

令和4年度 エル・おおさかご利用者満足度調査の集計結果について

エル・おおさかの指定管理者（平成18年度～平成30年度 共同事業体「エル・プラン」、令和元年度～共同事業体「エル・プロジェクト」）は、毎年ご利用者満足度調査を実施し、施設運営に反映させております。

今回、令和4年度末（令和5年3月）に実施しましたご利用者満足度調査の集計結果がまとまりましたので、ご報告いたします。アンケートにご協力いただきましたご利用者の皆様には深くお礼を申し上げますとともに、いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、改善できる点は改め、より多くのご利用者にご満足のいただける施設づくりを目指して取り組んでまいりたいと考えています。

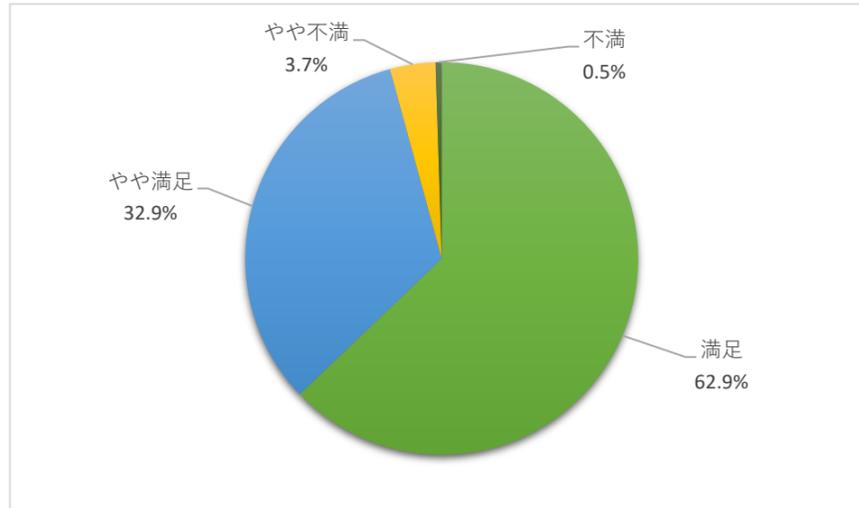
共同事業体エル・プロジェクト

令和4年度ご利用者満足度調査 集計結果

実施日：令和5年3月1日（水）～3月31日（金）
アンケート回収件数 401件
グラフは有効回答で作成

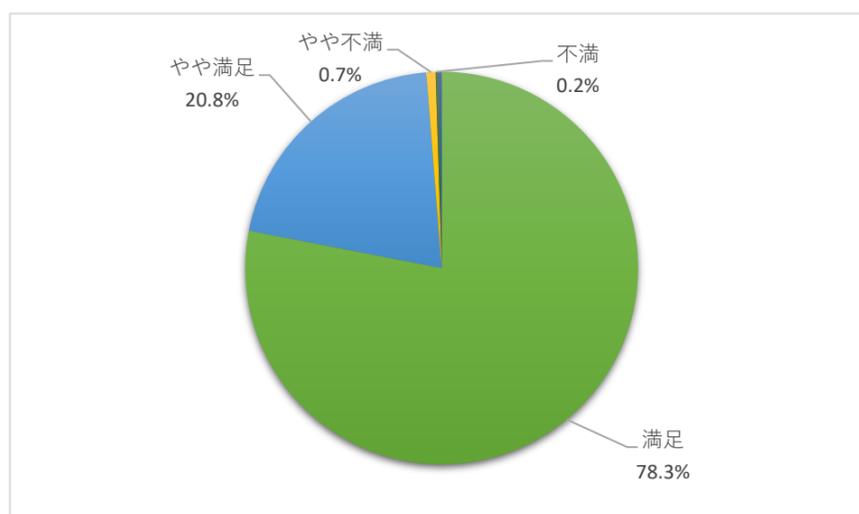
