か月のOJTを実施**します。
 - OJTは右図のステップで実施しており、ベテラン職員の熟達した業務を学びながら実践し、教育を担当する職員もあらためて接遇対応の基本を再認識する場となっています。
- | | |
|------------|---------------------------|
| STEP1(半月) | 担当業務の特徴把握 会議室や小規模利用の申請処理 |
| STEP2(1か月) | 利用者ニーズヒアリング ニーズに沿ったプラン提案 |
| STEP3(2か月) | 大規模催事の担当者補助 大規模催事全体の流れの把握 |
| STEP4(3か月) | 大規模催事(主にリピーター)を担当 |

(2) QC活動の実施

- QC活動として、職員相互に会議時(サービス向上部会)などで、情報共有・意見交換を行っており、職員間で接遇力の向上を図る取り組みを行います。

(3) 外部研修の実施

- 接遇対応を含めて、希望者は外部機関が実施している研修へ派遣し、研修費用は全額当協会が負担します。

3. サービス向上のための情報共有

- 利用者へのサービスの向上を図るため以下の会議体を開催し、情報共有を行います。

(1) ビル館会議

- KIPRO(北九州輸入促進センター)、設備・警備の業務委託先、当協会(サービス課長・施設保全担当)が出席する連絡調整会議です。予定されている催事の音の調整等の連絡事項やアンケート結果、来場者数、施設内・周辺でのクレーム、事故等の共有を行い事後対応や改善策を話し合い、より良いサービスに向けて、関係者一丸となり協議を行います。
- 利用者意見及びその対応などについて記録・蓄積**し、トラブル等の再発防止に役立てます。



(2) サービス向上部会

- サービス課を中心に舞台照明設備運営委託業者を交えて、予定されている催事の情報共有を実施します。また、利用者満足度の向上につながるよう、終了した**催事の改善点等や利用者意見の共有**を行います。

4. 高い対応満足度の維持

- 利用者満足について、職員対応が大きく寄与するものであることを踏まえ、当施設で実施したアンケートの「職員の対応満足度」項目を、利用者満足度を測る指標とします。
- 前述の取り組み実施により、過去において高水準を維持しています。

施設	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和1年度
北九州国際展示場	97%	100%	100%	100%	100%
北九州国際会議場	99%	100%	100%	100%	100%

※アンケート項目「非常に満足」、「満足」を選んだ回答の割合

- 上記を踏まえ次期指定管理期間の目標として以下を設定します。

施設	令和7年度	令和8年度	令和9年度
利用者アンケート満足度 職員対応：%	90%	90%	90%

※北九州国際展示場及び北九州国際会議場の平均値

※目標数値は、アンケート回収率が向上し、新規の利用者や来場者の意見が反映されることを想定して設定

イ 利用者の意見を把握し、それを反映するための仕組み

1. 利用者の意見を収集する手段

- 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（ビル館会議・サービス向上部会）を定期的に開催し、利便性等の向上策について検討します。

(1) アンケートの実施

① 主催者アンケート

- 催事終了後に催事主催者向けにアンケートを実施します。

② 来場者アンケート

- 当協会が主催・共催する催事への参加者及び館内への留め置き、QRコードによるWEBアンケートにより、来場者向けのアンケートを実施します。



③ アンケートの回収率を上げる方策

- 主催者アンケートは、記載のタイミングに配慮し、催事終了直後を避け、1週間後に送付する**礼状と報告書に添えて記載を依頼**することで、回答しやすいタイミングの記載を依頼しています。
- 現状は展示場と会議場が同じ質問となっており、より施設にあった意見を受けるため、次期指定管理期間は、それぞれにアンケートを作成し、回答しやすいアンケートを実施します。
- 主催者・来場者アンケートとともに、アンケート回収・集計の効率化のため**Google フォームによりWEBで作成**し、スマホで簡単に回答できるようQRコードの掲示を行います。
- 回答者の中から抽選でプレゼント（北九州の地元産品を予定）**を行い、回収率を高めます。

(2) その他の意見収集方法

- アンケートの他に、以下の取り組みを行い、意見収集します。

要望（苦情）把握手段	内容
主催者ヒアリング	ワンストップ対応だからこそ聞ける主催者の生の声を大切に、本音の意見を聞き出します。
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するとともに、ホームページに問合せフォームを掲載し、意見を受け付けます。
口コミ評価のチェック	Google、Facebook 等に掲載された口コミにも目を向け、記載内容を確認し、参考となる意見の収集を行います。

2. 意見を反映する仕組み（改善スキーム）

- 利用者意見聴取後の、意見を反映するフローは右図のとおりです。
- 前述のとおり、Google フォームを活用しアンケートの配布や回答を効率化します。
- 利用者意見はサービス課で集計し、各担当課へ対策を要請します。



3. 利用者意見を反映した改善事例

- 現指定管理期間中においても、多数、利用者意見を反映した取り組みを実施してきました。以下のとおり一例を記載します。次期指定管理期間中においても、利用者ニーズや費用対効果を検討しながら、施設の魅力向上のため改善を実施していきます。

事例 1 車いす用案内サインの設置

北九州国際展示場 B・C 展示場において、利用者から「車いす利用者の動線を分かりやすくしてほしい」という声があり、車いす利用者向けの案内サインを製作し、設置しました。



事例 2 照明の交換

「共用部分の照明を明るくしてほしい」という要望について、照度低下の改善及び省エネ化のため、LED 電球への交換を実施し、利用者より評価をいただきました。



ウ 利用者からの苦情に対する対策

- 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」として捉え、**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」をホームページに分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

- 独自の「打合せチェックリスト」により事前打合せ等を実施し、円滑に利用環境を整備します。
- 前述のとおり、ワンストップ対応を行っており、一貫して同一の担当者が担当することで、コミュニケーション不足による行き違いの発生を防止し、円滑な催事・会議開催を支援します。
- 同日に開催される周囲の展示会・会議・スポーツ大会等を情報提供し、適宜、動線調整や駐車場・宿泊施設の早期確保等を提案します。

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、改善策の実施並びに必要なに応じて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。

電話	「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

【内容の正確な理解に向けた取り組み】

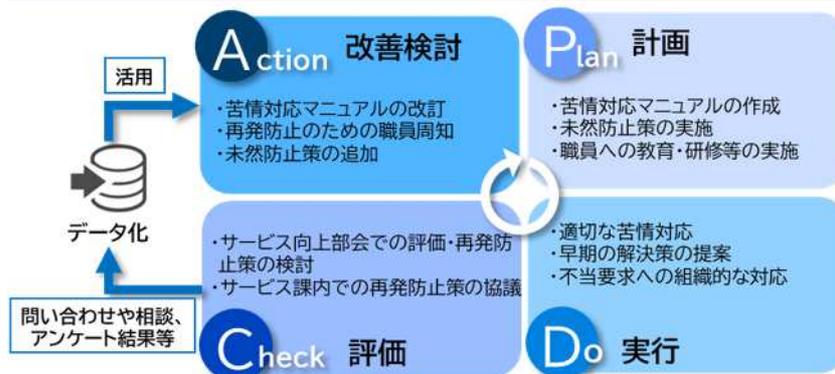
(3) 不当要求への対応

- 苦情の内容が、対応不可能な不当要求であると判断した場合、警察等の関係機関と連携し、対応します。

3. 再発防止への取り組み

(1) 再発防止の改善サイクル

- 右図の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、常に改善を図ることで、苦情・トラブルの未然防止・対応力強化を図ります。



(2) 苦情情報の記録と共有

- 苦情が発生した場合は、書面でサービス課長及び総務部長の両名に報告し、再発防止策の協議を行います。
- サービス向上部会にて職員へ共有し、発生原因や対応方法が正しかったかの検討を行います。
- 重大な苦情については、**事務局長以上及び関係部署へ情報共有**します。

(3) 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します。
- 上記検討事項はデータとして蓄積し、マニュアルの更新などに反映します。

(4) 教育訓練による再発防止の徹底

- 職員への接遇研修等の際に、ケーススタディとして事例研究を行い、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します。

