

2025年 お客様アンケート集計結果

2025年7月

株式会社ホスピタリティエージェント



もくじ

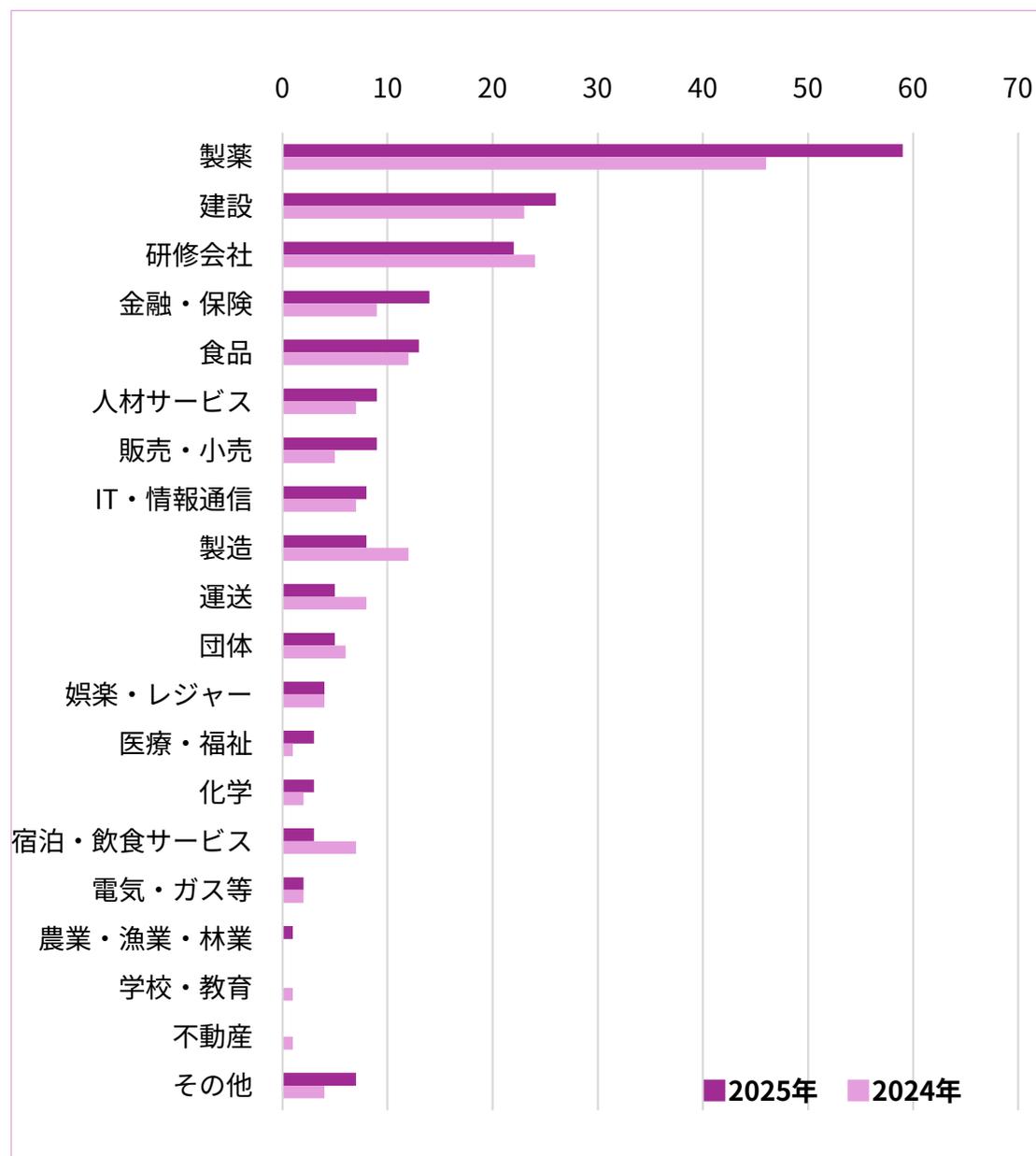
P 2	もくじ／アンケート概要
P 3	回答者属性 【業種】
P 4	回答者属性 【部署】
P 5	質問 1 研修・イベントなどでの外部施設（ホテル・貸し会議室など）の利用の増減
P 6	質問 2 質問 1 の回答理由
P 1 1	質問 3 外部施設の利用目的について
P 1 2	質問 4 外部施設（ホテル・貸し会議室など）を決める際のハード面でのポイント
P 1 4	質問 5 外部施設（ホテル・貸し会議室など）を決める際のソフト面でのポイント
P 1 6	質問 6 外部施設を利用して良かったことやサービスなど
P 1 9	質問 7 外部施設を利用して悪かったことやサービスなど
P 2 2	質問 8 外部施設に求めたいこと、あったら良いサービスなど

