

5. 施設利用者の意識調査

本章では、コンセッション方式による施設運営の結果、本施設がどのように利用され、利用者からどのような評価をいただいているかを把握するため、2024年度に開催された催事において、来場者を対象に実施した施設運営に関するアンケート調査及び主催者へのヒアリングを行った結果をまとめ、分析を行います。

(1)意識調査の概要

- ・2024年5月～11月にかけて、代表的なBtoB展示会、BtoCイベント、コンサートを対象に、施設利用者(来場者及び出展者)を対象としたアンケート調査を実施し、延べ約1,500名の方にご協力を頂きました。
- ・また、今まで本施設で催事を開催した主催者13者※を対象に、施設の利用に関する評価及びヒアリング調査を実施しました。

※ 内訳:BtoB展示会 4者、BtoCイベント 4者、コンサート 3者、企業イベント 1者、試験 1者

施設利用者向けアンケート調査の対象について

催事類型	実施時期	来場者数※	催事会場	回答者数
BtoB展示会①	7月	29,852人	ホールD、E、F	来場者 151人
BtoB展示会②	10月	7,908人	ホールD	来場者 208人、出展者 138者
BtoCイベント①-1	5月	49,000人	ホールC～F、多目的利用地A	来場者 220人、出展者 52者
BtoCイベント①-2	11月	50,000人	ホールC～F、多目的利用地A	来場者 275人、出展者 21者
BtoCイベント②	9月	19,956人	ホールF、多目的利用地A	来場者 229人
コンサート	8月	35,368人	ホールA、B	来場者 210人

※会期全体の合計の来場者数。調査を実施したのは各催事1日ずつ。

(2)施設利用者へのアンケート調査**①回答者に係るデータ**

- ・アンケート回答者の基礎的なデータについて伺いました。

※ 以下、四捨五入の都合により回答の合計が100.0%とまらない項目があります。

i) 居住地

項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=151)	② (N=208)	①-1 (N=220)	①-2 (N=275)	② (N=229)		② (N=138)	①-1 (N=52)	①-2 (N=21)
愛知県	62.3%	78.8%	72.3%	73.1%	21.0%	44.0%	35.5%	40.4%	42.9%
静岡県	11.3%	2.4%	3.6%	3.3%	7.9%	6.2%	0.7%	7.7%	9.5%
岐阜県	2.0%	6.3%	6.4%	5.8%	1.3%	6.7%	1.4%	5.8%	4.8%
三重県	6.0%	1.4%	7.7%	7.6%	0.4%	6.7%	2.9%	3.8%	4.8%
関東地方	6.6%	5.3%	0.9%	1.8%	35.4%	13.9%	10.9%	13.5%	14.3%
関西地方	7.3%	3.4%	7.3%	7.3%	17.0%	18.7%	9.4%	9.6%	9.5%
その他国内	4.0%	2.4%	1.8%	1.1%	14.0%	3.8%	39.1%	15.4%	9.5%
海外	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	3.8%	4.8%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

- ・全体の傾向として、来場者、出展者ともに愛知県内からの来場者が多いものの、BtoCイベント②は全国大会という大会の特性上、関東及び関西地方からの来場者が多くなっています。また、コンサートについても、全国的なアリーナイベントであることから、愛知県内を中心としつつ、関東地方、関西地方からも一定数来場していることがわかります。

- ・出展者の傾向として、BtoB展示会では7割近くが愛知県外から参加しているほか、BtoCイベントでは少数ながら海外からの出展もあり、広域から施設利用者が集まる催事を開催するとともに、県内のバイヤーと県外の出展者とのマッチングの機会を提供できています。

ii) 年齢

項目	来場者					
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート
	① (N=150)	② (N=205)	①-1 (N=219)	①-2 (N=275)	② (N=229)	
10歳台	0.7%	0.5%	6.4%	11.3%	30.6%	16.7%
20歳台	24.0%	10.2%	9.6%	10.2%	34.1%	40.5%
30歳台	28.7%	15.6%	33.8%	32.7%	6.6%	13.3%
40歳台	20.7%	22.0%	24.7%	22.9%	8.3%	11.9%
50歳台	22.7%	33.2%	20.5%	19.3%	15.3%	12.9%
60歳台	2.7%	15.1%	4.6%	3.3%	4.8%	4.3%
70歳台以上	0.7%	3.4%	0.5%	0.4%	0.4%	0.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

・BtoB展示会では20～50代のビジネス層、商品の販売も行うBtoCイベント①では主な購買層となる30～40代、学生向け催事のBtoCイベント②や若年層に人気のあるアーティストのコンサートでは10～20代が多くなるなど、本施設は、催事の特徴にあわせて幅広い年齢層の方に利用されています。

iii) 交通手段

項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=148)	② (N=202)	①-1 (N=219)	①-2 (N=274)	② (N=226)		② (N=134)	①-1 (N=52)	①-2 (N=21)
鉄道	43.9%	27.7%	5.5%	6.9%	40.7%	48.8%	26.9%	7.7%	9.5%
タクシー・有料バス	4.1%	0.5%	0.0%	0.0%	8.8%	2.4%	0.7%	0.0%	0.0%
無料シャトルバス	11.5%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
自動車・バイク	39.2%	67.3%	94.5%	93.1%	41.2%	47.9%	41.8%	86.5%	85.7%
航空機	0.7%	2.0%	0.0%	0.0%	7.5%	0.9%	29.9%	5.8%	4.8%
その他	0.7%	1.5%	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

・来場者について、BtoB展示会①では鉄道、②では自動車の利用が多くなるなど、同じ展示会カテゴリであっても、テーマによって来場手段の傾向が変化していることがわかります。なお、BtoB展示会①では開催中に無料シャトルバスが運行されたことから、約1割の人が利用しています。

・出展者については、搬入出の関係から自動車が多数を占めますが、県外からの出展が多かったBtoB展示会②については航空機による来場も一定数を占めています。

・全国大会であったBtoCイベント②についても航空機の利用が比較的多くなっており、空港直結の立地を活かした催事も開催されています。

iv) 本施設の利用回数

項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=149)	② (N=206)	①-1 (N=219)	①-2 (N=274)	② (N=227)		(N=210)	② (N=136)	①-1 (N=52)
はじめて	67.8%	81.1%	37.4%	36.5%	84.6%	64.5%	86.0%	28.8%	25.0%
2回目	18.8%	8.7%	21.0%	20.1%	7.0%	19.7%	5.1%	17.3%	15.0%
3回目	6.7%	4.4%	15.5%	14.6%	5.7%	5.9%	4.4%	13.5%	15.0%
4回以上	6.0%	5.8%	26.0%	28.8%	2.6%	9.9%	4.4%	40.4%	45.0%
不明	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

・本施設で初めて開催されたイベントにおいては「はじめて」との回答が多くなっていますが、継続開催されているBtoCイベント①においては、来場、出展ともに複数回の利用者が多数を占めています。

