

事業計画書の概要

一般財団法人山口県国際総合センター

(別記様式4)

事業計画書の概要

1 管理運営にあたっての基本方針

(1) 施設の現状認識

① 現状認識

山口県国際総合センター（以下「センター」という。）は、県が所有するコンベンション施設とタワーに加え、一般財団法人山口県国際総合センター（以下「財団」という。）が共同設置者として区分所有するテナントフロアが一体的に建築された多目的複合施設であり、オープンからこれまでの間に、国際会議をはじめ数多くの学会や各種全国大会など、下関市で開催された主要コンベンションの会場になるとともに、タワーには多くのコンベンション参加者や国内外の観光客が来場しております。

また、地元下関市の「馬関まつり」や「海響マラソン」など、地域の賑わいとなる恒例イベントの主要会場とされ、タワーのライトアップや「ご当地ナンバープレート」でのデザイン化など、地域の方々に親しまれる存在となっています。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響により、センターでもコンベンションの中止・延期や、観光客の大幅な減少など多大な影響を受けており、今後は新しい生活様式に対応した、安全・安心な施設環境を提供する管理運営が必要となっております。

② 今後の課題

県内に競合施設がオープンする予定などもあり、これまで以上に大変厳しい経営環境が予測されるものの、センターの設置目的を実現するためには、引き続き地域への経済波及効果が見込まれるコンベンションや、タワーの観光客を誘致する必要があります。このため、財団では次の取組みを強化します。

【コンベンション】

引き続き地元下関市や地域の誘致団体と連携するとともに、新たな取組としてコンベンション企画会社と提携し、積極的に全国規模のコンベンション誘致を行います。

また、新規導入される会場予約システムを活用した予約手続の簡略化により利便性の向上を図るとともに、積極的な営業活動を行い新たな利用客を開拓します。

【タワー】

県や地元下関市をはじめ、地域の観光関連事業者、センターで開催されるコンベンション主催者と連携し、国内外の観光客誘致に努めます。

また、新規導入される自動改札システムや観光コンテンツを積極的に活用し、集客力の強化と入場者の増加を図ります。

(2) 管理運営にあたっての基本方針

①円滑な運営

財団が一元的にセンターを管理することで、県有部分であるコンベンション施設とタワーの各利用者、財団がセンターに区分所有するテナントフロアの利用者の効率的な調整を行い、円滑な管理運営を確保します。

②地域貢献による親しまれる施設づくり

財団は、長年の事業活動を通じて地元下関市をはじめ国内外の企業や団体、海外政府機関と良好な関係を築いてきました。

これをベースに、今後も地域との連携・協働により地域産業の振興と活性化に努めることで、親しまれる施設づくりを推進します。

③新たな取組による利用促進とより効率的・効果的な管理運営

新たな取組として、全国展開するコンベンション企画会社との提携をすすめ、そのネットワークやノウハウを活用して効果的な利用促進を図ります。

また、新型コロナウイルス感染症の影響による「新たな日常」に対応する設備の新規導入を踏まえた業務の見直しや、利用者のニーズが見込まれる設備・備品を導入し、より効率的・効果的に管理運営します。

④質の高い利用者サービスの提供

これまでの管理運営で培ったノウハウやスタッフの知識・経験、利用者からの信頼を最大限に活かし、「新たな日常」のなかにあっても安全・安心かつ快適に利用できる施設環境の確保を図ることにより、質の高い利用者サービスを提供します。

⑤安全・安心な管理運営の徹底

お客様の安全・安心を第一に掲げた管理運営を徹底します。

また、緊急時の危機管理体制が円滑に機能するように、財団が独自に定めた危機管理マニュアルを徹底するとともに、訓練や研修を通じ職員の防災意識を高めます。

さらに、新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインの実践など、安心して施設を利用できる環境を整備します。

2 山口県国際総合センター管理運営業務についての方針及び実施計画

(1) 実施方針

① 平等な施設利用の確保

新規導入されるオンライン会場予約システムを有効に活用し、インターネット上にコンベンション施設の予約状況を開示するとともに、会場予約については先着順で受け付け、特定の者による長期間の使用や便宜供与を排除します。

また、施設利用に伴うケータリングや会場設営等の業務は、原則として特定業者を定めず、利用者が自由に選択できるように配慮します。

② 利用者に対するサービスの基本的な考え方

新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインの実践など、利用者が「また施設を利用したい」と思うような安全・安心な施設環境を提供します。

また、サービス向上のため、OJTや外部研修を通じて職員のスキルアップを図ります。

さらに、利用者へのアンケートを適宜実施し、管理運営に反映させることで利用者の満足度の向上に努めます。

③ 施設等の維持管理の基本的な考え方

センターは、コンベンション施設・観光施設・テナントフロアが併設された複合施設であり、それぞれ利用目的が異なる人々が集まることから、施設を維持管理する上では十分配慮し、全ての利用者が安全・安心・快適に施設を利用できる維持管理に努めます。

また、オープンから24年が経過し、設備等が老朽化していることから、効率的かつ計画的に修繕・改良を行い、施設全体を健全な状態で維持するとともに、寿命を延ばすことに努めます。

④ 収入の確保と経費の削減に向けた基本的な考え方

財団が、これまでの管理運営で培った利用者との信頼と良好な関係を維持するとともに、地域の皆さまに喜んで頂ける多彩なイベントを企画・開催し、利用者のリピート率の維持・向上に努めることで、安定した収入の確保を図ります。