アンケート実施概要

対象 : 弊社お客様（取引無し営業先含む）
方法 : メールにて案内、フォームにて回収
期間 : 2025年5月7日～6月9日
有効回答数 : 201件（回答率約21%）（N=約950 n=201）

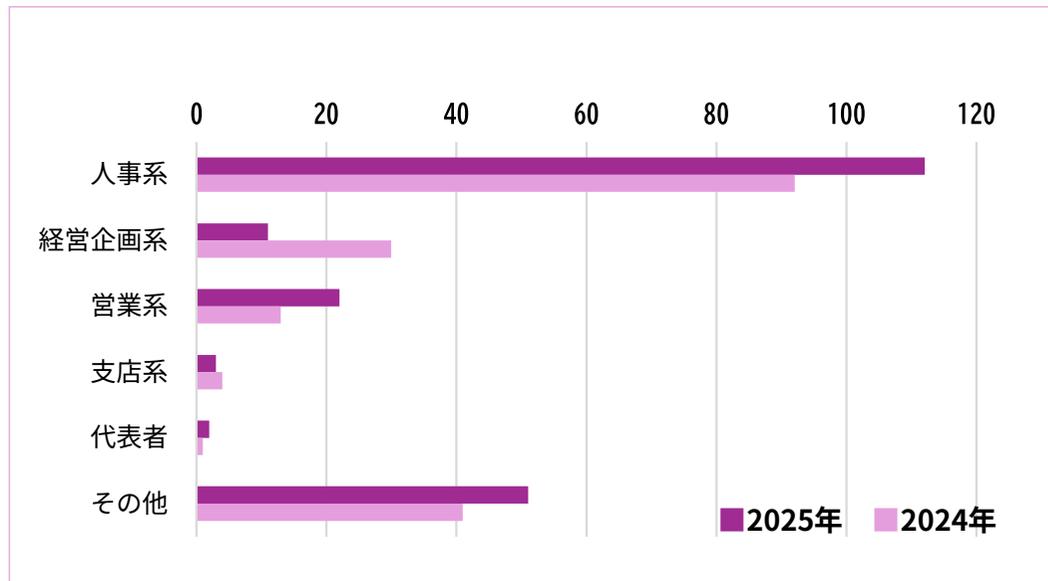
回答者属性 【業種】

業種	2025年		2024年		対前年
	回答数	シェア	回答数	シェア	シェア
製菓	59	29.4%	46	25.4%	3.9%
建設	26	12.9%	23	12.7%	0.2%
研修会社	22	10.9%	24	13.3%	-2.3%
金融・保険	14	7.0%	9	5.0%	2.0%
食品	13	6.5%	12	6.6%	-0.2%
人材サービス	9	4.5%	7	3.9%	0.6%
販売・小売	9	4.5%	5	2.8%	1.7%
IT・情報通信	8	4.0%	7	3.9%	0.1%
製造	8	4.0%	12	6.6%	-2.6%
運送	5	2.5%	8	4.4%	-1.9%
団体	5	2.5%	6	3.3%	-0.8%
娯楽・レジャー	4	2.0%	4	2.2%	-0.2%
医療・福祉	3	1.5%	1	0.6%	0.9%
化学	3	1.5%	2	1.1%	0.4%
宿泊・飲食サービス	3	1.5%	7	3.9%	-2.4%
電気・ガス等	2	1.0%	2	1.1%	-0.1%
農業・漁業・林業	1	0.5%	0	0.0%	0.5%
学校・教育	0	0.0%	1	0.6%	-0.6%
不動産	0	0	1	0.6%	-0.6%
その他	7	3.5%	4	2.2%	1.3%
	201	100.0%	181	100%	