・継続開催される催事を増えやすことで複数回の来場者も増え、会場としてのイメージの定着や、認知度向上につなげていくことが期待されます。

②施設に対する評価

・施設に関する各項目を5段階で評価いただいたうえで、特に改善が必要と思われる点について伺いました。

i) 立地・交通アクセス

回答結果【立地・交通アクセス（5段階評価）】

項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=147)	② (N=187)	①-1 (N=213)	①-2 (N=267)	② (N=222)		② (N=135)	①-1 (N=51)	①-2 (N=20)
5 (良い)	22.4%	36.9%	46.9%	48.3%	47.7%	41.6%	37.0%	43.1%	45.0%
4 (やや良い)	41.5%	31.6%	25.8%	25.5%	26.6%	27.0%	21.5%	33.3%	30.0%
3 (どちらともいえない)	22.4%	24.1%	23.9%	23.6%	16.2%	23.2%	17.0%	15.7%	15.0%
2 (やや良い悪い)	11.6%	6.4%	2.8%	2.2%	7.2%	7.0%	17.8%	5.9%	10.0%
1 (悪い)	2.0%	1.1%	0.5%	0.4%	2.3%	1.1%	6.7%	2.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
平均評価	3.72	3.97	4.16	4.19	4.10	4.01	3.64	4.10	4.10

回答結果【立地・交通アクセス（改善点）】

改善点	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=89)	② (N=147)	①-1 (N=174)	①-2 (N=218)	② (N=191)		② (N=109)	①-1 (N=35)	①-2 (N=8)
主要駅からのシャトルバス	18.0%	18.4%	5.7%	6.0%	13.6%	16.0%	17.4%	8.6%	25.0%
電車の割引切符	3.4%	13.6%	6.3%	6.4%	15.2%	7.2%	11.9%	2.9%	25.0%
電車の増便	7.9%	6.1%	2.9%	2.8%	15.7%	25.6%	7.3%	5.7%	0.0%
有料道路代の割引	12.4%	34.7%	29.3%	29.4%	25.7%	20.8%	16.5%	5.7%	0.0%
渋滞の緩和	3.4%	6.8%	51.1%	50.9%	2.6%	9.6%	5.5%	34.3%	25.0%
航路の整備	6.7%	9.5%	0.0%	0.0%	5.8%	1.6%	6.4%	0.0%	0.0%
周辺施設との連携・充実	10.1%	7.5%	2.9%	2.8%	17.3%	14.4%	28.4%	28.6%	0.0%
その他	38.2%	3.4%	1.7%	1.8%	4.2%	4.8%	6.4%	14.3%	25.0%

- ・本施設の開業時には、主催者等からアクセスを懸念する意見もありましたが、ほぼすべての催事において、約7割の来場者から肯定的な評価(5(良い)、4(やや良い))を得る結果となりました。
- ・全体的な改善点としては「有料道路代の割引き」や「渋滞の解消」、「電車の増便」等の回答が多く、現在もコンサート開催時の電車の増便・増結や各種渋滞対策等を行っているところですが、よりスムーズなオペレーションができるよう、引き続き関係事業者、主催者等と調整を行うことが必要です。
- ・また、特にBtoB展示会②の出展者からは、改善点として立地に関わる「周辺施設との連携・充実」(宿泊、飲食関係)が最も多く挙げられています。
- ・この点について、空港島内において夜間まで空いている飲食店が少ないと指摘されていることから、対策として、地元常滑市によるシャトルバス運行や常滑駅周辺の飲食店で利用可能なクーポンの配布などを行っています。

ii) 施設のきれいさ・清潔さ

回答結果【施設のきれいさ・清潔さ（5段階評価）】

項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=148)	② (N=182)	①-1 (N=207)	①-2 (N=259)	② (N=215)		② (N=135)	①-1 (N=52)	①-2 (N=20)
5 (良い)	91.2%	73.6%	83.1%	82.2%	83.3%	85.6%	89.6%	92.3%	90.0%
4 (やや良い)	6.8%	20.3%	13.0%	13.9%	15.3%	11.3%	8.9%	5.8%	10.0%
3 (どちらともいえない)	0.0%	3.8%	3.9%	3.9%	0.9%	2.6%	1.5%	1.9%	0.0%
2 (やや良い悪い)	2.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1 (悪い)	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
平均評価	4.88	4.64	4.79	4.78	4.81	4.82	4.88	4.90	4.90

回答結果【施設のきれいさ・清潔さ（改善箇所）】

改善箇所	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoCイベント		
	① (N=8)	② (N=116)	①-1 (N=95)	①-2 (N=122)	② (N=93)		② (N=48)	①-1 (N=4)	①-2 (N=1)
ホール（床・壁等）	12.5%	42.2%	32.6%	32.0%	28.0%	42.9%	25.0%	0.0%	0.0%
会議室	0.0%	0.0%	2.1%	2.5%	0.0%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%
共用部分（廊下等）	37.5%	16.4%	10.5%	10.7%	14.0%	12.2%	18.8%	25.0%	0.0%
フードコート・売店	37.5%	19.8%	8.4%	8.2%	17.2%	12.2%	8.3%	0.0%	0.0%
トイレ	12.5%	9.5%	24.2%	23.8%	19.4%	18.4%	29.2%	75.0%	100.0%
駐車場	0.0%	8.6%	7.4%	7.4%	6.5%	6.1%	4.2%	0.0%	0.0%
屋外多目的利用地	0.0%	0.0%	10.5%	10.7%	5.4%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%
外構（植栽等）	0.0%	0.9%	2.1%	2.5%	5.4%	2.0%	4.2%	0.0%	0.0%
その他	0.0%	2.6%	2.1%	2.5%	4.3%	2.0%	8.3%	0.0%	0.0%

- ・各催事とも5(良い)の評価が最も多くなっており、施設が新しいことや、AICECにより適切な施設維持管理が行われていることから、施設のきれいさ・清潔さについては非常に高い評価を得ています。
- ・なお、改善点として、来場者からはホール、出展者からはトイレが多く挙げられています。
- ・催事開催中の清掃については、場所や内容に応じて主催者とAICECとで分担して実施しているため、主催者との調整をしっかりと行い、より高い水準で清潔さを保っていくことが求められます。

iii) 館内の案内や経路のわかりやすさ

回答結果【館内の案内や経路のわかりやすさ（5段階評価）】

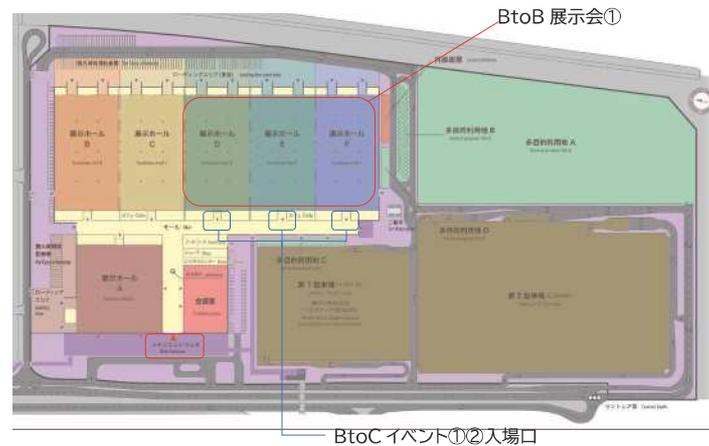
項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoCイベント		
	① (N=149)	② (N=182)	①-1 (N=209)	①-2 (N=262)	② (N=217)		② (N=137)	①-1 (N=51)	①-2 (N=21)
5 (良い)	67.8%	46.2%	71.3%	73.7%	54.8%	68.2%	67.2%	68.6%	66.7%
4 (やや良い)	15.4%	28.0%	19.1%	17.6%	30.4%	19.5%	16.1%	21.6%	23.8%
3 (どちらともいえない)	16.1%	20.3%	8.1%	7.3%	11.1%	8.7%	13.9%	9.8%	9.5%
2 (やや良い悪い)	0.7%	4.9%	1.0%	1.1%	2.3%	3.6%	1.5%	0.0%	0.0%
1 (悪い)	0.0%	0.5%	0.5%	0.4%	1.4%	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
平均評価	4.50	4.14	4.60	4.63	4.35	4.52	4.46	4.59	4.57