エ 利用者への情報提供を図るための取り組み

- 利用者は、催事の主催者、出展者、来場者、一般市民等多岐にわたります。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、受け手に考慮した情報提供を行います。

1. 施設情報の提供内容

- 情報提供を行う内容は以下のものを中心に発信します。主催者・出展者や来場者・一般市民が、利用・来訪前に施設を理解できるようわかりやすい情報発信に努めます。

主な対象	主な情報
主催者・出展者等	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・一般市民等	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. 各種 Web メディアを活用した情報発信※再掲 (P. 28) 参照

- ・スマホ普及率が格段に上がり、誰もがデジタルデバイスを持つ時代となっていることから、情報発信についても、ホームページを中心に**各種 Web メディアを活用した情報発信を核**とします。
- ・多様な方法で情報発信を行い、年齢や性別、国籍等を問わず、あらゆる人に情報が到達できるように、更なる改善を行っていきます。

3. あらゆる人への情報提供

- ・上記のほかに、障がい者や外国人、IT 弱者の方など、あらゆる人が情報に到達できるように次の取り組みを行います。

(1) ホームページのリニューアルによるアクセシビリティの向上

- ・当施設のホームページは、**令和 5 年度に全面リニューアルを実施**しました。日本工業規格「高齢者・障がい者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第 3 部：ウェブコンテンツ」(JIS X8341-3:2016) に準拠し、障がいのある方や高齢の方等あらゆる方に支障なく情報を提供できるように作成しています。
- ・スマートフォンなどの普及に伴い、どのようなデバイスでも確実に情報を届けるために、**ホームページのコーディングに関しては W3C 標準に準拠**するように作成しています。

(2) 障がい者への対応

- ・上記のリニューアル時に、色盲や視覚障がい者を考慮した下記の情報へのアクセシビリティ対応を実施しました。引き続き、最新の ICT 技術を活用しながら、障がい者対応を実施します。

対応内容	内容
色覚適合	WCAG2.0 達成基準 1.4.1 の準拠を重点において作成しています。次期指定管理期間においては、更にエンターテインメント性と分かりやすさを両立した改善を実施します。
読み上げ機能への対応	視覚障がいの方が使用する読み上げアプリケーションに対応しています。

(3) 外国人への対応

- ・次期指定管理期間において、**Google Translate を導入**し、多言語での情報発信を行います。
- ・多言語化に対応するため、現在のサイトの素材・構成を自動翻訳に対応するように修正を行います。

【対応言語(予定)】

英語、中国語(簡体・繁体)、韓国語
フランス語、ドイツ語、スペイン語

(4) IT 弱者への対応

- ・高齢者や子どもなど、IT での情報取得が困難な方のために、**紙媒体での施設の情報提供**を行います。
- ・具体的には、北九州市内の催事や観光スポット、西日本総合展示場・国際会議場の 2024 年 7~9 月の情報を掲載した「北九州観光イベントだより」(4 半期ごとに発行・40,000 部)を発行します。



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

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

- 利用者満足の上昇につながるよう、当協会の負担にて設備の充実を図ります。

事例 レストランスペースの改修

会議場レストランテナント撤退後の空きスペースを修繕・改修し、施設利用者が多目的に利用できるスペース「Sea Lounge」として提供を開始しました。



(2) 備品の更新・補充

- 利用者ニーズや社会トレンドを踏まえ、貸出備品の更新・補充を行い利用者が使いやすい施設を目指します。

事例 Wi-fiの貸出

コンサート主催者より「主催者用インターネット回線を用意してほしい」との要望があり、主催者用インターネット環境(Wi-Fi)の整備を実施しました。現在は導入試験的に無料で貸出していますが、好評であり、次期は有料化を検討しています。



(3) 自主修繕の実施

- 当施設の老朽化が進んでいることから、北九州市と協議を実施し、計画的な修繕を実施します。

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
100万円以上の 自主修繕実施件数	1件	4件	6件	1件	9件

- 100万円以上の修繕案件は北九州市の対応となりますが、必要な修繕のうち、**必要性や緊急性により優先度等を都度考慮し、自主的に修繕を実施**します。施設を使用できない期間をなるべく発生させないこと及び財政負担を考慮しつつ、北九州市と連携し適切に実施していきます。

【過去の自主修繕の一例】

修繕項目	内容
AIM 地下駐車場 照明のLED化	薄暗く、安全性に課題があった地下駐車場について、照明をLED化することで、照度を高め利用の快適性を高めました。
会議場共用部分照明の LED化	利用者の意見として要望があったことから、明るく快適な空間を創出するため照明のLED化を行いました。
新館展示場 誘導灯信号配線工事	コンサート等の演出で会場を暗転した際に、完全消灯できるように、誘導灯の配線工事を実施しました。(市との共同実施)

2-(3) 指定管理料及び収入

ア 指定管理業務に係る費用を最小限に抑えるための取り組み

- 費用については、以下の各業務のコスト縮減策により、ムダを省き、利益確保に努めます。

1. 人件費

項目	内容
時間外手当	不必要な業務の見直しや ICT 化・システム化を進め、時間外労働を縮減
採用	労働環境改善により離職率を低下させ、採用・教育の費用と手間を縮減

2. 光熱水費

項目	内容
LED 化	一部については対応済みであり、引き続き照明の切り替えを実施予定
使用料の見える化	各使用量とコストを「見える化」し、職員全体でコスト縮減意識を向上
省エネ設備の導入	省エネ性能の高い設備や節水弁の導入を検討
各種契約の見直し	各種契約会社の見直しや携帯電話等未使用機器の調査

3. 修繕費

項目	内容
修繕計画	北九州市と連携し、計画的な修繕を実施
予防保全の強化	予防保全の徹底により、大きな故障や突発的な修繕を縮減

4. 業務委託費

項目	内容
各種契約の見直し	見積競争や入札、プロポーザル方式等により適切に契約を行い、既存契約を含むあらゆる契約の費用対効果の再チェックによりコスト縮減を実施

イ 収入を最大限確保する創意工夫と提案について

1. 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、並びに、「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）に従い設定します。

2. 稼働率の向上

- 前述の「貸館事業についての誘致・営業の強化について」(P. 18 参照) のとおり、新規利用者の開拓やリピート強化を行い、貸館の稼働率向上を行います。
- 前述のワンストップサービス等利用者サービスの向上 (P. 29 参照) を図り、利用しやすい環境整備を行います。

3. 主催事業の強化

- ・ 前述のとおり、主催事業を強化（P.11 参照）し、収入の増加を図ります。
- ・ 事業ごとの収支状況を再度精査し、収益性も考慮した事業計画を作成していくとともに、社会トレンドに応じた新たな主催事業を導入し、採算性の向上を図ります。

4. 自主事業の取り組み

- ・ 自主事業として次ページの取り組みを実施し、収入増加に努めます。

	実施項目	内容
既存事業	自動販売機の設置	施設内に合計 21 台の飲料の自動販売機を設置しています。
	コピー機の設置	利便性の高い会場とギャラリーに各 1 台のコピー機を設置しています。 次期指定管理期間については増設を検討します。
	PC・プリンターのレンタル	会議利用者を中心に PC・プリンターの有料レンタルを実施します。
新規事業	ギャラリーへのコインロッカーの設置	遠方からの催事やコンサート参加に備え、荷物を保管できるロッカーを設置します。また、インバウンド増加に備え、大型のキャリーバッグに対応する大容量のロッカー設置を検討します。
	Wi-fi レンタル	インターネット環境を希望する主催者向けに Wi-fi を有料レンタルします。（P.35 参照）
	ワーキングブース	新幹線駅に近い立地を活用し、ギャラリーにビジネスパーソン向けにワーキングブース設置を検討します。