回答者属性 【部署】

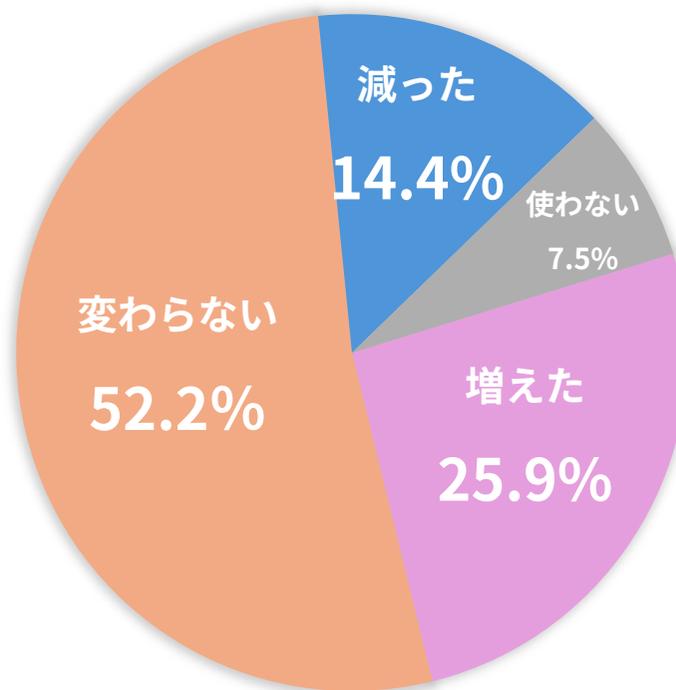
部署	2025年		2024年	
	回答数	シェア	回答数	シェア
人事系	112	56%	92	51%
経営企画系	11	5%	30	17%
営業系	22	11%	13	7%
支店系	3	1%	4	2%
代表者	2	1%	1	1%
その他	51	25%	41	23%
合計	201	100%	181	100%



質問1

研修・イベントなどでの外部施設（ホテル・貸し会議室など）の利用について、昨年比較の増減を教えてください。

昨年と比較して、外部施設での研修やイベントが増えた	52	25.9%
昨年と比較して、外部施設での研修やイベントの量は変わらない	105	52.2%
昨年と比較して、外部施設での研修やイベントは減った	29	14.4%
外部施設はほとんど使わない	15	7.5%
総計	201	100.0%



質問1で「昨年と比較して、外部施設での研修やイベントが **増えた** 」と回答した理由

コロナ収束後の対面ニーズの回復

- コロナ時に自粛していたF2Fイベントが再開されました。
- コロナ後から対面での会議や研修が増えているから。
- コロナも終わり、これまでオンラインで実施していたものを対面で実施するなど、開催方法の検討が多様化し始めたため。
- コロナ禍終了に伴い、WEB→対面へのニーズも増えているから。
- リアルとWEBのハイブリッド運営しているが、リアルの方が効果の出るカリキュラムは積極的にリアル開催としている。
- 小規模の会では、Webより対面形式のニーズが高まっている
- 研修意義に鑑みて、一部の研修がオンライン→対面形式に変更を展望しているため
- 集合することによる効果が得られることを期待して
- アフターコロナの回復フェーズから拡大フェーズに移行に伴う

社内施設の不足・制限

- 社内会議室の数が縮小されたため
- 社内の会議室不足。
- 社内会議室が別用途で使用されることが増えたため、若干外部開催が増えました。
- 対面研修が増加し、自社施設がひっ迫しているため
- プロジェクトや研修が増えたことによる社内会議室不足のため。
- 選抜人材向けのシリーズものの研修においても、全てオンラインではなく、節目節目の研修を対面で行いたい。しかし、社内の会場はコロナ禍以降、縮小しているので使いたくとも使えない、というニーズが増えてきているため。
- 新卒社員の増加に伴い、社内の既存施設だけでは実現しえない人数規模であるため
- 内部の研修室が空いていないため
- 営業所を閉めて駐在対応になったため
- 会社移転のため、暫定的に外部会場の利用が増えた。

開催形式の見直し・運営合理化

- 運営サイドの人数を勘案した際に、日程を分けるよりも、外部会場を借りて一括で開催した方が総合的なコストは下がるため
- 部門単位でのオフサイトミーティングについても外部開催のご要望も増えてきている（会社を離れて、宿泊もしながらじっくりと対話したい、チーム作りをしたいというニーズ）。

質問1で「昨年と比較して、外部施設での研修やイベントが **増えた** 」と回答した理由

研修・イベントの増加

- 新たな研修を開始したため
- 新しい講座を開講するため
- 講演会の機会が増えた。
- 研修の件数が増えたため
- 研修内容の増加に伴うもの
- 集合研修の希望が増加した
- 集合しての会議が増えた
- 当部が主管する選抜研修において、コロナ禍以降、パイロット展開も含め、新陳代謝の段階となったため
- 今年度より新たに開始する研修があるため
- 教育に力を入れたから
- 1日研修以外に合宿形式研修を導入したから

組織変化・事業成長による企画の拡大

- 統合再編があり、今年度は旧社毎に企画されていた研修・イベントを統合したため
- 新規事業の企画、開催のため
- 事業拡大や新規企画の動きが活発なため
- 人材開発、社内交流の強化
- 弊社ロイヤリティ変更に伴う研修内包化の為