また、新規導入される自動改札システムやオンライン会場予約システムを活用し、業務の効率化を図ることで管理経費を削減します。

さらに、今後の利用状況を踏まえ、施設の効率的な運用について検討を進めるとともに、引き続き省エネルギー対策を推進し、経費の節減に努めます。

⑤ 個人情報の適切な管理

山口県個人情報保護条例の趣旨に基づき策定した「山口県国際総合センター個人情報保護規程」に従い、財団が保有する個人情報の適正な取扱いを行います。

⑥ 危機管理体制の確立

自然災害などが発生した場合も、迅速かつ的確に対応できることを目的に策定した「山口県国際総合センター危機管理マニュアル」に従い、緊急時においても効率的に機能する組織体制を確立します。

(2) 実施内容

①誘致・誘客活動の強化

【コンベンション】

県や下関市をはじめ地域の関係機関等と引き続き緊密に連携し、積極的なコンベンション誘致を行います。

具体的に全国規模のコンベンションを誘致する際には、魅力あるアフターコンベンションの内容も開催地決定のポイントとなることから、下関市が全国に誇れる関門海峡の景観や、食の魅力をアピールするとともに、コンベンション開催支援制度の補助金なども積極的に紹介し、効果的なコンベンション誘致を推進します。

また、財団はこれまでの管理運営において、多数の医学会開催実績を有しており、学会事務局との信頼関係を築いてきました。

今後もこの良好な関係を維持し、全国規模の医学会誘致にそのネットワークを最大限活用し、利用促進に繋がります。

さらに、新たな取組として、全国展開するコンベンション企画会社とアドバイザー契約を締結し、専門企業が持つノウハウやネットワーク、コンベンションの開催情報などを活用することで、全国規模のコンベンションを含むMICE誘致を実現します。

【タワー】

県や地元下関市のほか、旅行エージェントや近隣宿泊施設等の観光関連事業者と引き続き連携し、トップセールスなどの手法も効果的に用いながら様々なチャンネルで観光客誘致を推進します。

また、行政や民間企業・各種団体が加盟する「下関市中心市街地活性化協議会」や「エキマチ下関推進協議会」など、近隣エリアの活性化を目的とした組織・団体と連携したイベントを開催するなどし、近隣エリアからの誘客を強化します。

さらに、新型コロナウイルス感染症の影響が沈静化された後の、下関港へのクルーズ客船寄港再開の動きに注視しながら、下関市を中心とした官民連携によるインバウンド誘致に積極的に参加し、タワーへの誘客に繋がって行きます。

②自主企画事業の提案

【コンベンション】

センターが設置目的に掲げる「国際交流の促進」と、財団の設置目的である「国際産業交流の推進」を踏まえ、自主企画事業として中国・アセアンとの経済交流に関するセミナーの開催などを積極的に検討します。

【タワー】

イメージキャラクター「ゆめたん」を積極的に活用したイベント開催や、情報発信などとともに、館内のレストランと連携した企画商品の販売など、複合施設であるセンターの特性を活かしつつ相乗効果が得られるイベントの開催を検討します。

また、県や地元下関市、各種団体と連携し、近隣エリア向けのイベントを積極的に企画・開催し、入場者のリピート率向上に努めます。

③施設の設備、機能を十分活用した利用促進

【コンベンション】

利用者の要望を的確に把握し、収容規模や設備が最適な会場の案内など、館内インフラを最大限に活かした利用方法を積極的に行うとともに、新型コロナウイルス感染症の影響による「新たな日常」での利用を想定しオンライン会議システム導入の検討など、利用者のニーズが見込まれる設備・備品を導入し、利用促進を図ります。

【タワー】

新規導入される観光コンテンツを積極的に活用し、展望室を誰もが楽しめる空間に整備することによる魅力の向上に努め、集客力の強化を図るとともに、自動改札システムや観光コンテンツによる「スタッフの説明を必要としない観光案内」など、新型コロナウイルス感染症の影響による「新たな日常」に対応したサービスの提供を効果的にPRし、利用促進を図ります。

④サービス向上を図るための具体的手法

【コンベンション】

新規導入されるオンライ会場予約システムを活用し、予約手続の簡略化を図ることで、利用者の利便性を向上させるとともに、アンケート等で把握した利用者ニーズを分析し、多くの利用者にとって利便性向上に繋がる設備・備品の整備に努めます。

また、全国規模の大型コンベンション開催に当たっては、地域の誘致団体やコンベンション企画会社と連携・協力し、荷物の一時預かりなど主催者をサポートします。

【タワー】

新規導入される自動改札システムや観光コンテンツの活用のほか、「3密を避ける」エレベーターの運用など、新型コロナウイルス感染症の影響による「新たな日常」に対応したサービスを提供することで、安心して利用できる環境を提供します。

また、近隣観光施設とのセットチケットや、センター内に入居するレストランと連携した企画商品など、利用者の購買意欲を高める商品提供に努めます。

(3) 実施体制

①職員採用、確保の考え方

職員には、各部門の業務内容に相応しい適格性・資格を有した者を採用します。

②職員の研修体制

◇平素からOJTを通じ、設備・備品の習熟等はもとより、接客サービスや基本的なマナーの習得を行い、担当職員のレベルアップを図ります。

◇各種研修会や協議会等にも積極的に参加し、職員の能力向上を図ります。

◇類似施設等の視察及び受入等を通じ、職員の見識を深めるとともに、組織外にネットワークを広げることにより、職員の人材育成を図ります。