【自動販売機（北九州国際会議場）】



【コピー機（ギャラリー）】



【コピー機（北九州国際会議場）】

ウ 市に対する収益の納付について

- ・ 市に対する納付金については「 $\{ (収入合計額) - (支出合計額) \} \div 2$ 」の額とし、収益が発生した場合に納付を行います。

【目標（数値目標）】

【単位：千円】

	令和 7 年度	令和 8 年度	令和 9 年度
管理運営費	716,012	716,012	716,012
使用料収入	465,161	465,161	465,161
指定管理料	250,851	250,851	250,851

2-(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

ア 収支計画の経費配分及び算出根拠

1. 収支計画の経費配分について

- 削減幅は少ないものの、コスト縮減策で主要経費を節減できた資金により、施設の管理運営費に係る光熱水費の高騰分の吸収や、施設の改修・機能改善等に取り組みます。

2. 収入の積算根拠について

- 現指定管理期間において新型コロナウイルス感染症の影響下にあった令和2年度及び令和3年度を除いた、令和1年度、令和4年度、令和5年度実績の平均に対し、新規取り組み等による増収を考慮した令和7年度～令和9年度(3年間)の平均額を、各年の収入見込とします。

3. 支出の積算根拠について

(1) 事業費について

- 現指定管理期間における実績を考慮し、上記の収入と同様に令和1年度、令和4年度、令和5年度実績の平均に対し物価上昇率等を考慮し、令和7年度～令和9年度(3年間)の支出見込を計画し、その平均額を各年の事業費支出見込とします。

(2) 人件費について

- 人件費は各職員の令和6年度予定額を基礎として、当協会が定める昇給額及び近年の賃金上昇率を参考に令和7年度～令和9年度における賃金上昇及び新規採用計画等を見込んだ上で、令和7年度～令和9年度(3年間)の平均額を人件費見込額としています。

イ 指定管理業務の適切な再委託について

- 当施設の設備・機器等の保守点検、警備、清掃管理等の専門性が求められる業務は、専門事業者に再委託し、適切な水準を保った上で最良のサービスが確保できるように努めます。
- 委託事業者については、前述のビル館会議などで、委託業務の品質チェックや利用者意見の共有を実施しており、**最小の経費で最良の業務水準を維持できるよう当協会がチェック**します。
- 高い専門性や技術力などが求められる業務以外の再委託については、地域経済の観点や迅速な対応力を踏まえ、**可能な限り地元の事業者**とすることで、地域経済に貢献します。
- 上記のほかに、再委託先選定においては、原則として入札・プロポーザル方式等により選定手続きの透明性を確保し、公正で適正な契約手続きを行うとともに、価格の適切性を含め総合的に判断し、選定します。
- 契約にあたっては、当協会と委託事業者の責任の範囲を明確にするとともに、契約の履行過程で当協会の監督が十分に働くようにします。

2-(5) 管理運営体制など

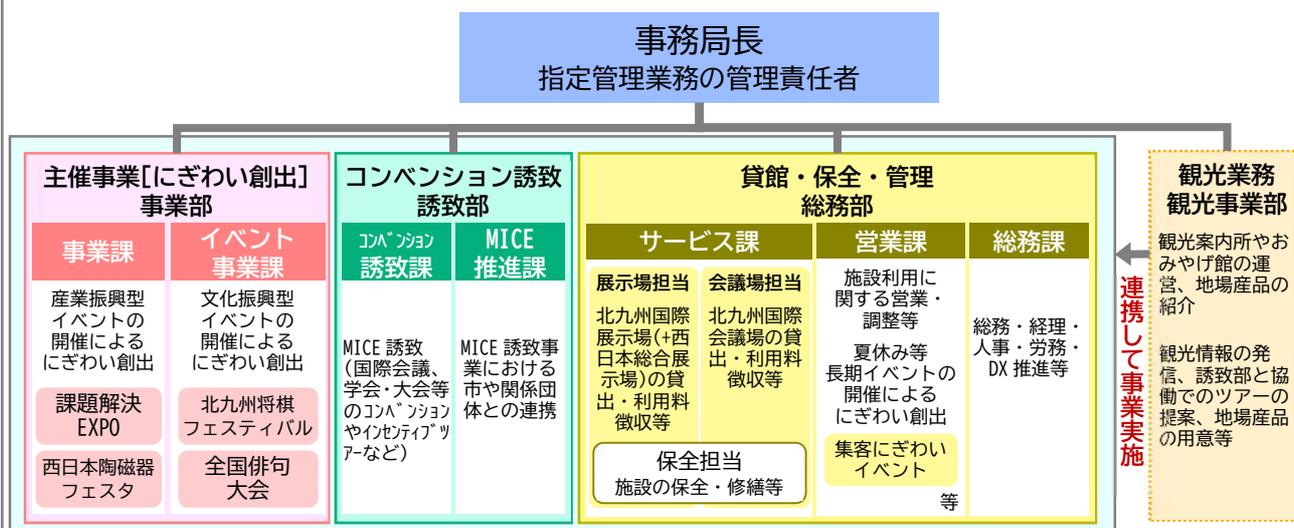
ア 施設の管理責任者、管理体制について

1. 管理責任者と管理体制の概要

- 施設全体の管理責任者は当協会の事務局長が務めます。また、各個別業務として、事業部、誘致部、総務部を設置し、各部長級職員が各部を統括します。
- 観光案内や地元製品の紹介などは、**当協会内の観光事業部が連携し運営をサポート**します。

2. 管理運営体制図

- 当施設の管理運営体制及び各部の業務分掌は以下のとおりです。



3. 部門を超えた会議の実施

- 以下にある会議を開催し、部署を超えた横断的な会議を実施し、部署間での情報共有を行い、専門的かつ円滑なコミュニケーションによる部署間連携が実施できる体制を整備します。
- 若手職員目線で新たな事業企画を立案するため **KCV オムニ・コネクテッド**を令和5年度から開始しています。また、次期指定管理には、必要に応じて変革を実施していくための会議体を設置していきます。

組織運営体	頻度	対象	内容
幹部会(戦略会議)	不定期	専務理事以下 各部長	組織的な意思決定や共有が必要な際に招集し、意思決定・情報共有を行う
事務局長会議	月1回	事務局長以下 主要部長	各部の月次進捗確認や幹部会の指示を受けた具体的取り組みを協議する
営業推進本部会議	月1回	総務部(営業推進本部)・営業課・サービス課	利用データ分析に基づく営業戦略策定と利用の促進、最大効率化を図る
ビル館会議	月1回	サービス課・警備・設備・清掃業者	AIM ビル、及び施設間一体管理の各種委託業者との合同調整会議
サービス向上部会	月1回	サービス課	サービス課を中心に予定されている催事や改善点、利用者意見を共有する
誘致部会議	月1回	誘致部・MICE 推進課・コンベンション誘致課	誘致の進捗・情報を共有し、アフターコンベンションの活用等も協議する
事業部ミーティング	月1回	事業部事業課・イベント事業課	事業部実施の主催事業やイベント事業について、部内共有・協議する
KCV オムニ・コネクテッド	不定期	各部門若手 プロパー職員	各種運営改善や事業企画について、各部門の若手職員が集まり協議する

イ 指定管理業務にあたる人員の配置について

- 管理責任者として**事務局長**を**1名配置**するほかに、当施設の管理運営にあたる人員として、以下を配置します。

事業部		誘致部		総務部	
事業部長	1名	誘致部長	1名	総務部長	1名
事業課	5名	コンベンション誘致課	5名	サービス課	12名
イベント事業課	2名	MICE推進課	2名	営業課	3名
				総務課	5名

ウ 指定管理業務にあたる人員の資格、経験について

1. 主要人員の経験について

- 当施設の主要人員（事務局長及び各部長）の経験は以下のとおりです。

主要人員	業務経験 ※カッコ内は業務経験年数
事務局長	指定管理業務の統括 (北九州市からの出向者、管理職経験豊富)
総務部長	施設管理業務等の管理責任者 (3年)
誘致部長 (誘致担当参事)	コンベンション誘致業務及び地域連携業務の統括 (12年)
事業部長	主催事業 (展示会) 等に関する業務の統括 (1年)