採用活動の変化とニーズ対応

- （微増です）主に採用イベントで外部施設を利用していますが、学生のニーズが多様化していることを受け、その目的別に採用イベントを実施する必要があったため。
- 採用面接について、昨年までは東京本店のみでの実施だったが、今年は大坂会場での実施も発生したため。
- 役職者が集中して集めるべきイベントが増加した為

質問1で「昨年と比較して、外部施設での研修やイベントが **変わらない** 」と回答した理由

計画・スケジュールの継続

- 年間スケジュールで決まっているため
- 計画に変化はないため。
- 計画を前年度と概ね同様しているため。
- 昨年と開催形式に変更がないため、計画通りに実施しているから
- 年度計画に基づいての教育開催であり、計画自体に大きな変化がないため。
- 毎年4～6月の期間で利用しています。
- 特に変更ないため
- 特段大きな理由はございません。
- たまたま。

研修・イベントの内容に変化なし

- 開催する研修数に変更がないため
- 新たな研修やイベント等がないため、昨年と変更はありません。
- 新規研修や廃止した研修がないため
- 新規の研修や廃止の研修がなく、昨年通りの研修をいつも利用させていただいている外部施設で使用させていただきました。
- 教育、研修体系が変わっていない
- 新規の企画、既存規格の削減が発生しなかったため
- 年間事業の増減がないため
- 昨年と同等数以上の学生を確保するため。

社内施設の活用が継続

- 基本的に社内施設での開催のため
- 社内会議室利用が一定数あるため
- 原則社内で実施だが、終日取れないなどの場合に外部会議室を借りている

質問1で「昨年と比較して、外部施設での研修やイベントが **変わらない** 」と回答した理由

オンライン対応が整っている

- リモートで研修が完結できる形に整えたため。
- 研修自体は増えていると思うが、zoom研修もやっているため、昨年と比較してあまり変わらないと思う。
- パンデミック以降、オンライン研修が増えましたが、必要な研修については実開催をする必要があり、その必要な研修のラインナップについては大きな変更はないため
- 昨年からこれまでにかけて在宅勤務と出社が必要な日数が変わらないため。

社内外の環境変化がない

- 外部環境の変化は感じていないこと、内部環境の変化も特になく昨年踏襲となるため（例えば、社内研修で対面研修が増えるなど）
- コロナが明けて以降は対面重視の研修が増え、そこから変わっていない。
- 2023年度～2024年度にかけて（一昨年度～昨年度）対面でのイベント実施に回帰しているため。

制約・調整の影響

- 増やしたい気持ちはあるが、人員が足りていない為、当面MUSTのものだけの実施となっている。
- 外部施設に関しては内定式と入社式前後の研修や式典利用が基本のため

質問1で「昨年と比較して、外部施設での研修やイベントが **減った** 」と回答した理由

コスト・予算の制約

- 景気
- 予算削減
- 施設の値上がり
- 予算の兼ね合いもあり、外部施設予約を控えている
- 経費削減の要請があり、自社会議室や講堂へ切り替えている。
- 外部流出費用削減のため、社内会議室の活用を求められている。
- 社内のコスト削減のため
- 費用対効果を考えて必要最低限の人数で実施するようになった。
- 研修の収支改善が経営課題になってきたため
- 本社会議室が多くなった。経費節減

研修・イベント実施数の減少

- 弊社が運営するイベントの回数が一昨年よりも減少したため。
- 自分自身の役割として大きな会場を使用するイベントの実施が減っているため。
- 入社社員数の減少

オンライン化・開催形式の見直し・その他

- 一部、集合研修からオンライン研修に変更したため
- 毎週、チームミーティングのためにシェアオフィスを活用していたが、今はそこまで活用しなくなったため。
- 集客が困難になってきた
- 関係施設の修繕終了のため
- 2024年は、当社の人財育成体系の変換期だったため、通常より多い年次に対して研修を行っていたため