1 施設の全般的な満足度について

項目	件数	%
満足	252	62.9%
やや満足	132	32.9%
やや不満	15	3.7%
不満	2	0.5%
計	401	



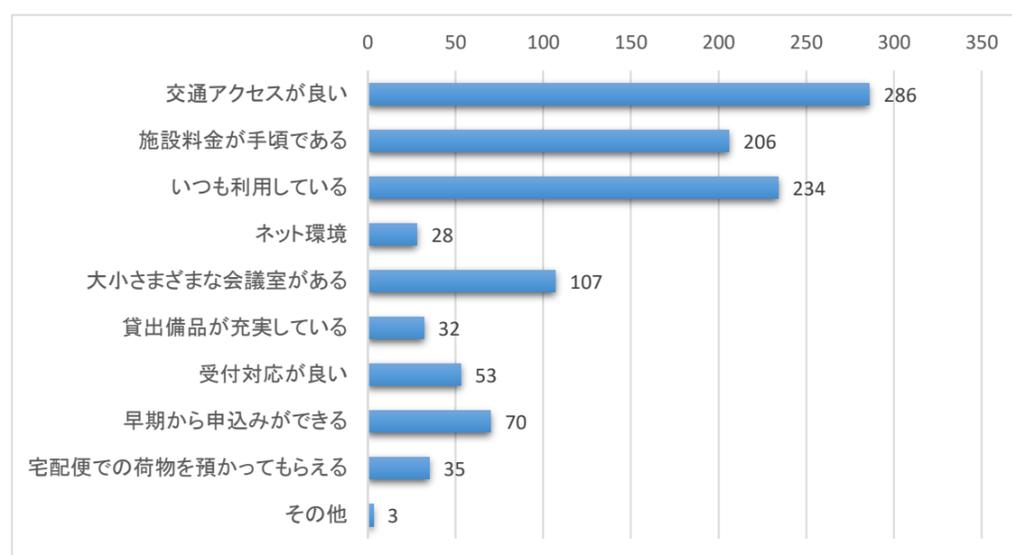
2 スタッフの電話対応や言葉遣い、挨拶に対して満足していただいていますか

項目	件数	%
満足	313	78.3%
やや満足	83	20.8%
やや不満	3	0.7%
不満	1	0.2%
計	400	



3 エル・おおさかをお選びいただいた理由について教えてください（複数回答可）※有効回答399件

項目	件数	%
交通アクセスが良い	286	71.7%
施設料金が手頃である	206	51.6%
いつも利用している	234	58.6%
ネット環境	28	7.0%
大小さまざまな会議室がある	107	26.8%
貸出備品が充実している	32	8.0%
受付対応が良い	53	13.3%
早期（目的利用1年前・目的外利用10カ月前）から申込みができる	70	17.5%
宅配便での荷物を預かってもらえる	35	8.8%
その他	3	0.8%
計	1,054	