2. 人員の保有資格について※再掲 (P.9) 参照

- 当施設の人員の保有資格は以下のとおりです。

イベント業務管理士、ファイナンシャルプランナー、ITパスポート、安全運転管理者、衛生管理者、応急手当普及員、危険物取扱者、九州観光マイスター、国内旅行業務取扱管理者、人権啓発コーディネーター、総合旅行業務取扱管理者、総合旅程管理主任者、福祉住環境コーディネーター、防火管理者、防災管理者、旅行サービス手配業務取扱管理者 等
※資格取得者の人数は P.9 参照

工 職員の資質・能力向上を図るための取り組み

- 当施設の管理運営は、職員自らが事業企画や営業、調整等を行う業務が多く、海外からの問い合わせや利用者との調整もあります。
- 北九州市の産業振興や MICE 振興に貢献し、公の施設としての責務を果たすため、豊富な専門知識と経験を有し、効率的に業務を遂行できる**高度専門人材の育成**に取り組みます。

1. 育成を支える研修等の取り組み

- 定義した「求められる職員像」に向けて、職員ひとりひとりの希望や適性を踏まえたキャリアプラン形成を支援するため、職員の階層や本人の希望によって参加できる様々な取り組みを行います。

(1) 階層別研修

- 業務遂行及び組織運営において、「自身の立ち位置と役割を自認し、その役割を遂行するための必要な能力を身に付けて磨いていく」ために**階層別に必要な能力を明確**にし、それを習得するための階層別研修を実施します。

対象階層	目的	研修内容
新入職員 (中途採用含む)	財団の基礎知識、ビジネスマナー、ビジネス所作等、業務遂行の基礎知識	OJT、接遇、コンプライアンス、外部研修の受講(市新任職員研修等)
中堅職員	監督者としての倫理観の醸成、マネジメント能力の基盤づくり、人材育成、課題解決、経営視点	リーダーシップ・フォロワーシップ研修、メンタルヘルス、外部研修の受講(市新任係長研修等)
管理職員	管理者としての高い倫理観の醸成、経営戦略、内部統制、マネジメント業績評価、職場環境保持	管理者・評価者研修、メンタルヘルス、外部研修の受講(市新任課長研修等)

(2) 意見交換の場の整備

- 当協会は、ワンストップサービスとして、1事業(利用者ごと、誘致案件1件ごと、主催事業1事業ごと)に1担当者を基本としているものの、**他の職員の好事例を共有**する等の意見交換のため部課や組織を横断したワーキンググループや会議体(KCV オムニ・コネクテッド、サービス向上部会等 P. 39 参照)を整備します。

(3) 資格取得支援

- 「イベント業務管理士」「防火管理者」「普通救命講習」など、**施設管理業務の質の向上につながる資格取得を促進**します。当該資格の受講は研修扱いとし、**試験料・更新料等を当協会が負担**とするなどの支援を行います。
- その他、語学や簿記等の基礎的なビジネススキルの習得につながる資格についても、試験料・更新料等を協会負担とするなどの支援を行い、各職員の自発的な取得を支援します。

(4) 外部機関研修等への派遣

- 全国公益法人協会、全国展示場連絡協議会、国際会議場施設協議会、日本展示会協会、日本政府観光局(JNTO)、日本コンGRESS・コンベンション・ビューロー(JCCB)等が開催する会議・研修会等に参加し、職員の専門知識のレベルアップを図ります。

オ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について

1. 地域と連携した主催事業の開催

- 当協会は、主催事業において多くの地域団体と連携して事業を行っています。特に「課題解決 EXPO」については以下の連携先を有し、引き続き協働し事業を実施していきます。

事業名	関係団体	大学・研究機関
西日本製造技術イノベーション	<ul style="list-style-type: none"> ・(一財)九州オープンイノベーションセンター ・北九州ロボットフォーラム ・(公財)北九州産業学術推進機構 ・(一社)九州経済連合会 ・九州航空宇宙開発推進協議会 ほか 2 団体	<ul style="list-style-type: none"> ・九州工業大学 ・九州産業大学 ・西日本工業大学 ・福岡大学 ・北九州市立大学 ほか 3 機関
西日本 DX 推進フェア	<ul style="list-style-type: none"> ・北九州市 DX 推進プラットフォーム 	<ul style="list-style-type: none"> ・北九州産業学術推進機構
エコテクノ地球環境ソリューション展/エネルギー先端技術展ベンチャー・メッセ	<ul style="list-style-type: none"> ・(一財)九州オープンイノベーションセンター ・九州環境エネルギー産業推進機構(K-RIP) ・(公財)北九州国際技術協力協会 ・(一財)省エネルギーセンター ・福岡県水素グリーン成長戦略会議 ほか 17 団体	<ul style="list-style-type: none"> ・九州工業大学 ・北九州市立大学 ・福岡女子大学 ・西日本工業大学 ・北九州工業高等専門学校 ほか 3 機関
中小企業テクノフェア in 九州	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO 法人北九州テクノサポート ・(独)中小企業基盤整備機構 九州本部 ・(公財)福岡県中小企業振興センター ・福岡県生産性向上支援センター ほか 5 団体	

2. 賛助会事業

- 当協会は、様々な展示会の開催やコンベンション誘致・支援、観光事業を通じて、地域の産業貿易の振興、国際化の推進及び市民文化の向上を図ることを目的とした賛助会を設立しています。
- 賛助会のうち、MICE 会員については、北九州市の MICE 推進のために支援をいただける地域の事業者であり、**新たな会員の輪を広げ、連携して MICE 推進**を行います。

3. MICE サポーター

- 当施設において、大規模なコンベンションなどが行われる際に受付の支援をしてくれる **MICE サポーターを募集**し、地域住民に当施設の事業への参加をしていただき、来場者との交流の場としています。



2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

ア 施設の利用者の個人情報を保護するための対策

- 当協会は、個人情報について、「北九州市個人情報保護条例」、「個人情報の保護に関する法律」その他関係法令・ガイドラインを遵守した運用を実施します。また、情報公開の請求があった際は適正に対応することで、高い透明性を担保します。

1. 個人情報保護について

(1) 個人情報保護の基本的な考え方

- 「北九州市個人情報保護条例」、「個人情報の保護に関する法律」、その他関係法令・ガイドライン等を遵守し、これらに沿って作成した「公益財団法人北九州観光コンベンション協会個人情報保護規程」に基づき、適正に個人情報を管理運用します。

(2) 個人情報保護方針の公表と体制の整備

- 「公益財団法人北九州観光コンベンション協会個人情報保護に関する基本方針」をホームページや協会事務室で公表し、明確な責任体制のもと個人情報を適切に管理します。

【個人情報保護体制】

- 事務局長を個人情報保護統括責任者とします。
- 総務部・誘致部・事業部の部長を個人情報保護責任者とし、各部の個人情報の適正な管理を推進します。
- 総務部総務課を個人情報に関する窓口とし、直接問合せできる体制を構築します。

(3) 個人情報保護コンプライアンス・プログラムの策定・実施

- 個人情報保護コンプライアンス・プログラムを策定し、研修・教育を通じ、全職員に周知します。
- 個人情報保護チェックシートを作成し、定期的に個人情報保護措置の履行状況をセルフチェックするとともに、個人情報保護責任者に報告します。
- 個人情報保護責任者は、定期的に個人情報保護措置の履行状況をチェックし、遵守されていない項目があれば改善を指導するとともに、個人情報保護統括責任者へ報告します。

(4) 個人情報保護のための具体的な措置

- 個人情報保護を徹底するため、個人情報の取得から廃棄まで各段階に応じた次の措置を講じます。

個人情報を取得利用するとき

- 個人情報の利用目的を明示し、利用目的の範囲内で利用
- 利用目的の範囲を超えて利用する必要が生じた場合は、事前に本人に同意を得て実施
- 第三者に提供する場には、事前に本人の同意を得て実施
- ホームページで個人情報保護方針を公開