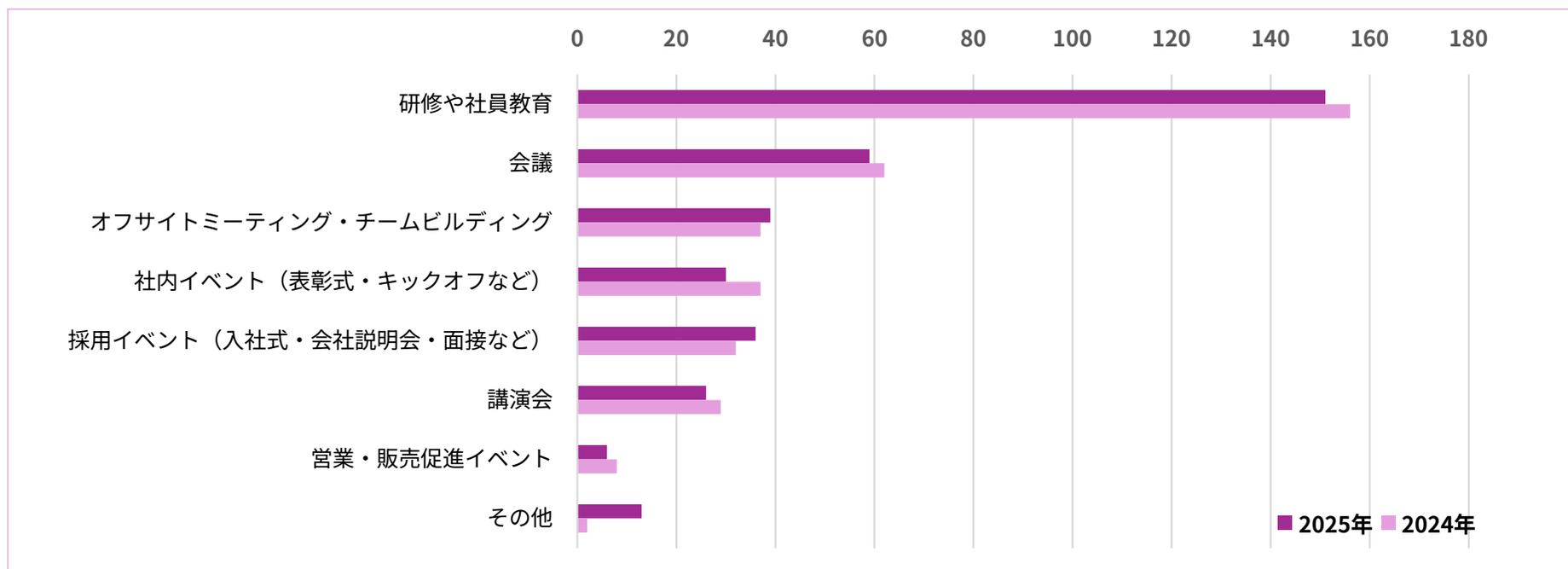
社内施設の利用増加

- 社内セミナールームの活用機会が増えたためです。
- 社内施設使用増
- 自社施設の積極的な活用でやや減少をしています
- 社内会議室をおさえることができたため
- 社内会議室増設に伴い、社内でする機会が増加した
- 社内会議室を押さえられたため