回答結果【館内の案内や経路のわかりやすさ（改善点）】

改善点	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoCイベント		
	① (N=25)	② (N=102)	①-1 (N=77)	①-2 (N=8)	② (N=104)		② (N=44)	①-1 (N=19)	①-2 (N=8)
空港・駅からの案内	40.0%	36.3%	27.3%	26.8%	34.6%	41.7%	40.9%	21.1%	25.0%
建物エントランスから会場までの案内	36.0%	29.4%	33.8%	34.0%	17.3%	22.9%	22.7%	21.1%	25.0%
自販機・ロッカーの位置や使い方	12.0%	4.9%	2.6%	3.1%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
トイレの案内	4.0%	6.9%	11.7%	11.3%	3.8%	6.3%	13.6%	5.3%	0.0%
駐車場の案内	0.0%	18.6%	23.4%	23.7%	8.7%	8.3%	13.6%	26.3%	25.0%
売店の案内	4.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
フードコートの案内	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.6%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	4.0%	3.9%	1.3%	1.0%	1.9%	2.1%	9.1%	26.3%	25.0%

- ・来場者、出展者とも、館内の案内や経路のわかりやすさについては高い評価を得ています。
- ・改善点としては、各催事とも「空港・駅からの案内」が多くなっており、現在も、催事開催時には主催者に案内スタッフを配置していただく、空港・駅から本施設に向かう歩道の上屋にバナーを設置するなどの対応を行っていますが、より視認性が高くわかりやすい案内ができるよう検討を行う必要があります。
- ・また、建物エントランスから会場までの案内について、開催ホールや入場口がエントランスから遠い催事（BtoCイベント①、②、BtoB展示会①）において比較的多く改善を求められており、エントランスにおける案内掲出を促すなど、今後の催事運営にあたって工夫が必要な点となっています。

【参考】施設配置図



iv) 飲食の充実度

回答結果【飲食の充実度（5段階評価）】

項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会 ② (N=90)	BtoCイベント	
	① (N=42)	② (N=127)	①-1 (N=196)	①-2 (N=246)	② (N=167)			①-1 (N=46)	①-2 (N=19)
5 (良い)	14.3%	25.2%	49.0%	48.0%	27.5%	51.0%	45.6%	28.3%	31.6%
4 (やや良い)	21.4%	32.3%	20.9%	22.0%	29.3%	24.5%	18.9%	28.3%	26.3%
3 (どちらともいえない)	47.6%	36.2%	26.0%	26.8%	34.7%	19.6%	26.7%	34.8%	31.6%
2 (やや良い悪い)	14.3%	5.5%	1.5%	1.6%	6.0%	4.2%	7.8%	6.5%	10.5%
1 (悪い)	2.4%	0.8%	2.6%	1.6%	2.4%	0.7%	1.1%	2.2%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
平均評価	3.28	3.76	4.12	4.13	3.74	4.21	4.00	3.74	3.79

回答結果【飲食の充実度（改善点）】

改善点	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会 ② (N=63)	BtoCイベント	
	① (N=45)	② (N=89)	①-1 (N=116)	①-2 (N=144)	② (N=132)			①-1 (N=39)	①-2 (N=15)
価格	20.0%	23.6%	24.1%	26.4%	45.5%	16.7%	31.7%	12.8%	13.3%
メニュー種類の豊富さ	28.9%	47.2%	30.2%	28.5%	28.8%	37.9%	39.7%	23.1%	26.7%
味	2.2%	5.6%	4.3%	9.0%	7.6%	1.5%	12.7%	12.8%	13.3%
提供にかかる時間	15.6%	1.1%	9.5%	4.2%	3.0%	4.5%	0.0%	17.9%	20.0%
営業時間	2.2%	5.6%	5.2%	4.2%	6.8%	1.5%	6.3%	15.4%	13.3%
接客サービス	0.0%	3.4%	3.4%	4.2%	2.3%	7.6%	3.2%	2.6%	0.0%
座席の数	15.6%	9.0%	22.4%	20.1%	5.3%	28.8%	6.3%	12.8%	13.3%
その他	15.6%	4.5%	0.9%	3.5%	0.8%	1.5%	0.0%	2.6%	0.0%

- ・概ね5(良い)～3(どちらともいえない)の評価に分散する回答傾向となっているものの、BtoB展示会の来場者や出展者、BtoCイベント②においては3(どちらともいえない)の評価が最も多くなっており、飲食は、本施設において今後さらなる改善が求められている点といえます。
- ・改善点については、「メニュー種類の豊富さ」の回答が最も多く、続いて「価格」や、特に来場者数の多い催事において、「座席の数」との回答が多くなっています。
- ・メニュー種類については、現在も、売上状況や季節に合わせた見直しを行ってはいますが、フードコート以外に食事場所の選択肢が少ないこともあり、改善を求める声が多くなっています。
- ・また、「座席の数」に係る解決策として、飲食店利用者以外の座席利用を減らし、十分な席数を確保できるよう、フードコート利用者以外が席を利用できないようなレイアウトの変更を検討しています。

- ・さらに、2024年9月から、利用者の回転率を上げるためのデジタル技術(キャッシュレス決済対応、食券確認の機械化)を導入しており、これらの設備は、「提供にかかる時間」の改善にも役立っています。
- ・飲食店の運営は、メニューや価格の設定、オペレーションなど、AICECが行う事業の中でも特に民間のノウハウを活かして効果的に運用していくことが期待される分野です。
- ・催事開催が増えるとともに、飲食店の利用も増えていることから、今後も今まで以上に利用者の声を反映させ、より来場者に喜ばれる飲食店運営を行うことが期待されます。

v) 売店の充実度

回答結果【売店の充実度（5段階評価）】

項目	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=30)	② (N=166)	①-1 (N=194)	①-2 (N=243)	② (N=166)		② (N=87)	①-1 (N=40)	①-2 (N=16)
5 (良い)	23.3%	25.3%	54.1%	53.1%	27.1%	56.3%	41.4%	42.5%	43.8%
4 (やや良い)	13.3%	39.2%	21.1%	22.2%	37.3%	21.5%	11.5%	10.0%	12.5%
3 (どちらともいえない)	36.7%	25.9%	23.2%	22.2%	28.9%	16.0%	35.6%	40.0%	37.5%
2 (やや良い悪い)	23.3%	7.8%	1.0%	2.1%	4.8%	4.9%	9.2%	2.5%	6.3%
1 (悪い)	3.3%	1.8%	0.5%	0.4%	1.8%	1.4%	2.3%	5.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
平均評価	3.27	3.78	4.27	4.26	3.83	4.26	3.80	3.83	3.94