個人情報への問い合わせに対応するとき

- 総務部総務課に問い合わせ窓口を設置
- 問い合わせに対しては、本人確認を徹底
- 本人から開示・訂正・削除・利用停止を求められた際は、速やかに対応

個人情報を保管するとき

- 個人情報が記録されている書類は鍵付きのキャビネット等で厳重に保管
- 個人情報の入った各パソコンに ID、パスワードを設定
- 外部コンピューターネットワークとの境界にファイアウォールを設置し、各パソコンにウイルス対策ソフトを導入することで外部からの不正アクセスや情報漏えいを防止
- 電子記憶媒体の管理を徹底するため、管理手順を文書化したマニュアルを作成
- 個人情報の持ち出しを原則禁止
- やむを得ず持ち出す場合、個人情報保護責任者の許可を必要とする
- 原則として個人情報を取り扱う業務の外部委託を行わず、やむを得ない場合は協会と同様の個人情報保護措置を義務づけ

個人情報を破棄・消去するとき

- 個人情報が記録されている書類等を廃棄する場合は、シュレッダーまたは溶解による処理を徹底
- 個人情報を格納しているパソコンや CD-ROM 等は物理的に破壊
- 個人情報を格納していたパソコンをリース元に返却する場合は、専用のデータ抹消ソフトを使用

2. 情報公開について

(1) 情報公開の基本的な考え方

- 当協会は、より透明性の高い組織運営を実現するため、「北九州市情報公開条例」その他関係法令を遵守するとともに、「公益財団法人北九州観光コンベンション協会情報公開要領」に基づき、当協会が保有する情報を適正に公開します。

【情報公開要領の骨子】

- 情報の原則公開
- 北九州市と同様、原則的に請求から 15 日以内に公開
- 個人情報、法人情報、任意提供情報（公にしないことを条件に入手した情報）等
- 非公開にする情報の限定
- 公開できる情報と非公開情報が混在する文書等の部分公開
- 非公開措置、部分公開措置に対する異議申立制度の導入

(2) 情報公開要領の公表と窓口の設置

- 「公益財団法人北九州観光コンベンション協会情報公開要領」を当協会事務室で公表します。
- 総務部総務課を情報公開窓口として、常時公開請求の相談受付、異議申立の受付を行います。

イ 利用者が平等に利用できるような配慮について

- 小倉駅新幹線口コンベンション施設は、公の施設であることを十分認識し、各施設の設置及び管理に関する条例並びに施行規則の趣旨に則って、利用者の平等利用と施設の公平な管理運営を徹底します。

1. 平等公平な利用への取り組み

(1) 平等公平な施設の利用受付

- 正当な理由なく施設利用を拒んだり、不当な差別的取り扱いを行いません。
- 利用方法や空室状況など施設利用に関する各種情報を、**パンフレットやホームページにより的確に発信**します。
- 適正な受付手順のなか、複数の利用者で同規模の予約希望期間が重複した場合は、くじ引きによる抽選を行う等、関係者立会いのもと、透明性を確保した方法で公平に利用者を決定します。
- 協会職員、委託事業者、KIPRO 職員（共用部分管理者）等で行う「ビル管理会議」においても、利用者への平等公平な対応の徹底を図ります。

2. ユニバーサル対応

- 当施設は年齢、性別、国籍、障がいの有無等に関わらず、あらゆる人が集う施設であることを理解し、あらゆる人が、平等・快適に過ごせるような対応を実施します。

(1) 館内表示の工夫

- シンボルマークやピクト表示により、助けを要する方や子ども、高齢者等に対し、分かりやすい表示を行います。



(2) 情報発信での配慮

- 視覚障がい者、外国人、IT 弱者等に配慮した情報発信を行います。(P. 34 参照)

ウ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて

- 可能な限り、事故に対する未然防止策を検討・実施し、利用者の安全・安心を最優先とした運営を行います。また、職員研修を徹底し、常に事故防止の意識を持ち、怪我人、病人があった場合の適切な応急処置と通報ができるよう指導します。

1. 施設・設備の適切な維持管理

- 当施設は、経年劣化による老朽化が課題となっています。そのため、施設及び設備の機能と環境を良好に維持し、利用者が常に安全かつ安心して利用できるよう点検体系を確立し、予防保全の考え方に基づいて、計画的な保全に努めます。

(1) 計画的な業務の遂行

- 年度当初に「施設維持管理計画」を作成し、計画に沿って実施した点検・結果、修繕等を記録し、維持管理計画に反映させます。
- 毎日実施する『日常点検』、法令等に基づき定期的実施する『定期点検』はもとより、災害発生前後に施設の安全を確認する『臨時点検』や、他施設で起こった同様の事故の発生を未然に防ぐ『緊急点検』なども随時実施し、安全を確保します。
- 業務の遂行にあたっては、当該施設の管理運営業務仕様書、施設維持や設備保守点検に関する法規、その他関連法規を遵守します。

(2) 予防保全の考え方に基づく保守と修繕

- 長年の維持管理記録や経験により設備の劣化状態を分析し、**できる限り予防的な部品交換や修繕、更新**を行うことで、「安全・安心の確保」や「管理運営に重大な支障を及ぼす故障・不具合の未然防止」に努め、施設・設備の長寿命化を図ります。

(3) 快適な利用空間の提供

- 良好な衛生環境、美観の維持を心がけ、快適な空間を保つため、必要な清掃業務を実施します。
- 「原状回復チェックリスト」を活用し、利用後の原状復旧ができるよう立会い指導を行います。

(4) 定期的な修繕の実施

- 北九州国際展示場・北九州国際会議場ともに建物の経年劣化が進んでおり、建具・空調設備・電気機器等の保守保全を中心に予算の範囲で実施します。
- 100万円以上の修繕については、北九州市との協議となりますが、緊急性のある修繕案件が発生した場合は都度北九州市に報告・協議の上、**当協会の自費修繕を含めた対応**を検討します。



【施設の修繕業務】

2. 日常の安全対策と事故発生時の適切な対応

- 事故の未然防止を前提に管理運営を行います。「施設運営危機管理マニュアル」を作成し職員教育を行います。事故発生時は、的確な対応を行い、安全を確保し、被害拡大を防ぎます。

(1) 事故の未然防止を前提とした日常の安全対策

- 「業務仕様書」に基づき、管理室と地下駐車場に警備員を常駐させ、敷地内の巡回を十分に行って点検を実施し、不審者・不審物等の発見及び危険箇所の把握を行います。
- 利用者に、事前の打合せの際に施設・設備の利用方法及び注意事項の十分な説明を行い、利用者に別途出展者がいる場合は同様の内容が共有できるように細やかなアドバイスを行います。
- 催事期間中の騒動（口論・喧嘩等）に対して速やかな対応をとるために、利用者の対応窓口を確認し、施設側との連絡・報告体制を作ります。
- 特に開場前の行列や入場時の対応、要支援者への配慮等について、体制及び対策を利用者に確認し、十分な安全の確保を要請します。



【警備の巡回点検】

(2) 事故発生時の迅速で的確な対応

- 職員が現場に急行して正確な状況を把握し、各部長級職員及び事務局長に報告します。
- 傷病者の状態に応じ、応急処置を行い、救急車の出動等を速やかに要請します。
- 重大な事故が発生した場合は、直ちに**事務局長を本部長とした緊急対策本部を設置**し、対処状況を速やかに北九州市や関係機関に報告します。
- 現場の状況に応じて、来場者等への案内や避難誘導、立入禁止措置や催事の中止を行うなどの適切な現場判断を行います。

(3) 再発防止への取り組み

- 事故対応や管理運営体制に不備がなかったか検証し、再発防止に取り組みます。
- 安全性が確認されるまで、当該施設の利用中止や立入制限を行うなどの措置を講じ、北九州市及び関係機関と協議の上、適切な事後処置を実施します。
- 一連の状況を記録・保存し、全職員で情報共有し、再発防止に役立てます。

エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて

- 大規模な災害発生等に備えて、緊急時の対応体制・連絡体制を構築し、利用者の生命、安全を確保すべく全力を尽くします。

1. 防犯・防災対策

不審者・不審物への対策

- 「業務仕様書」に基づき、管理室と地下駐車場に警備員を常駐させ、不審者、不法侵入者等の発見及び追放並びに加害行為等を除去するように努めます。
- 置き引きやすり等の犯罪や危険物（銃刀・爆発物・劇物等）の持ち込みへの防止策として、警備員を中心に当協会職員と連携した巡回警備を実施するとともに利用者に対しても定期的な巡視を要請し、不審者の早期発見に努めます。
- 場内で不審者や危険物等を発見した場合や犯罪（置き引き・すり・盗難）の被害にあった場合の施設通報先を明示します。
- 「北九州市暴力団排除条例」を遵守し、安心して利用できる施設環境を整えます。

災害対策

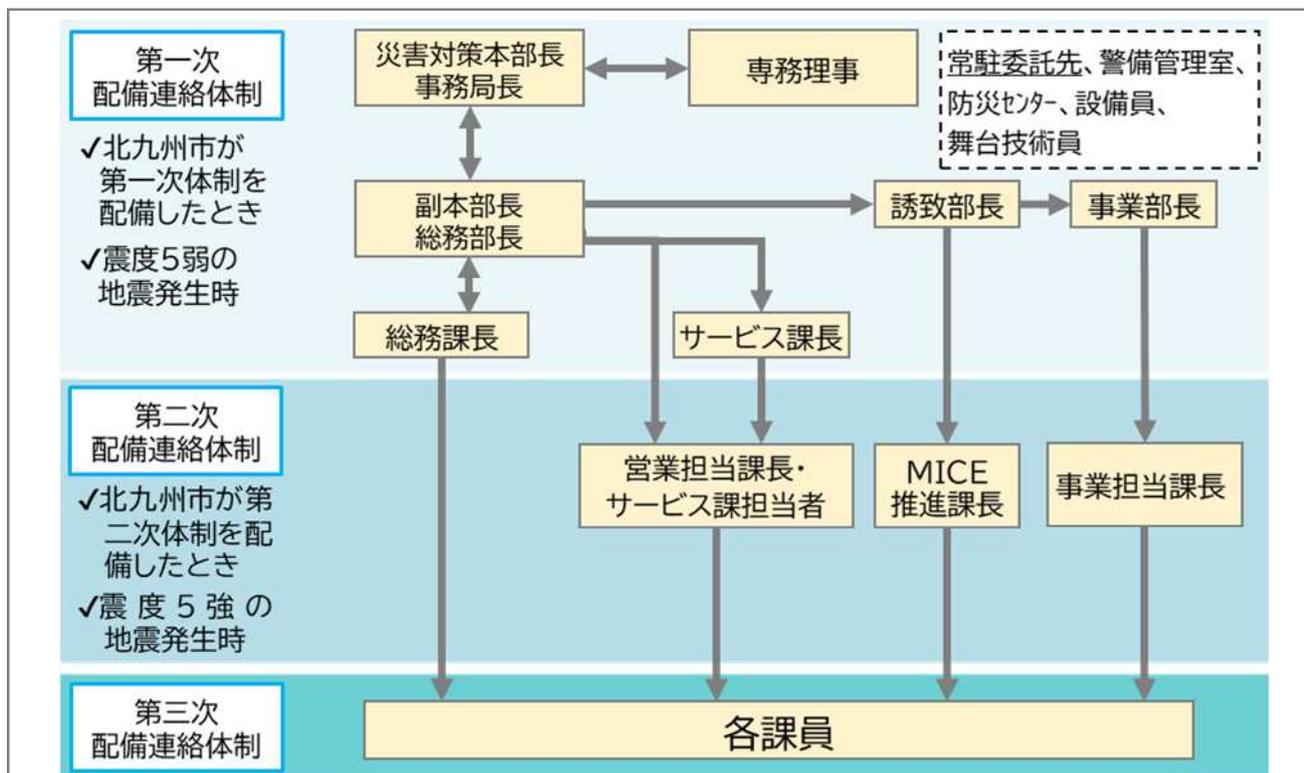
- 主催者室への災害時の緊急装備（ヘルメット、軍手等）を準備。地震・火災等の緊急事態発生時に消火・避難活動等施設側と協力して実施できる体制とします。
- 展示場来場の際に大規模災害に被災した帰宅困難者については、エマージェンシーブランケットやペットボトルの水の提供等の支援体制を検討します。
- 利用者に対し、火災の際に重要な初動体制確保のため、当施設に提出する自衛消防隊組織表の体制のチェックと、当施設の危機管理体制との連絡体制を双方で確認します。
- 館内に、避難誘導経路が日頃から確認できるサイン表示を行うとともに、危険箇所への立入禁止表示等、常に利用者の視点に立ち、利用方法や注意を喚起する工夫を行います。

2. 災害時・火災時の緊急連絡体制

- 日頃の安全管理を徹底するとともに、利用者の安全を第一に考えた、迅速で正確な対応により、被害を最小限に抑えます。

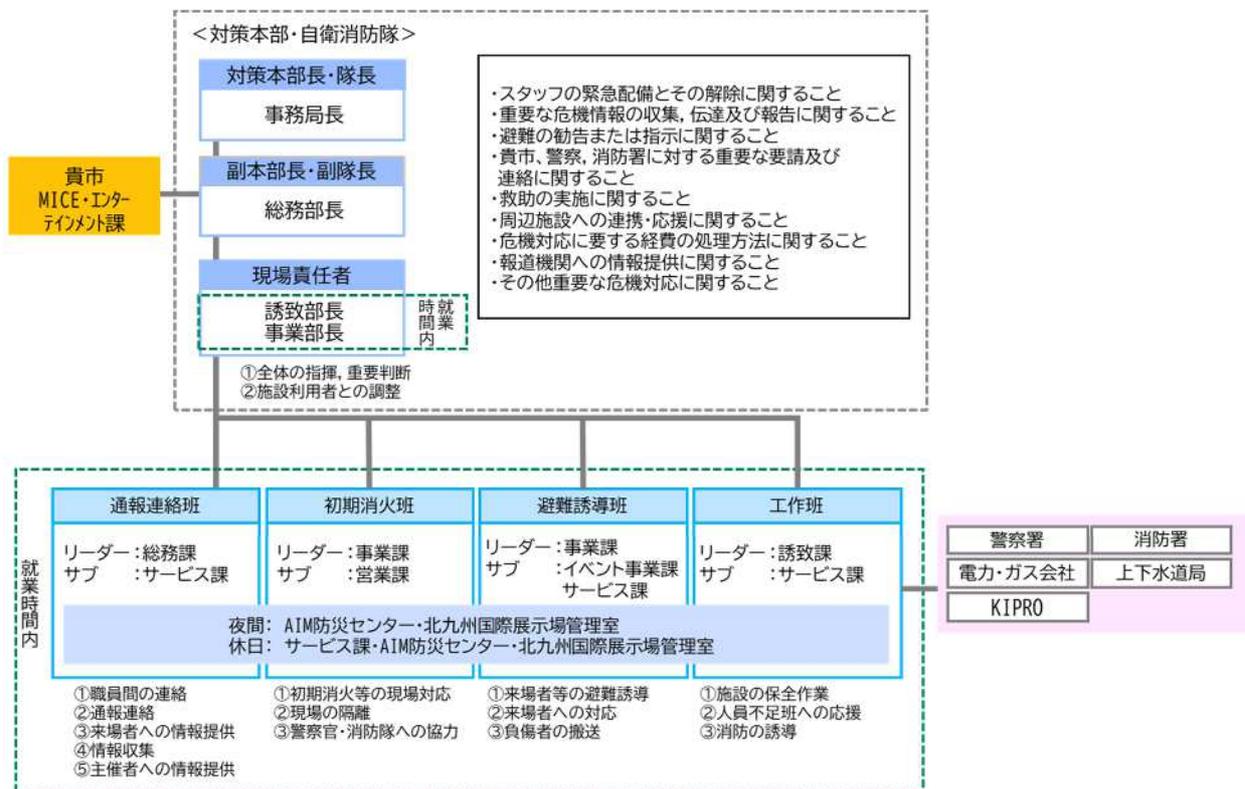
(1) 緊急連絡体制

- 緊急連絡体制及び連絡システムを明確**にし、施設に常駐する職員・警備員等により即座の対応ができる体制を整備します。
- 災害・火災等非常時は、利用者・来場者の安全確保を最優先に、『正確な状況把握』『利用者等の安全確保』『被害拡大・二次災害の防止』を基本に据えた対応にあたります。