その他（具体的なご意見）

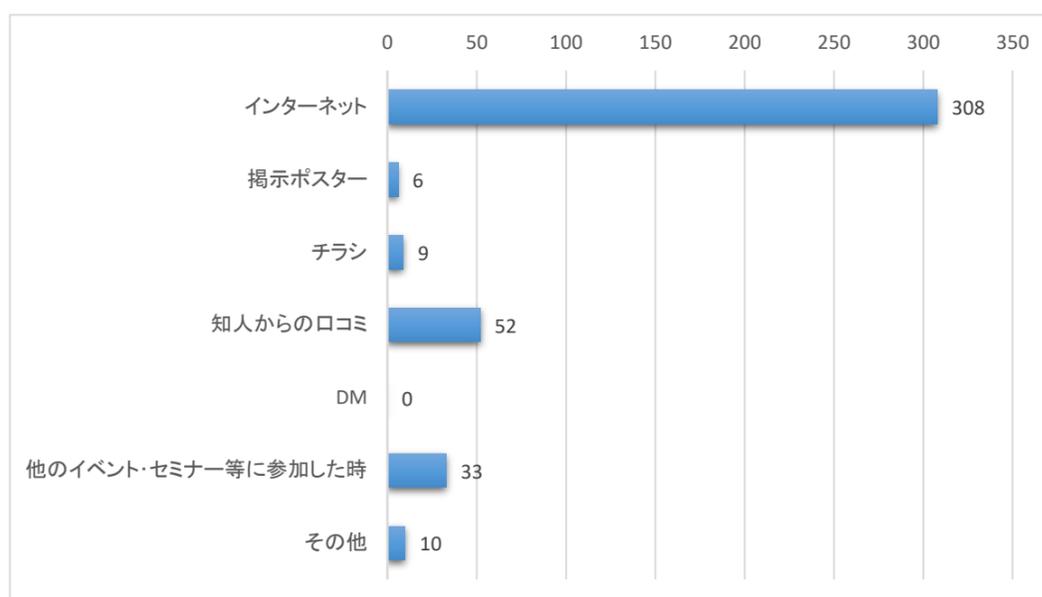
- ・ 前会場の閉鎖
- ・ 入居団体

4 追加してほしい貸出備品がありましたらご記入ください

- ・ ハンガー
- ・ 足台（ペダル無）
- ・ 全身鏡
- ・ 扇風機
- ・ 傘立て
- ・ カメラの三脚
- ・ テレビ
- ・ 75インチぐらいの大型モニター（WEB会議でしようしたい）
- ・ もっと大きなスクリーン（2件）
- ・ 天吊型のプロジェクタ、前面スクリーン
- ・ ホワイトボードマーカーのバリエーション（極太等）
- ・ 青色マーカー
- ・ 強めのWi-Fi（4件）
- ・ LANケーブル（2件）
- ・ 有線LAN（4件）
- ・ （アンプ）出力ラインもほしい
- ・ HDMI→Cタイプ等の変換ケーブル
- ・ WEB配信対応の「マイク→PC」接続ケーブル
- ・ スマホとプロジェクタの接続ができるコネクタ
- ・ ゴミ箱
- ・ レンタサイクル

5 新たに会議室等を利用する際にどこから情報を入手していますか（複数回答可）※有効回答359件

項目	件数	%
インターネット	308	85.8%
掲示ポスター	6	1.7%
チラシ	9	2.5%
知人からの口コミ	52	14.5%
DM	0	0.0%
他のイベント・セミナー等に参加した時	33	9.2%
その他	10	2.8%
計	418	