回答結果【売店の充実度（改善点）】

改善点	来場者						出展者		
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート	BtoB展示会	BtoCイベント	
	① (N=26)	② (N=114)	①-1 (N=102)	①-2 (N=128)	② (N=104)		② (N=34)	①-1 (N=15)	①-2 (N=6)
日用品の品揃え	3.8%	8.8%	12.7%	12.5%	19.2%	22.6%	5.9%	6.7%	0.0%
特産品・限定品の品揃え	11.5%	17.5%	30.4%	30.5%	23.1%	17.0%	32.4%	26.7%	33.3%
軽食・飲料の品揃え	53.8%	41.2%	42.2%	42.2%	35.6%	49.1%	44.1%	53.3%	50.0%
営業時間	3.8%	27.2%	9.8%	10.2%	16.3%	3.8%	5.9%	0.0%	0.0%
接客サービス	0.0%	4.4%	3.9%	3.9%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	26.9%	0.9%	1.0%	0.8%	1.9%	3.8%	11.8%	13.3%	16.7%

- ・売店に関する評価として、催事によっては4(やや良い)や3(どちらともいえない)の評価が多くなっており、飲食と並んで改善が必要な点となっています。
- ・改善点としては、各催事とも「軽食・飲料の品揃え」が半数近くを占め、本施設における飲食の確保については早急に対応していく必要があります。
- ・続く改善点として、「特産品・限定品の品揃え」が多い傾向にあり、AICECの創意工夫により、本施設ならではの特色を活かした売店経営を行っていくことが求められています。

vi) 空港島や周辺施設への立ち寄り

回答結果【空港島や他施設に立ち寄ったか】

項目	来場者					出展者
	BtoB展示会		BtoCイベント		コンサート	BtoB展示会
	① (N=146)	② (N=145)	①-1 (N=103)	② (N=224)		② (N=205)
立ち寄った	11.6%	21.4%	11.7%	32.6%	18.0%	28.4%
立ち寄っていない	88.4%	78.6%	88.3%	67.4%	82.0%	71.6%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

- ・本施設における催事の開催が地域に及ぼしている効果を測るため、催事をきっかけとした周遊の状況について調査を行いました。

- ・全体として、「立ち寄っていない」との回答が8割近くを占めている状況ですが、全国からの来場割合が多いBtoB展示会②(特に出展者)やBtoCイベント③においては比較的「立ち寄った」割合が多く、地域経済への貢献のためには、広域から集客が可能な催事の開催が重要となっていることがわかります。
- ・周遊を行った利用者の具体的な行き先としては、「セントレア(及びセントレア内のレストラン)」、「イオンモール常滑」、「めんたいパークとこなめ」等が多く挙げられました。
- ・特に、来場者層が若い催事や電車での来場者が多い催事では、交通の確保等の観点から周遊者が少なくなっていることが想定されますが、今後も、さらに広い層に効果的なPRや、常滑市によるシャトルバスの活用など、官民連携による周辺施設を巻き込んだ施策等を行うことで、地域経済の活性化を目指していくことが課題となっています。

vii) 展示会への来場によって得られたもの

回答結果【来場したことで得られたもの】

項目	来場者		出展者
	BtoB展示会		BtoB展示会
	①	②	②
	(N=132)	(N=191)	(N=122)
新しい製品や技術の発見	47.0%	42.9%	39.3%
新しい人的ネットワーク	12.1%	15.2%	32.0%
具体的な商談の実施	2.3%	8.4%	22.1%
業界の情報収集	38.6%	33.0%	5.7%
その他	0.0%	0.5%	0.8%
合計	100.0%	100.0%	100.0%

- ・本設問においては、本施設の整備コンセプトである「MICEの開催による新たなビジネスマッチングの機会を創出」、「企業や研究機関の誘致や、新たな交流によるイノベーションの創造」の達成状況に係る指標として、展示会参加者が来場したことで得られたと感じた点について調査を行いました。
- ・各催事とも「新しい製品や技術の発見」との回答が多くなっており、地元事業者にとってのビジネスチャンスの拡大に貢献できていることがうかがえます。
- ・また、出展者においては、次いで「新しい人的ネットワーク」が挙げられるとともに、具体的な商談を実施できたとの回答も2割を占めており、新たなビジネスマッチングの機会が得られていることもわかります。
- ・今後も、地域の産業振興につながる展示会を数多く開催することが求められています。

viii) 本施設の今後の利用について

回答結果【本施設の今後の利用意向】

項目	来場者					
	BtoB展示会		BtoCイベント			コンサート
	①	②	①-1	①-2	②	
	(N=146)	(N=140)	(N=103)	(N=129)	(N=223)	(N=208)
また利用したい	39.0%	63.6%	38.8%	41.9%	60.5%	53.8%
場合によっては利用したい	61.0%	35.7%	61.2%	58.1%	38.6%	46.2%
利用したくない	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

- ・いずれも「利用したくない」との回答は僅かであり、催事の開催次第ではあるものの、次回以降の利用意向も高くなっていることから、催事会場として一定の評価を受けているものと考えられます。
- ・利用者や利用頻度が増えることで、催事会場としての定着を図ることができるため、今後も、より一層の利用促進と快適な催事開催環境の提供に努める必要があります。

③まとめ

- ・以上の調査結果を踏まえた、アンケート調査のまとめについては以下のとおりです。

○来場者の基礎データ

- ・各催事とも地元の愛知県からの来場が多い一方、コンサートへの来場者や展示会の出展者については国内各地から来場されています。
- ・交通手段としては、自動車及び鉄道での来場が多い傾向にありますが、全国から集客するイベントにおいては航空機の利用も見られました。また、無料シャトルバスを運行した催事においては、一定の利用が見られ、利用者の利便性を高める交通施策として有効なことが示されています。

来場者の評価のまとめ（全催事における各項目の評価の平均値）

評価 (5段階)	評価の項目				
	立地・交通アクセス	施設のきれいさ ・清潔さ	館内の案内や 経路のわかりやすさ	飲食の充実度	売店の充実度
5 (良い)	40.7%	83.2%	63.7%	35.8%	39.9%
4 (やや良い)	29.7%	13.4%	21.7%	25.1%	25.8%
3 (どちらともいえない)	22.3%	2.5%	11.9%	31.8%	25.5%
2 (やや良い悪い)	6.2%	0.5%	2.3%	5.5%	7.3%
1 (悪い)	1.2%	0.4%	0.5%	1.7%	1.5%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

出展者の評価のまとめ（全催事における各項目の評価の平均値）

評価 (5段階)	評価の項目				
	立地・交通アクセス	施設のきれいさ ・清潔さ	館内の案内や 経路のわかりやすさ	飲食の充実度	売店の充実度
5 (良い)	41.7%	90.6%	67.5%	35.1%	42.5%
4 (やや良い)	28.3%	8.2%	20.5%	24.5%	11.3%
3 (どちらともいえない)	15.9%	1.1%	11.1%	31.0%	37.7%
2 (やや良い悪い)	11.2%	0.0%	0.5%	8.3%	6.0%
1 (悪い)	2.9%	0.0%	0.5%	1.1%	2.4%
計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