(2) 迅速で適切な初期対応体制

- 災害・火災時には、対策本部・自衛消防本部を設置し、対策本部長（自衛消防隊長）の指揮のもと、「通報連絡班」、「初期消火班」、「避難誘導班」、「工作班」に分かれて初動対応するとともに、警察署、消防署及び北九州市などと連携し、事態の収拾を図ります。
- なお、災害・火災時に勤務日となっていない職員についても、**近隣居住者の優先出勤を指示**することとし、人員の確保を図ります。



【危機管理対策概要(抜粋)】

(3) マニュアルの整備と訓練の実施

- これまでの管理運営実績やノウハウをもとに、想定される緊急事態（火災、地震、台風、停電、病気、ケガ等）に対応した「危機管理マニュアル」を整備・適宜内容の見直しを行っており、それに基づく訓練等を行うことで、万全の態勢を構築します。

■災害

事項	想定される事態	主な対応
地震	震度 2 以下	<ul style="list-style-type: none"> 余震や地震発生状況を確認し、関係者と事業の継続を協議 適切な館内アナウンスの実施
	震度 3 以上	<ul style="list-style-type: none"> 揺れの状況により注意喚起を促すアナウンスを実施 事業を一時中断し正確な地震情報を収集 被害状況を確認し関係者と事業の再開について協議再開あるいは中止について館内アナウンスを実施
	震度 5 弱以上	<ul style="list-style-type: none"> 上記と同様に実施 火災が発生した場合は初期消火や負傷者の救助活動を実施。必要に応じて避難誘導もしくは館内待機を案内 来場者にリアルタイムに情報を提供 周辺からの避難者に対してスペースを提供
風水害	台風の接近や集中豪雨による高潮や交通機関の麻痺	<ul style="list-style-type: none"> 気象情報を早期入手し、関係者と協議し事業中止を検討
	事業開催前の中止	<ul style="list-style-type: none"> 事業中止の告知や払い戻し方法を検討
	事業開催中の中止（帰宅可能）	<ul style="list-style-type: none"> 正確な情報の提供と帰宅アナウンスを実施
	事業開催中の中止（帰宅不可能）	<ul style="list-style-type: none"> 関係者と協議の上、施設内待機を案内 気象情報や交通機関等の情報を逐次提供

■事故等

事項	主な対応	主な予防策
火災・停電	避難者の誘導、消火、通報等、「危機管理マニュアル」に則り、職員がそれぞれの役割に応じた迅速かつ適切な初動を行い、利用者の安全確保に努める 事態の正確な状況を把握し、関係者と協議の上、事業の中止/継続を速やかに決定・公表する	<ul style="list-style-type: none"> 巡回警備の徹底 利用者への注意事項説明の徹底 避難経路の確保と館内掲示 消火器、消火栓の取り扱い、設置場所の確認 消防署と連携した消防訓練（年 2 回）
事故	事故現場からの利用者の隔離による安全確保を行うとともに、立入禁止措置を講じる 怪我人等は、程度により応急処置、あるいは病院への搬送等、適切な対応を行う	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備の定期点検、予防保全の徹底 利用者への注意事項説明の徹底 危険箇所への立入禁止措置 近隣病院や急患センター等の連絡先を把握 応急処置法（AED 含む）を習得
不審者・騒動・テロ	警備を中心に複数人で初期対応を実施する 必要に応じて、警察等関係機関へ通報を行うとともに、緊急連絡網により職員間の情報共有を行う 関係者と協議の上、事業の中断/中止/継続を速やかに決定・公表する 必要に応じて来場者等の避難誘導を行う	<ul style="list-style-type: none"> 巡回警備の徹底 主催者への注意喚起 日頃から警察と連携し、不審者情報や犯罪情報を入手 モニターカメラによる施設内の状況把握

(4) 災害時等の施設としての協力

- 北九州国際展示場、西日本総合展示場は、北九州市防災計画において、災害時特定機能施設としては現状位置づけられていませんが、緊急物資集配センターとして、また、施設関係者や負傷者、帰宅困難者に対応した休憩・避難施設としてスペースを提供することが可能です。合わせて、**支援物資の若干の備蓄**も行います。
- また、自然災害や事故等により JR 小倉駅構内または駅近くに停車中の新幹線車内において乗客が帰宅困難となった場合に、**当施設及び西日本総合展示場を避難場所として貸出**する「鉄道輸送障害等事案における施設の使用に関する協定」を JR 西日本・北九州市・当協会の三者間で締結しており、可能な範囲での展示場等貸出協力を行います。

2-(7) 社会貢献・地域貢献

ア 高齢者や障がい者等の雇用促進の取り組み

1. 高齢者の雇用

- 現状では当協会の規程において定年を 60 歳、再任用 65 歳までと定めていますが、当人のモチベーションの向上と人材確保を目的として、**今後は定年を 65 歳まで延長**することを検討します。
- また、65 歳を超えている職員は現在、パート職員 (70 歳定年) のみですが、この現状を踏まえ、厚生労働省が発行している「高齢者雇用推進マニュアル」を参考にした高齢職員活用方針の制度・設計を行い、**欠員補充時は求人幅広く呼びかけること**を検討しています。

2. 障がい者の雇用

- 障がい者雇用について、民間企業の法定雇用率が 2.5% (従業員を 40 人以上雇用している事業主は、障がい者を 1 人以上雇用) と定められていますが、現状では雇用に至っておりません。
- 今後は、雇用割合を達成させるために、公共職業安定所のアドバイザーなどに助言を求めながら、障がい者に適した勤務時間、業務内容等を設定し、広く呼びかけていくことを検討します。

イ 労働環境の向上への取り組み

1. 働きやすい環境の整備

(1) 柔軟な勤務制度

- 基本的な執務時間は 9:00~17:45 ですが、事前申請で変更可能とする制度を導入しています。
- 次期指定管理期間においては、フレックスタイム制など**多様化する働き方に合わせた勤務形態の導入等**を検討します。

(2) 有給休暇の取得率の向上策

- 業務都合に合わせ、1 時間単位での柔軟な有休休暇取得を可能としています。
- 令和 5 年度より、夏季休暇の取得期間(6 月~9 月)を 10 月まで延長しました。
- 令和 5 年度の有給休暇取得率は平均 73%となっており、令和 3 年度 67%と比較し取得率が向上していることから、引き続き上記の取り組みを進めます。

(3) 個別面談の実施

- 職員一人ひとりの目標管理及びストレスチェックなどの実施のため、業務負荷やライフイベント、その他個人が抱える懸念等を上司と意見交換する個人面談を年 1 回実施しています。
- 次期指定管理期間では、職員の衛生管理強化のため、**定期的な産業医と面談機会**を検討します。

(4) 勤務にかかる申請の電子化

- 従来の出勤簿に替わる勤怠管理システムを導入し、勤怠の効率的管理が可能となりました。次期指定管理期間においても、管理者及び職員自身が適切な勤怠管理を行うことで過重労働発生などのチェック体制を確立し、働きやすい勤務環境を整備します。
- 突発的休暇や出張時に必要な届出は、簡便な操作の電子申請を導入しています。

(5) 女性職員の活躍・復帰時フォロー体制の構築

- 当協会の女性職員の割合は高く、産前産後休暇・育児休暇等を取得した職員が職場復帰する際、ブランク解消のための職場復帰体制を構築し、子育てしやすい職場環境の充実化を図ります。また、働く意欲のある女性が再就職しやすいと思ってもらえる職場環境づくりに努めます。