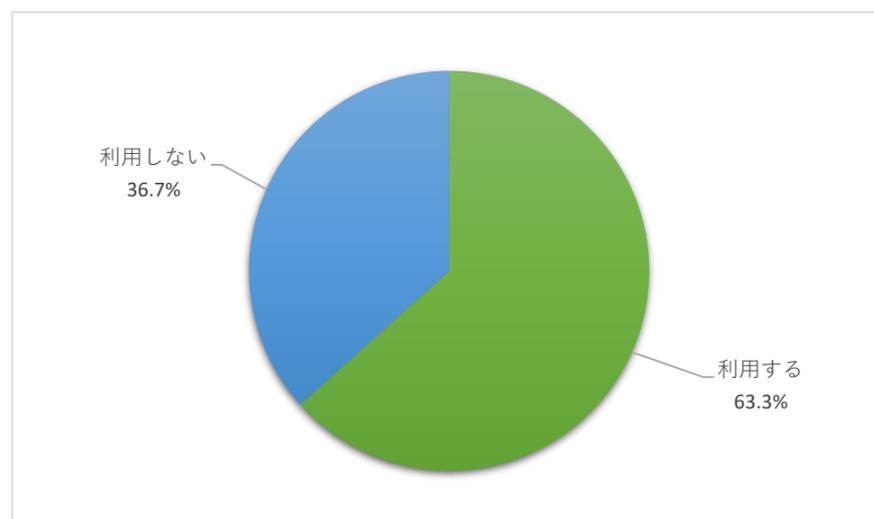


その他（具体的なご意見）

- ・ 以前から利用（5件）
- ・ 組合員であるから
- ・ 電話で問合せ

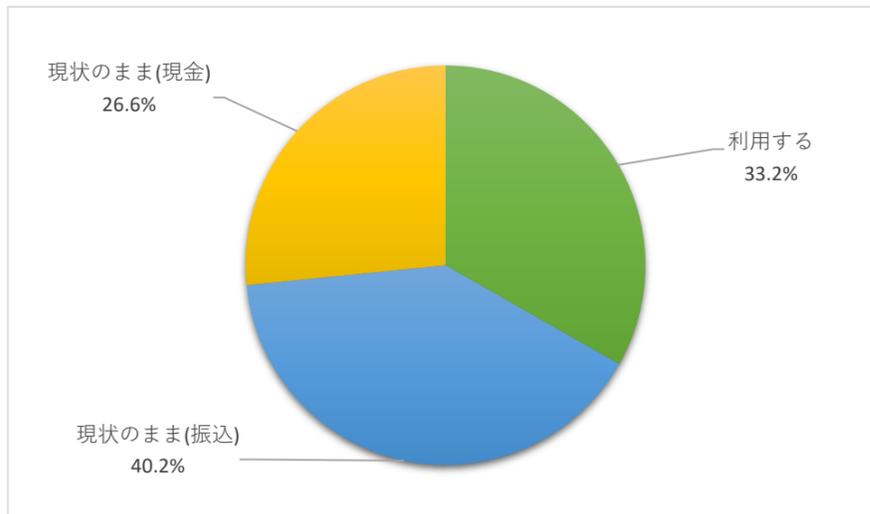
6 エル・おおさか以外の会議室等申込み時に”WEB申込み”を利用されますか

項目	件数	%
利用する	235	63.3%
利用しない、窓口対応or電話対応を希望する	136	36.7%
計	371	



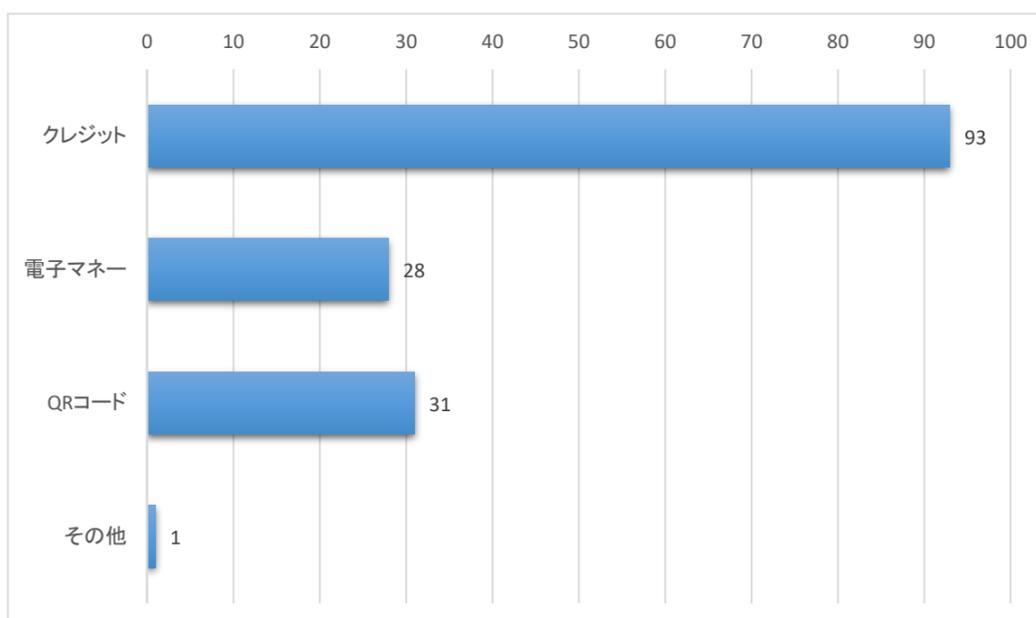
7-1 利用料金の支払いが”キャッシュレス”対応になった場合、利用されますか

項目	件数	%
利用する	125	33.2%
現状のまま（振込みで支払い）	151	40.2%
現状のまま（窓口で現金支払い）	100	26.6%
計	376	



7-2 利用するキャッシュレスサービスは次のうちどれですか（複数回答可）

項目	件数	%
クレジットカード	93	74.4%
電子マネー決済	28	22.4%
QRコード決済	31	24.8%
その他	1	0.8%
計	153	



その他（具体的なご意見）

- ・ 請求書払い

【ご意見】

- Wi-Fiを全ての部屋で。
 - Wi-Fiが不安定、データ通信がゆっくりなので、強化していただければありがたいです。
 - オンライン会議やハイブリット会議などで使いやすい部屋。無線だけでなく有線。
-
- エレベーターの検査を時間外にしてほしい。
 - エレベーターの待ち時間が長いので更新等検討いただきスムーズに流れるようにしていただきたい。
-
- 空調が各部屋で調節できるとありがたいです。（4件）
 - 本日は4月下旬頃の気温で少々湿度も高かったため、室内がムーっとしていました。最近気温がその日その日で上下しますので出来たら外の空気を入れることができたり、各部屋での空調の対応などしていただけたら、快適に研修ができるのではと思いました。よろしくお願いします。
 - 冷房が欲しいです。
 - 暑くなったので、空調で対応していただけるとありがたいです。
 - 夏の空調が効きにくかったり、寒すぎる時があるので、改善いただけるとありがたいです。
 - 3月末の室温が高くなるため、4月以前でも冷房が使えると助かります。
-
- 主催者側としては発生するゴミ（掲示物等）を回収していただけると助かる。
 - ゴミ箱が欲しい。