○施設の評価(利点)

- ・「施設のきれいさ・清潔さ」及び「館内の案内や経路のわかりやすさ」については5(良い)の評価が最も多く、回答の傾向も5(良い)、4(やや良い)に集中しており、特に高い評価となっています。
- ・こうした評価項目は、施設自体が新しいことに加え、AICECによる適切な清掃、保守管理といった施設維持管理業務や、案内の表示、誘導員の配置といった催事開催支援業務の成果が現れる点であり、利用者にとって快適で利用しやすい施設運営が行われています。
- ・本施設の「立地・交通アクセス」について、開業時には、「名古屋からの距離が遠い」などの声も聞かれましたが、施設利用者からは、来場者、出展者ともに約7割から肯定的な回答(5(良い)、4(やや良い))を得て

おり、実際の利用者からは比較的高い評価を得られていることがわかります。

- ・展示会を開催することで、新たなビジネスマッチングの機会やイノベーションを創出することに寄与しており、今後も、展示会に限らず、地域の産業振興に資する多様な催事を開催することが求められています。
- ・また、各催事とも来場者による再度の利用意向は高いことから、さらなる催事誘致によりリピーターを増やし、催事会場としての定着を図っていくことも重要です。

○施設の評価(課題点)

- ・「立地・交通アクセス」については、全体的な評価としては高水準であるものの、車での来場に係る改善点として有料道路代の割引や渋滞の緩和、電車での来場に係る改善点として電車の増便等が挙げられており、今後も引き続き関係者との調整が必要となります。
- ・「飲食の充実度」、「売店の充実度」については、他の項目と比べて低い評価となっており、現在もメニューの見直しやオペレーションの迅速化などの工夫を行っているものの、今回特に多く挙げられた改善項目を踏まえて、民間事業者のノウハウを活かした、より一層魅力的な利用者利便施設の運営を行うことが課題となっています。
- ・全国から来場がある催事においては、一定程度周辺施設へ立ち寄る状況が見受けられる一方、催事の特徴の影響もあるものの、全体として、周遊している利用者の割合は低くなっていることから、より地域に貢献できる展示場となるため、一層のPRや官民連携による取組を強化していく必要があります。

(3) 催事主催者へのヒアリング調査**① 調査の概要**

- ・過去に本施設で催事を開催した主催者 13 者を対象に、施設の評価等についてヒアリング調査を、2024 年 10 月～12 月にかけて実施しました。
- ・施設に関する11の項目において5段階で評価を頂くとともに、各項目の具体的な評価理由・改善点・意見等を聞き取りました。
- ・下図表では、11項目の評価結果の概況を示しています。

主催者ヒアリング調査結果の概要

【5段階評価】 5：良い、4：やや良い、3：どちらともいえない、2：やや悪い、1：悪い

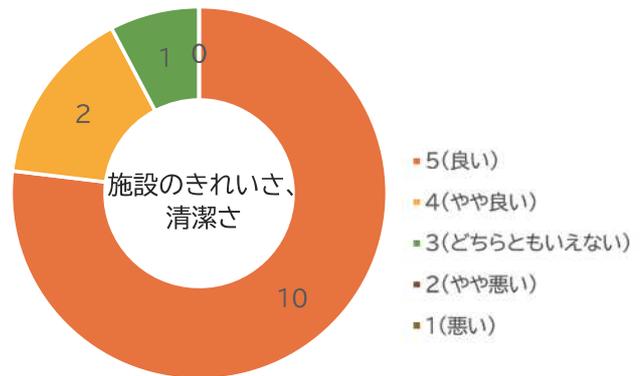
	項目	平均
①	施設のきれいさ、清潔さについて	4.69
②	搬入・搬出、設営のしやすさについて	4.38
③	催事開催のためのサポート体制について	3.92
④	駐車場、多目的利用地の使いやすさについて	3.92
⑤	予約・申込等のしやすさ、対応について	3.69
⑥	展示ホールや会議室の諸室構成、配置について	3.54
⑦	館内の案内や経路のわかりやすさについて	3.38
⑧	ホール内の設備、備品等の充実度について	3.23
⑨	立地、交通アクセスについて	3.00
⑩	周辺環境・周辺施設の充実度について(ユニークベニユー等)	2.85
⑪	飲食(フードコート)や売店等の充実度について	2.69

- ・全体の結果として、施設利用者のアンケート結果と同様、「施設のきれいさ、清潔さ」について、平均 4.69 点と最も高く評価されています。国内にある同規模の他施設と比べて新しく、AICEC による維持管理業務も適切に行われている成果であると評価できます。
- ・次いで、「搬入・搬出、設営のしやすさ」について平均 4.38 点と評価いただいております。実際の利用を見据えた設計・施設整備の効果が現れています。こうした利便性の高さを活用することで、大掛かりな搬入出や設営が必要となる、大規模な催事誘致につなげていくことも可能となっています。
- ・一方、「飲食(フードコート)や売店等の充実度」や「周辺環境・周辺施設の充実度について(ユニークベニユー等)」については評価が低く、今後の改善の必要性が高いものと考えられます。
- ・各項目の具体的な評価結果について、「②施設に対する評価」においてまとめています。

②施設に対する評価

i) 施設のきれいさ、清潔さ

点数	回答数
5:良い	10
4:やや良い	2
3:どちらともいえない	1
2:やや悪い	0
1:悪い	0
平均	4.69

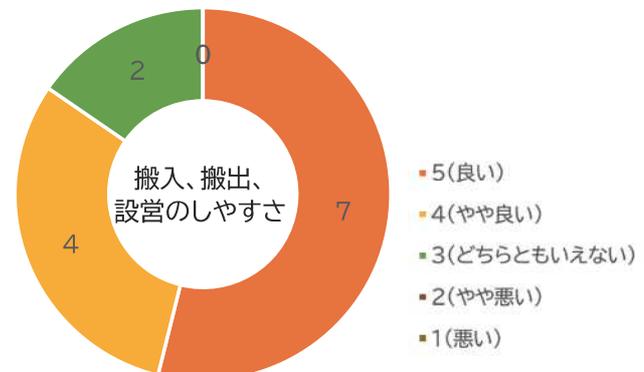


【評価理由・改善点等】

- ・新しい施設ということもあり、清掃も行き届き、気持ちよく使えている(同意見複数)。
- ・催事参加者からも「会場がきれい」、「非日常感を感じられた」との声をいただいております、新しい会場で開催するメリットであると感じた。
- ・他の会場で気になる、ホール床のアンカー痕や凹凸、タイヤの跡のような線がなくきれい。
- ・清掃は AICEC と主催者で分担して実施するため、清掃業者の手配やタイミング(特にトイレや設営日について)など、事前に AICEC としっかりと調整を行う必要がある。