女性職員の割合 51.6%

職員：53 臨時職員・パート 9
合計 62名 このうち、女性 32名
(うち 7名は臨時職員・パート)
(2024.9.1 現在)

ウ SDGs 達成や環境への配慮に関する取り組み

1. SDGs 達成に向けた具体的な取り組み

- 北九州市の施策及び当施設の設置目的を踏まえ、特に目標 8、9、17 について、注力して SDGs 達成に向けた取り組みを行います。



働くことの意義を再認識し、労働市場への参入を促し、経済成長を支援する

- 職員の働きがいの向上を目的に、キャリアパスに応じた講習・研修の企画・実施します。また、働き方改革を推進し、皆が働きやすく効率の良い、よりよい職場環境を目指しています。(KVC オムニ・コネクテッドによる推進体制)
- 職員の健康保持・増進のため、定期健康診断の受診日は「職免」として有給休暇とは別に取り扱いしています。
- 以上により、雇用の充実、生産性の向上を図り、地域の雇用創出・経済発展に寄与します。



技術革新を積極的に支援し、効率的な経済発展及び新たな産業の育成をする

- 複合化する地域企業の課題解決に対応する製造業・DX推進・環境産業・中小企業をテーマに掲げた展示会を取りまとめて、地域企業の課題を解決に導く「課題解決EXPO」を開催しています。
- 地域の有望産業への取り組みや生産性向上、デジタルトランスフォーメーション(DX)の導入、脱炭素への取り組み、事業継承などの多様なテーマの課題解決を通じて、産業界の継続的な発展に寄与します。



持続可能な施設の発展のため、地域住民等と連携し、協力し地域を形成する

- JR小倉駅新幹線口で営業・活動している企業・団体で構成される小倉駅新幹線口振興連絡会の事務局を担い、北九州市を訪れる方々をきれいな街でお迎えするために、パートナーシップを活かした清掃活動等を行っています。
- 北九州市周辺の地域住民から成る観光ボランティアが地元ガイドとなり、北九州の観光名所を一緒に歩きながら案内する有償サービスを提供し、北九州市を訪れた方々の満足度の向上に寄与しています。また、観光ボランティアの研修制度を設け、交流を深めながら、連携を行っています。

2. 環境配慮の取り組み

(1) エコアクション 21

- 当協会はエコアクション 21 の認証を平成 21 年に取得しており、以降、エコアクション 21 に基づいた環境への配慮を実施しています。

(2) グリーン購入

- 備品・消耗品の購入などにおいては、グリーン購入の推奨、必要なものだけの購入、環境に配慮した商品の優先的購入を行います。

Ⅱ 地域活動や地域交流などの取り組み

1. 周辺美化、清掃活動の実施

- JR小倉駅新幹線口の企業や学校を中心に、**一斉清掃ボランティア活動**を行っています。JR小倉駅新幹線口地区は、大型イベント等の際には外国人を含め市内外より多くの人を訪れるコンベンションゾーンであり、「きれいな街でお迎えしよう」というおもてなし意識に賛同いただく方々に参加いただいています。



2. 泡盛ナイト in こくらの開催

- 地域のにぎわいづくりや会員の相互交流を目的とした交流イベントです。沖縄酒造組合にご協力いただき、「泡盛」を味わう**交流会を開催**しています。

3. 歓迎装飾の実施等

- KPF(北九州ポップカルチャーフェスティバル)やTGC(TOKYO GIRLS COLLECTION in KITAKYUSHU)等、小倉駅新幹線口コンベンションゾーンに多くの来訪者が予定されている催事の際、「おもてなし」を演出する**歓迎看板を小倉駅新幹線口に掲示**します。

4. 小倉駅新幹線口振興連絡会についての事務局運営

- JR小倉駅新幹線口地区で活動する企業・団体による任意団体(令和6年度現在11団体)の事務局を当協会が担っています。JR小倉駅北口地域の活性化を目的に、**イベントの自主開催をはじめ、事業の連携、PR活動、情報交換等様々な取り組み**を行っています。

5. 賛助会事業の実施

- 当協会は、様々な展示会の開催やコンベンションの誘致・支援、観光事業を通じて、地域の産業貿易の振興、国際化の推進及び市民文化の向上を図ることを目的として活動しています。当協会の活動にご理解とご支援をいただける賛助会員を随時、募集しています。

会員の種別	
MICE 会員	観光会員
当協会の事業主旨に賛同し、当協会が推進する展示会事業及びコンベンション事業に積極的なご支援をいただける法人及び団体等	当協会の事業主旨に賛同し、当協会が推進する観光に関する事業に積極的なご支援をいただける法人及び団体等
※令和5年の会員数：63 団体	※令和5年の会員数：240 団体

2-(7) 社会貢献・地域貢献

オ 地域団体や市内事業者などと連携した取り組み

1. 地域団体の運営についての当協会職員の各種協力

- 当協会は、80 を超える地域団体において様々な役職を拝命し、地域活動の運営に協力しています。(※以下は抜粋)

団体名称	役職	団体名称	役職
北九州フィルム・コミッション	委員幹事	北九州商工会議所	議員／部会運営委員
北九州大規模国際大会誘致委員会	副委員長	北九州市にぎわいづくり懇話会	理事
北九州国際映画祭実行委員会	委員	北九州市都心集客推進委員会(TGC 実行委員会)	委員
東田ミュージアムパーク実行委員会	委員	北九州地域連携懇談会	構成員
令和 6 年度全国高等学校体育大会北九州市実行委員会	委員	北九州風景街道推進協議会	部会員
北九州チャンピオンズカップ国際車椅子バスケットボール実行委員会	特になし	北九州市国際観光推進協議会	会員

2. 主催事業における地域団体との連携の実施

- 当協会はこれまで様々な地域団体や市内事業者と連携し、当施設で事業を開催してきました。
- 特に当協会が開催する主催事業「課題解決 EXPO」については、地域の様々な関係団体、大学・研究機関、関係行政機関と連携して事業を行っています。(以下は北九州市にある団体との連携の抜粋)

事業名	関係団体	大学・研究機関	関係行政機関
西日本製造技術イノベーション	<ul style="list-style-type: none"> 北九州ロボットフォーラム (公財)北九州産業学術推進機構 (一社)九州経済連合会 NPO 法人北九州テクノサポート 福岡県工業技術センター 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市立大学 北九州工業高等専門学校 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市
西日本DX推進フェア	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市DX推進プラットフォーム 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州産業学術推進機構 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市
エコテクノ地球環境ソリューション展/エネルギー先端技術展ベンチャー・メッセ	<ul style="list-style-type: none"> (公財)北九州国際技術協力協会 北九州環境ビジネス推進会(KICS) 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市立大学 北九州工業高等専門学校 有明工業高等専門学校 	<ul style="list-style-type: none"> 北九州市
中小企業テクノフェア in 九州	<ul style="list-style-type: none"> NPO 法人北九州テクノサポート 		<ul style="list-style-type: none"> 北九州市

カ 市民の雇用拡大に資する配慮について

- これまでの施設管理経験から、地域在住職員による地域情報やネットワークは、運営における利用者ニーズや地域連携事業などに極めて有効であると考えています。
- 現在、当協会に勤務している職員の市内在住率は 88.7%となっています。引き続き公平・公正な選考を実施しつつ、北九州市在住者の積極的な採用に取り組みます。

地元市民の雇用促進

- 地域市民団体の活動状況や潜在的な市民の交流施設に対する要望等、地域の情報は、地域に根ざす公益施設を管理運営する上で必要不可欠だと考えます。
- これらの情報を持った職員を活用することで、「利用者と同じ目線での施設運営」を実現することができます。

北九州市やハローワーク等と連携した平等公平な採用

- より働く意欲のある市民を採用するために、北九州市やハローワークと連携して、募集情報を広く市民に告知します。
- 選考は公平・公正を確保しつつ、北九州市在住者の積極的な採用活動を実施します。