質問3

外部施設の利用目的について該当するものを選択してください。（複数選択可）

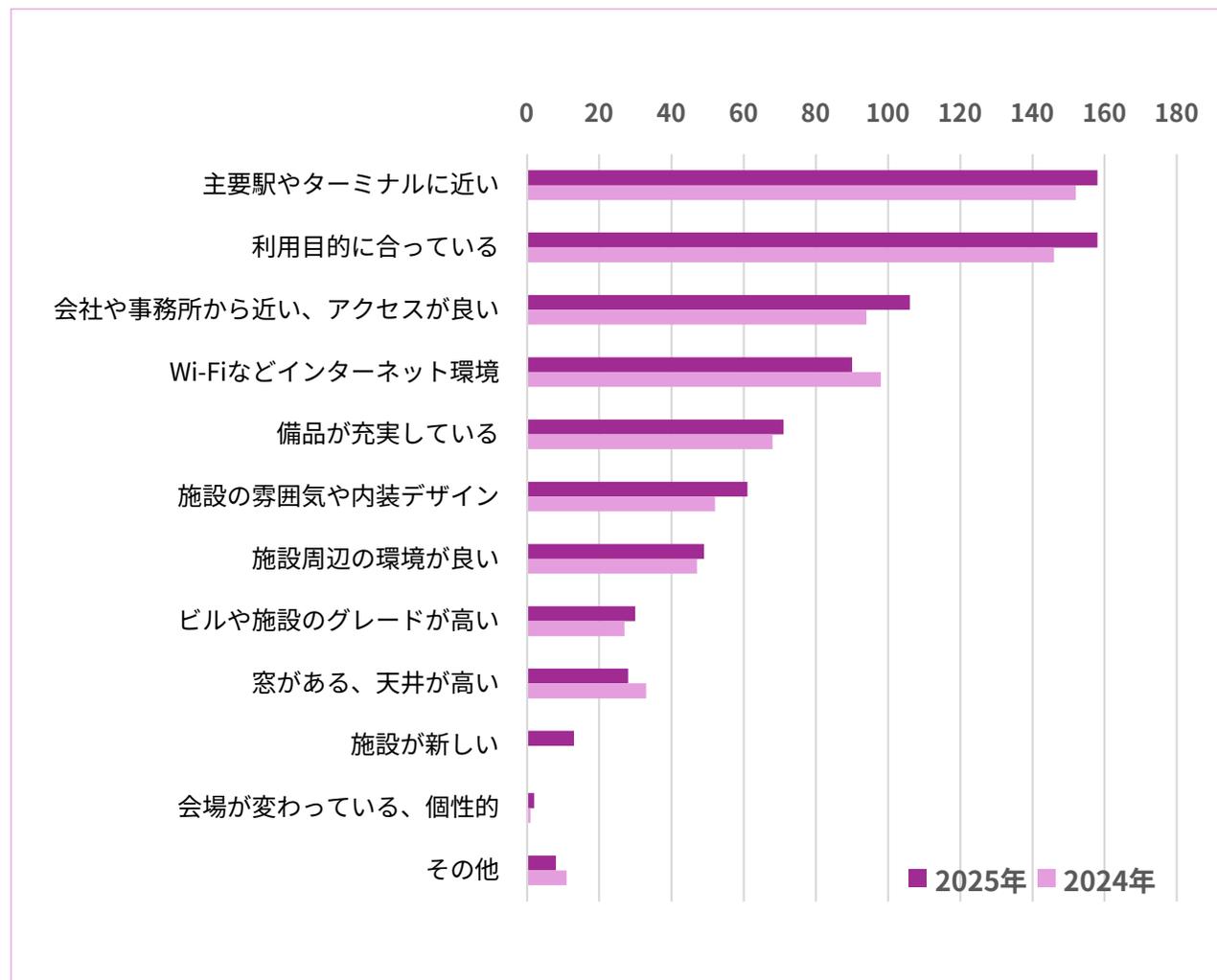
利用目的	2025年		2024年		シェア増減
	回答数	シェア	回答数	シェア	
研修や社員教育	151	41.9%	156	43.0%	-1.0%
会議	59	16.4%	62	17.1%	-0.7%
オフサイトミーティング・チームビルディング	39	10.8%	37	10.2%	0.6%
社内イベント（表彰式・キックオフなど）	30	8.3%	37	10.2%	-1.9%
採用イベント（入社式・会社説明会・面接など）	36	10.0%	32	8.8%	1.2%
講演会	26	7.2%	29	8.0%	-0.8%
営業・販売促進イベント	6	1.7%	8	2.2%	-0.5%
その他	13	3.6%	2	0.6%	3.1%
合計	360		363		



質問4

外部施設（ホテル・貸し会議室など）を決める際の **ハード面** でのポイントは何ですか？（複数選択可）

ポイント	2025年	2024年
	回答数	回答数
主要駅やターミナルに近い	158	152
利用目的に合っている	158	146
会社や事務所から近い、アクセスが良い	106	94
Wi-Fiなどインターネット環境	90	98
備品が充実している	71	68
施設の雰囲気や内装デザイン	61	52
施設周辺の環境が良い	49	47
ビルや施設のグレードが高い	30	27
窓がある、天井が高い	28	33
施設が新しい	13	0
会場が変わっている、個性的	2	1
その他	8	11
合計	774	729



外部施設（ホテル・貸し会議室など）を決める際の **ハード面** でのポイントは何ですか？（複数選択可）

その他を選択した方の回答

アクセス・立地・周辺環境

- ・中でも「会社近隣」と「施設の環境」という点が非常に重要なポイントとなっている。
- ・立地⇒懇親会を同ビル内もしくは近隣で実施できるかどうか
- ・リラックスできる環境にある（風景がよい・自然が近い等）
- ・新卒採用やオフサイトミーティングでの利用が多く、参加者がリラックスして議論できる会場が望ましい
- ・安価な昼食が取れる施設が近くある事