 - ゴミ箱がない。
-
- いつも少人数の為、もう少し小さい部屋があれば嬉しい。
 - 501号室窓側の席が暗いのでやや使いにくい。
 - 南館5階エントランスが暗い。もう少し明るくしてほしい。
 - プロジェクター使用時などで照明の一部点灯があれば助かります。
 - スクリーン上の蛍光灯が消せればよい。
 - （南734）空調の騒音が大きい（ファンの音）、スライドドアがロックしない（開放できない）。
 - コンセントが端にあるので延長コードを備え付けてくれたらありがたい。借りに行けばよいが記入などやや面倒に感じる。盗難リスクはあるが、部屋にあるとありがたい。
 - 709のマイク・スピーカーがイマイチ。西日で部屋が暑くなる。
 - 709以外でもコンセントの位置、ネット回線の位置、数を増やしてほしい。
 - （視聴覚室）プロジェクターのピントが少しぼけている。もう少し調整できるようにしてほしい。
 - 扉が自動で閉まってしまうので、ストッパーなどがほしいです。
 - 音声出力ケーブルを併せて出してほしい。HDMIケーブルで音声出力できなかった。
 - 地下駐車場のスペースが少し狭い。
 - 女子トイレの充実。
 - ホワイトボードマーカーを2本ずつにしてほしい。本日、黒のマーカーが出にくかったが、事務所まで遠く、セミナー中に交換に行きづらい。
-
- 準備に時間がかかるため、もう少し早く開場をしていただきたい。
 - 早め（30分以上）、40分～50分前にカギがほしい。会場設営のため。
 - 朝一で会議室を借りる時は、30分以上前でもカギを貸してほしい。
 - 1時間など短時間区切りでも貸していただけるとありがたいです。
 - 1年前に予約できるようにしてほしい。
 - ネット申込み。
 - 原状復帰しなくてよいようにしてほしい（椅子、机が多すぎのため）。
 - 利用料金を安くしてほしい。
 - コロナ等特別な状況においては、キャンセル時のフィーは無償とすること。
 - 料金が少し高いと思います。検討していただきませんか。
 - 同じ部屋を10回以上使用したら5%～10%割引きなどお考え頂いたらありがたいです。
 - キャッシュレスはやめてほしい。
 - クレジットカード使いたい。
 - 利用料金の支払いについて、現状のまま（振込みで支払い）をお願いしたい。
 - 働く者の立場に立って、手続きは出来るだけ簡素、合理化やっていただきたい。
 - ドアを開けてマイクの音がうるさい時があります。