ii) 搬入・搬出、設営のしやすさ

点数	回答数
5:良い	7
4:やや良い	4
3:どちらともいえない	2
2:やや悪い	0
1:悪い	0
平均	4.38

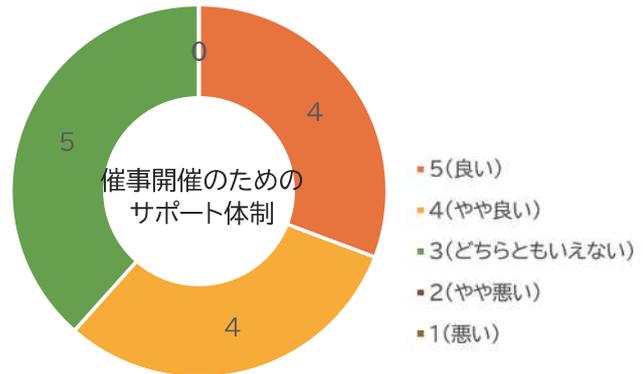


【評価理由・改善点等】

- ・搬出入車両がホール内に入ることができ、ローディングエリアも広いいため、搬出入はとてもしやすい(同意見複数)。
- ・搬入口が大きく、数もちょうどいい。多目的利用地を待機場所として使えるのも便利。
- ・他施設では座席等が備え付けられている施設もあり、それはそれで便利だが、本施設ではそれがない分シンプルで自由度が高い設営ができる。
- ・空いているホールのローディングエリアを使わせていただくなど、柔軟に対応していただいている。
- ・今後、併催が増えてきた際には、場所の確保や警備の配置、情報共有など、運営面の体制を充実させてほしい。
- ・天井の耐荷重がもう少しあると良い。

iii) 催事開催のためのサポート体制

点数	回答数
5:良い	4
4:やや良い	4
3:どちらともいえない	5
2:やや悪い	0
1:悪い	0
平均	3.92

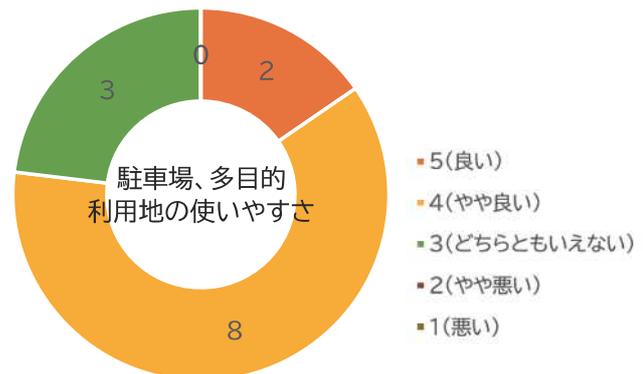


【評価理由・改善点等】

- ・当日の急遽の備品用意や会場の設営、有事の対応など、AICEC にはとても臨機応変に対応いただいている(同意見複数)。
- ・(展示会において)県、AICEC に出展営業や来場者募集に同行いただき、関係者を紹介いただいた。他の会場、地域ではここまでのサポートはなかなかなく、とても感謝している(同意見複数)。
- ・催事ごとに営業、運営それぞれに専任の担当者がつき、連絡がしやすく助かっている。
- ・他会場では、似た内容の展示会が近い日程で開催されるなど、他催事との調整がうまくいかないことがあるが、本施設ではうまく調整いただいている。今後稼働が増えても配慮いただけるとありがたい。
- ・消防や警察への届出等の対応も、すべて AICEC スタッフと一緒に進めてくれ、非常に助かった。
- ・施設の所有者(県)と管理者(AICEC)が異なることから、財産の利用方法に制約を受けることがある。
- ・有事の際に備え、空港や警察とも情報共有できる場があると良い。
- ・併催等の状況について、AICEC からの情報共有が直前になり、運営に支障をきたすことがあったため、AICEC の運営と営業の担当者間での情報共有をしっかりと行ってほしい。

iv) 駐車場、多目的利用地の使いやすさ

点数	回答数
5:良い	2
4:やや良い	8
3:どちらともいえない	3
2:やや悪い	0
1:悪い	0
平均	3.92



【評価理由・改善点等】

○ 駐車場

- ・広大で、フレキシブルに利用させていただいており、満足している。
- ・(1日の来場者が~10,000人程度の催事において)公演を行うような催事では、駐車場混雑のため開演を遅らせるようなこともあるが、駐車場が広く、そういったトラブルはなかった。
- ・VIP対応として駐車券の発行や割引認証機の貸出等も行っていただき、滞りなく対応いただいた。

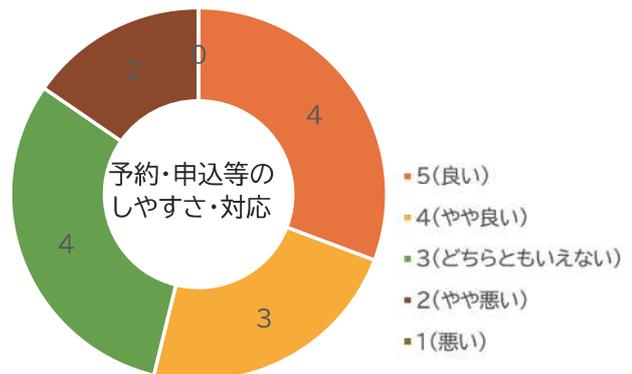
- ・(大規模催事において)駐車場の入出庫に時間がかかり、渋滞が発生してしまう。人員の配置や柔軟な誘導など、可能な限りオペレーションでうまく対応できるように工夫してほしい。
- ・コンサートなど一斉に人が動く催事では、事前精算機にかなり並んでしまう。
- ・事前精算機の数をもっとあっても良いと思う。

○多目的利用地

- ・ホールと一体で利用可能な点、外部厨房に近い点が便利で使いやすい。
- ・搬入出時の待機場所やバックヤードとしても利用可能で、利便性が高い。
- ・コンサートでは、空港近くのため、一部演出に制限を受けるものの、面積が広くかなり使いやすい。
- ・海や空港が近く、天気次第で夕日も綺麗に見えるなど、全国的に見てもあまりない良いロケーション。
- ・多目的利用地を待機場所として使う際も催事利用と同じ料金がかかるのが、少し割高感がある。
- ・周囲の縁石の視認性が低く危ないため、縁石の撤去やスロープ設置などができると良い。
- ・もう少しネットワーク環境が整うとありがたい。
- ・音楽フェス等の大規模催事を開催するにあたっては、設営等が大掛かりとなるため、電気容量を増やしてほしい。

v) 予約・申込等のしやすさ、対応

点数	回答数
5:良い	4
4:やや良い	3
3:どちらともいえない	4
2:やや悪い	2
1:悪い	0
平均	3.69

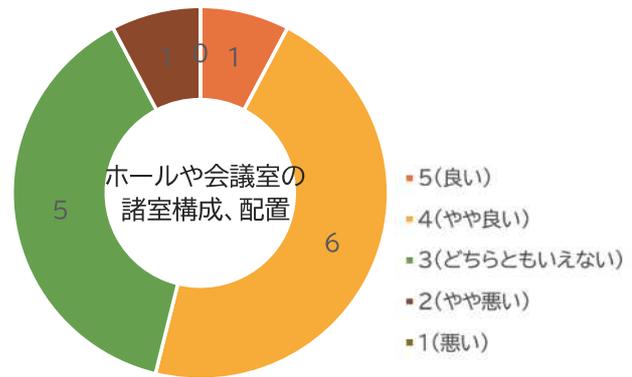


【評価理由・改善点等】

- ・日にちの変更等の相談にも円滑に対応いただき、感謝している(同意見複数)。
- ・担当者が決まっているため、密に連絡を取り合うことができ、満足している。
- ・提案書、見積書、利用許可書、請求書など書類が多く、複雑。
- ・料金支払の回数が多く、煩雑。他会場では手付金+残額支払、のようなケースが多い。
- ・会議室は現在コアタイム制だが、もう少し柔軟に利用できると思う。
- ・もう少し早くから利用申込や仮予約ができるとありがたい。