会場の広さ・形

- ・収容人数、広さ（数十名～百名ほどでの実施が多いので）
- ・窓は無くても良いが、天井が高いや、部屋の形（バランスの良い矩形）はポイントになります。

宿泊・懇親会の可否

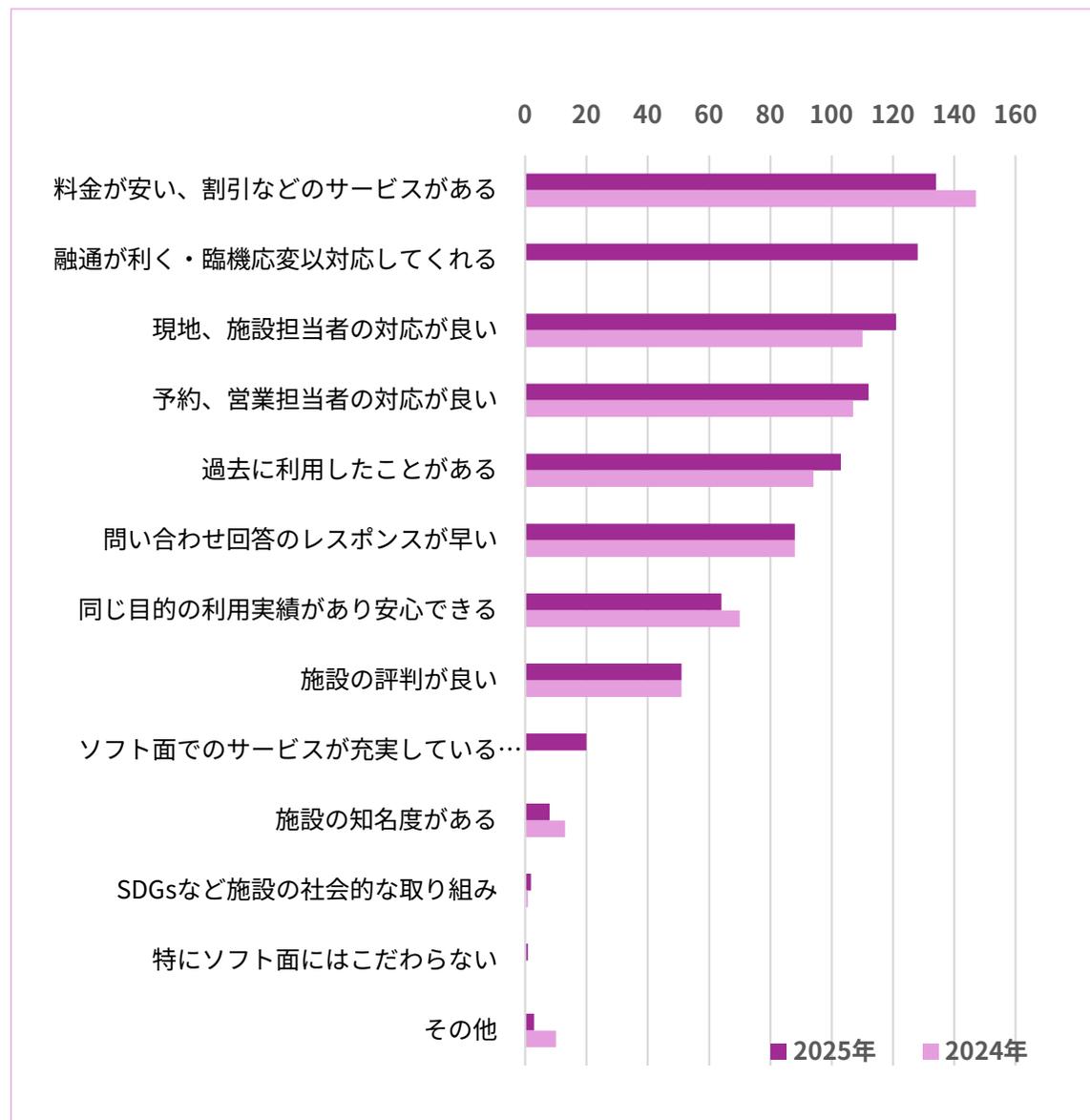
- ・宿泊を伴うので、宿泊施設があること
- ・近隣の宿泊施設が手配可能
- ・懇親会の利用が可能
- ・懇親会も出来る会場が併設されていると助かる

設備・備品

- ・お手洗いの数や、動線
- ・駐車場の有無（無料）
- ・プロジェクターの明るさ等
- ・ゴミ箱の設置とゴミ捨てをやって欲しい

外部施設（ホテル・貸し会議室など）を決める際の **ソフト面** でのポイントは何ですか？（複数選択可）

ポイント	2025年	2024年
	回答数	回答数
料金が安い、割引などのサービスがある	134	147
融通が利く・臨機応変に対応してくれる	128	—
現地、施設担当者の対応が良い	121	110
予約、営業担当者の対応が良い	112	107
過去に利用したことがある	103	94
問い合わせ回答のレスポンスが早い	88	88
同じ目的の利用実績があり安心できる	64	70
施設の評判が良い	51	51
ソフト面でのサービスが充実している (ドリンク無料など)	20	—
施設の知名度がある	8	13
SDGsなど施設の社会的な取り組み	2	1
特にソフト面にはこだわらない	1	—
その他	3	10
合計	835	691