- 椅子の座り心地の改善（硬いので）を希望します。
 - 机と椅子をキャスター付きにしてほしい。
 - 椅子の汚れが著しい、更新時期では？
 - 清掃（特にイス）が必ずしもされていないことが散見される（年に2～3回）。
-
- 1階の空スペースがそのままになってもったいない。貸しスペースにできないか？
 - 以前のように1階に喫茶ルームがほしい。
 - 喫茶店欲しい。
 - 労働組合にやさしい施設としてこれからもよろしくお願いします。
 - プロジェクター、スクリーンのセッティング。
 - 宅配便荷物、備品をあらかじめ会場に搬入してほしい。
 - 近隣で工事がある際は、あらかじめ案内があると有難いです。

- 「ありがとうございました。」等の感謝の言葉。（18件）
- 1階の受付前と各階に少し椅子を用意していただき助かっています（高齢の会員もいますので）。
- コードレスマイクを無料で貸出していただき、本当にありがとうございます。今後も続けていただけると幸いです。
- 毎年お世話になり、ありがとうございます。急な気温の上昇により室温が心配でした。送風と窓の件、ご指示いただき助かりました。今後ともよろしく願いいたします。

【アンケートに寄せられたご意見とそれに対するご回答】

Q. ゴミ箱の設置。

- A. 館内で発生したごみは、大阪市のごみ焼却場に搬入しておりましたが、平成25年10月1日以降は、再資源化が可能な紙類及び産業廃棄物であるプラスチック類の弁当容器等については大阪市のごみ焼却場への搬入ができなくなっております。このため、ご利用者の皆様にはご不便をおかけしておりますが、紙や弁当容器等のごみの持ち帰りをお願いするとともにゴミ箱につきましても撤去いたしております。なお、缶・びん・ペットボトルは自販機横の専用ゴミ箱に捨てていただき、ご不用になったダンボールについては1階受付までお持ちいただきましたら廃棄場所をご案内いたします。

Q. Wi-Fiが不安定。

- A. エル・おおさかのWi-Fiは、現在、主に会議室フロア全体で利用できる用途で設置しており、各室専用のWi-Fiでないため、ご利用日の利用状況によっては不安定になる可能性があります。現在、南館会議室および本館7階の会議室に関しては有線LANポートがありますので、無料でご利用いただけます。また、1階受付にて有線LANケーブルの貸出もしております（数に限りがございます）ので、お声かけください。

Q. 準備に時間がかかるため、もう少し早く開場をしていただきたい。

- A. エル・おおさかの会議室は、アーリーチェックインサービスとして利用時間区分の30分前から鍵を貸し出ししております。また、レイトチェックアウトサービスとして後の利用がないときは最大15分まで利用延長ができます（ただし、閉館時間を超えることはできません）。ご準備に時間が必要な場合は、催しの開始時間をずらしていただくか前の区分をお借りいただいております。ご理解賜りますようお願い申し上げます。

Q. 空調が各部屋で調節できるとありがたいです。

- A. 本館の会議室と南館の南ホールに関しては、集中管理空調のため細やかな調整ができませんが、窓際の吹き出し口（ファンコイル）の横に風量調整スイッチは操作していただけます。ご不便をおかけしますが、空調に関するご要望は1階受付にご連絡いただきましたら設備担当にお伝えいたしますので、お申し付けください。また、南館の会議室（南ホールを除く）は各室で温度調整ができますので、ご利用ください（電源の入切及び運転切替は1階受付にお申し付けください）。