vi) 展示ホール会議室の諸室構成、配置

点数	回答数
5:良い	1
4:やや良い	6
3:どちらともいえない	5
2:やや悪い	1
1:悪い	0
平均	3.54

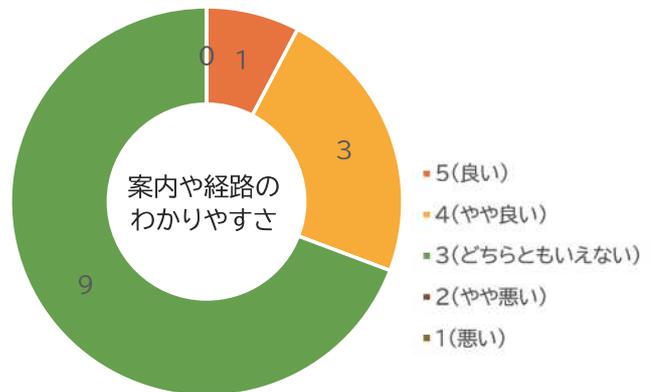


【評価理由・改善点等】

- ・展示ホール B～F をつなげて使えるのは、他の会場にはない規模であり、本施設の強みであると感じる。主催者としても使いやすい(同意見複数)。
- ・会議室の大きさもバラエティがあり便利。様々な活用方法を検討していきたい。
- ・主催者控室の機能が充実しており、満足している。
- ・外部厨房を利用し、キッチンカー以外で食の提供ができること、保健所関係の申請も簡易であることから、今後も利用したい、伸びしろがある設備であると感じた。
- ・協力企業やアルバイトスタッフの待機場所、休憩スペースが少ない(同意見複数)。
- ・会議室エリアが目立たず、わかりづらい(同意見複数)。
- ・他催事との兼ね合いで動線に制限を受けることがある。

vii) 館内の案内や経路のわかりやすさ

点数	回答数
5:良い	1
4:やや良い	3
3:どちらともいえない	9
2:やや悪い	0
1:悪い	0
平均	3.38

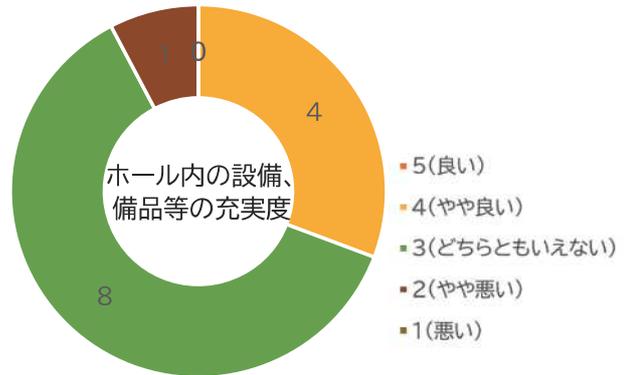


【評価理由・改善点等】

- ・施設全体が平面で見晴らしも良いため、特に問い合わせを受けるようなことはない(同意見複数)。
- ・施設に掲示されている案内図がカラーで誰しもがわかりやすい。
- ・駅(空港)から会場までがわかりづらく、距離もあるため、もっと案内を出してほしい(同意見複数)。
- ・併催催事があると、待機列が混ざってしまうようなことがある。運営面の問題ではあるが、併催があると混乱、トラブルは起こりやすくなるため、今後さらに対策は必要。
- ・施設全体でマップ(案内図)が少ない。
- ・有料道路を降りてから駐車場に入るまでが少しわかりづらい。

viii) ホール内の設備、備品等の充実度

点数	回答数
5:良い	0
4:やや良い	4
3:どちらともいえない	8
2:やや悪い	1
1:悪い	0
平均	3.23

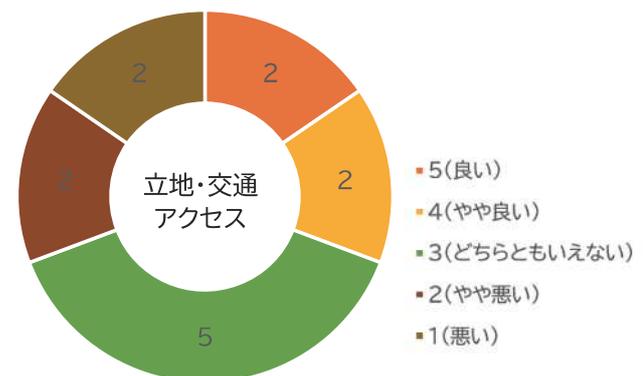


【評価理由・改善点等】

- ・ホールの共用部側と屋外側、両端にトイレがあるのが便利。
- ・ベルトパーテーションが潤沢にあり、助かっている。
- ・基礎的な備品はそろっている。特殊な備品や大量の机や椅子があるわけではないが、必要に応じて持ち込むため、他施設と比べて大きく不便を感じることはない。
- ・複数ホールをつなげて利用する際に、間仕切りや柱があるのが少し気になる。
※初めは気になったものの、実際に使ってみると特に支障なかったとの声もあり。
- ・音響が悪く、会場内の放送が聞こえないことがある(同意見複数)。
- ・空調について、30分単位の利用(現在は1時間単位)やリモコン等での調整をできるようにするなど、もう少し柔軟に利用できるようになるとありがたい。
- ・附室も含め、何が利用できるかをもっと事前に精緻に知りたい。

ix) 立地、交通アクセス

点数	回答数
5:良い	2
4:やや良い	2
3:どちらともいえない	5
2:やや悪い	2
1:悪い	2
平均	3.00



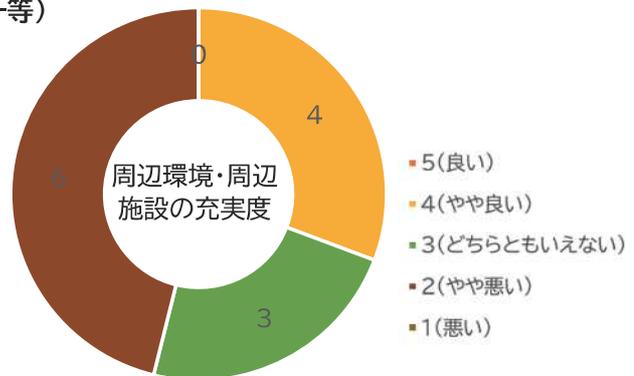
【評価理由・改善点等】

- ・印象として、空港島は遠いというイメージがあったが、実際に本施設を利用して、名古屋駅から電車1本で行くことができ、想定以上にアクセスは良かった。しかし、来場者の中のイメージを覆すのは難しく、依然として心理的な距離があると感じている(同意見複数)。
- ・(展示会において)来場しづらい印象がある中でも会場に来る目的意識を持った人が多いため、来場者の質が高くなる。
- ・全国からの来場者を集めるにあたっては、空港から近いというメリットを活かすことができる。

