

株式会社大阪国際会議場 様

現場の情報をアプリで共有、サービス向上で国際会議の誘致を促進

イベントの運営課題やお客様の声の収集・共有に専用アプリを活用、報告書作成時間は1/4に

グランキューブ大阪(大阪府立国際会議場)は、催事場、セミナー会場や貸しホールとして利用される高品位な空間を提供している。イベントを主催されたお客様の満足度を高めリピーターを増やす一方で、新たなお客様を獲得するMICE(※)誘致にも積極的に取り組んでいる。

同社では施設運営の情報やお客様からヒアリングした情報を紙で共有しており、管理の手間や共有スピードを課題と感じていた。そこでPlatioで情報共有のための専用アプリを作成し、施設運営の効率化とともに業務効率化も実現した。

課題・目的	選定ポイント	効果
<ul style="list-style-type: none"> ■ 紙を活用した報告における課題 <ul style="list-style-type: none"> ・報告内容の共有が翌週になってしまい確認が遅くなっていた ・人によって報告項目や内容に差があり要旨の把握に手間どっていた ・資料作成や管理のために紙の報告書やExcelからの転記や集計といった事務作業に工数を要していた ■ お客様の声や施設の運営ノウハウの蓄積・共有により、運営やサービス品質を向上したい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自社の業務に合った専用のモバイルアプリが作成できるため、現場で迷わず利用できる ■ 重要な報告を見逃さないように、レポートの内容に応じて、上長にプッシュ通知を送ることができる ■ 現場担当者自身が拡張・運用できるため、アプリの開発コストが不要で、将来的に様々な業務に適用できる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 運営課題や事故、改善案がその場で共有され、関係者がすぐに情報を確認できるようになった ■ 報告項目が統一され、報告内容のバラツキが無くなり、精度も向上したことで、要旨が把握しやすくなった ■ 報告のデータ化や集計の手間がなくなり、会議資料の作成時間が従来の1/4になった ■ 施設運営のノウハウの蓄積と活用により、サービスの向上や新しいイベントの誘致につながっている

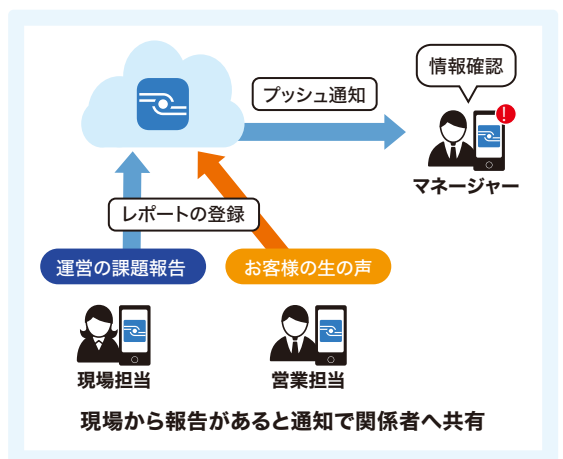
※MICE： Meeting(会議・研修)、Incentive(招待旅行、travel, tour)、Conference(国際会議・学会会議)またはConvention、Exhibition(展示会)またはEventの4つの頭文字を合わせた言葉



「運営の課題報告」アプリ
現場で起きた課題や反省点を共有



「お客様の生の声」アプリ
営業がお客様からのフィードバックを共有



ユーザーのひと言



Platioを導入してから現場のレポートの質と頻度が上がり、サービス改善のノウハウとして蓄積されています。また、「現場の今」が即座に伝わるPlatioは、多忙な経営層にも好評です。質の良い情報と伝達のスピードを活かし、より多くのイベントや国際会議の招致につなげていきます。

今後は、周辺のレストランの情報を収集するアプリを作成し、鮮度が高い飲食店マップとして、コンシェルジュでご提供するなど、ご来場いただくお客様に大阪の魅力を実感いただく仕組みづくりにも挑戦したいです。

株式会社大阪国際会議場
営業部 企画課長 **松尾 浩伸** 氏
まつお ひろのぶ

User Profile



所在地：〒530-0005 大阪市北区中之島5丁目3番51号
 会社概要：大阪府と大阪の経済界が共同出資して設立。前身の大阪国際貿易センター時代からの土壌を受け継ぎ、大阪府より指定を受け、大阪国際会議場の管理運営を行っている。
 従業員数：35名
 導入時期：2018年12月
 URL：https://www.gco.co.jp/