- ・他施設では、宿泊施設が近くにないため、催事後の疲れた状態で電車に乗って移動しなければいけないことがあるが、宿泊施設まで徒歩で行ける空港島内に立地していることで、負担感がなく、快適。
- ・鉄道料金(特に特急料金)が割高で、車で行く際にも必ず有料道路を通らなければいけないなど、来場に係るコストが高い(同意見複数)。
- ・電車の遅延や連絡橋の横断など、天候の影響を大きく受ける交通手段しかないため、主催者としては少し抵抗がある(同意見複数)。
- ・名鉄、車以外(複数路線やバスなど)の交通手段の選択肢が欲しい。
- ・駅(空港)から少し距離があるので、適切な誘導配置や、歩いていて楽しめるような広告等の掲載を考える必要がある。

x) 周辺環境・周辺施設の充実度(ユニークベニュー等)

点数	回答数
5:良い	0
4:やや良い	4
3:どちらともいえない	3
2:やや悪い	6
1:悪い	0
平均	2.85

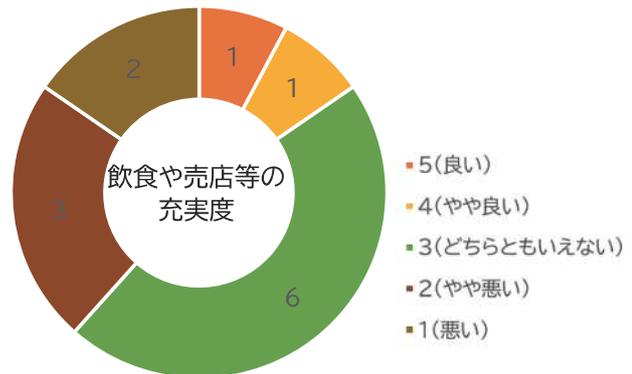


【評価理由・改善点等】

- ・空港も近く、ファミリー向けには良い環境であると感じる。
- ・朝晩の食事の確保について AICEC に相談し、周辺のコンビニの仕入れ数を増やしていただくなどの対応をしていただき、ありがたかった。
- ・催事開催時、常滑市によるシャトルバスの運行や、あわせて営業時間の延長等の対応もしていただき、感謝している。
- ・空港島内にホテルがあり、数も一定程度確保されている。
※一方、大規模催事では、島内のみでは不足するとの意見もあり。
- ・空港内の飲食店も閉まるのが早く、夜の食事場所の確保が大変(同意見複数)。
- ・空港島内にコンビニはあるものの、数も少なく、本施設からは少し遠い(同意見複数)。特に設営期間などは、品薄になることもあり、スタッフの食事の手配が大変。
- ・夜間まで空いている薬局がなく、有事の際の対応に不安要素がある。空港とも連携して、救急・医療の体制についてより充実させ、周知してほしい。
- ・せっかく空港が近く、イオンモールなどもあるので、周辺施設も巻き込んだ催事の開催機運の醸成などを施設主導で行えるようになるといいと思う。

xi) 飲食(フードコート)や売店等の充実度

点数	回答数
5:良い	1
4:やや良い	1
3:どちらともいえない	6
2:やや悪い	3
1:悪い	2
平均	2.69



【評価理由・改善点等】

- ・(公演型の催事において)フードコートが共用部にあり、早く会場に着いた来場者が時間を潰すことができるのが良い。
- ・カップコーヒーの自販機が導入されたのが、運営側として非常にありがたかった。
- ・AICEC を通じて弁当の注文ができるため利用しているが、直前や当日など、急な数の変更にもう少し対応できるようにしてほしい。
- ・設営日にフードコート、売店を開けてほしい(同意見複数)。
- ・フードコートは特定の時間に利用が集中してしまう。同時に、売店の商品も売り切れる(同意見複数)。
- ・催事の規模によっては飲食の提供がまったく足りない。主催者側でキッチンカー等の手配をするなど飲食の提供について考える必要があり、他施設と比べて大きな課題点。
- ・フードコートの価格帯が高く、連日の利用となると負担感がある。
- ・売店の閉店時間が想定よりも早かったため、事前に調整が必要であった。

xii) その他ヒアリング事項

【本施設での催事開催決定のポイント】

- ・地元である愛知県で新規の催事を開催したいと考えていたところ、新しい会場ができたため。
- ・産業集積地である愛知県での展示会開催を考えていたところ、官民連携での開催支援をしていただくと話をいただいたため。
- ・周辺施設と比較して、ホールの連結により大規模に催事を開催できること。
- ・ホールと屋外多目的利用地を一体利用できること。
- ・ローディングエリアがあり、他会場と比べて搬入出が円滑にできること。
- ・当初は日程の都合だったが、一度利用したら思いのほか使い勝手が良く、継続利用している。
- ・他施設の休館に伴うもの。希望する設営が可能か、スケジュールやキャパシティに問題はないか等の点について他施設と比較した結果、本施設での開催となった。

【その他、本施設に対する意見】

- ・外部厨房や多様な会議室が特徴的であると感じており、活用について引き続き検討していきたい。
- ・セントレア直結という特徴を活かして、海外からの呼び込みを強化していきたい。
- ・ホールの利用方法次第で今後も催事規模を拡張できる可能性があるのは、本施設ならではの利点であるとする。

- ・単なる場所貸し以上の、利用者目線に立ったサービスを今後も期待する。
- ・空港が近く、「未来に向かって飛び立つ」、「羽ばたく」、といったポジティブなイメージを催事と結びつけやすい。
- ・東海地方では既に本施設はある程度知られていると思うが、関東、関西、九州などでは未だ会場としての知名度は低い印象。そうした状態での催事誘致は困難となる。特に、関税に係る事務処理は煩雑であり、全国に悩んでいる主催者は多い。もっと保税機能を中心に、全国に売り込んでいくべき。

③まとめ

- ・全体として高く評価いただいたのは、清潔さや搬出入のしやすさ、駐車場や多目的利用地といった、設備面での利便性の高さと、AICEC による手厚く臨機応変な催事サポート体制でした。
- ・特に、催事のサポート体制については、主催者に寄り添った柔軟対応がされているとの声が多く、コンセッション事業による民間事業者の創意工夫を活かしたサービスの提供が実現されていると評価できます。
- ・これらの強みについては、今後、施設の老朽化や催事数の増加があった際にも、引き続き高水準を維持できるよう、中長期的な視点を持って業務に取り組んでいく必要があります。
- ・一方で、多く改善を求められたのは、周辺環境や飲食、売店に係る充実度でした。飲食店・売店のオペレーションや営業日時など、AICEC において対応可能な点については、今まで以上に綿密に主催者との事前調整を行うことで早急に改善していくことが必要です。
- ・会場外における飲食の確保や催事開催に向けた機運醸成など、周辺施設との連携が必要な点についても、AICEC が主体となって働きかけていくことで、利用者の満足度を高めていくことが求められます。
- ・その他、予約に係る手続きや施設内外における案内表示、交通関係の施策など、今回指摘をいただいた点について可能なものから検討、対応を行うとともに、今後も適宜主催者からのフィードバックを受け、業務改善に活かしていくことが期待されています。