外部施設（ホテル・貸し会議室など）を決める際の **ソフト面** でのポイントは何ですか？（複数選択可）

その他を選択した方の回答

スタッフの対応・フォロー体制

- デジタルなど不測の事態に備えて、スタッフのフォローがあるととても安心できる。
- 同じ施設内の別会場で懇親会が開催できること、対面と配信のハイブリッド型のイベントに対して配信部分の技術的なサポート（有償）が受けられる点は必須です。

飲食提供の質・選択肢

- お弁当など飲食の選択肢が充実しており、妥当な価格であること。
（※値段と実際に提供されるものに差があると、その施設は次の検討の際に選択肢に入れたくない）

通信・配信環境の整備

- 目的に合わせたインターネット環境を用意してもらえるか。

予約・手配のしやすさ

- 予約時点であきがあることは当然ながら必須です。
- 講師選定プロセスと並行していくため、どうしても予約は開催の5か月前ごろになり、運が悪いと取れないというのがあります。その場合でも、間にホスピタリティエージェントさんが入っていることで、代替会議場としても同等のものが取れる可能性が高いという安心感があります。
（※会場そのものへの評価ではありませんが、自社のプロセスとしてはこれが一番大きいかもしれません）

外部施設を利用して **良かった** ことやサービス などがありましたらご記入ください。

スタッフの対応・臨機応変なサポート

- 会場スタッフがトラブルや急な変更に関身になって対応してくれた。
- 会場の設営にご厚意でご協力いただいたことや荷物の発送時に手助けいただいたこと。
- 会場下見や飲料受取等の調整も臨機応変に対応してくださり、当日も問題なく実施することが出来たため。
- 機材の不都合に即座に対応してくれた。
- 会議室のレイアウト変更への対応や、使用のための準備が迅速で確実。使用器材や荷物の預かりサービスに対応可能。
- イレギュラーな事象に臨機応変に対応して頂ける点。
- 臨機応変に対応いただける会場は助かります。
- 前日の準備等に臨機応変に対応いただいたこと。
- 会場設営などをあらかじめやってくれることや、昼食、コーヒーなど、ニーズに応じてきめ細やかに対応していただける点。
- 担当者の方が柔軟に対応していただけること。
- 営業の方、現場担当の方が柔軟に対応してくださるので調整がスムーズに行えること。
- 担当者が親切で、臨機応変に対応してくださる施設は、とても利用しやすかったです。
- 外部施設のスタッフの対応が迅速で信頼できた。
- 貴社利用時ですが、現地の担当者の対応や機転が良く、事務局として安心して研修を運営できました。
- 採用イベントなどはイレギュラーなことも多く、そのたびに事情を考慮して柔軟な対応をしてくれるとかなりありがたく、好感も持てます。
- 依頼通りの手配、準備をしていただき、当日や直前の変更にも迅速に対応いただけ、いつも助かっております。

- 開始時間の少し前に入室させていただけた。
- 前の時間の利用者がいない時に、時間前でも準備のために入室させてくれる。
- 昼間に使用した会議室をそのまま夜もミーティングの場として開放してくれた。
- オーディオ設備の説明の丁寧さ。
- 営業担当者および施設担当者の方にはいつも良くしてもらっており助かっています。

アクセス・立地・宿泊一体型

- 駅に近い。
- 駅に近いことなど、運営スタッフ、講師ともにアクセスがしやすい。
- 会場の雰囲気、立地が良かった。
- 東京都内の宿泊施設手配の際に、宿泊税のかからない範囲でのご案内をいただいていることで、精算処理等の手数が減って助かっています。
- 近隣の宿泊施設が手配可能。
- 宿泊を伴うので、宿泊施設があること。
- 宿泊部屋が清潔。
- 研修会場と宿泊が同じであることが非常にメリットを感じます。

外部施設を利用して **良かった** ことやサービス などがありましたらご記入ください。



飲食・懇親会・サービス

- お弁当や飲料調達が、1箇所ですらえられたこと。
- 昼食のお弁当を施設予約時に一緒に注文することができたこと。
- お弁当準備や懇親会実施を柔軟に対応いただける。
- お弁当の空き箱回収。
- コーヒー、紅茶が無料であるとBEST。
- 安価な昼食が取れる施設が近くある事。
- 充実した食事です。
- 食事が美味しい。
- 懇親会が開催しやすいこと、配信のサポートが受けられること、そのためのスタッフの技術レベルが高く、柔軟な対応が期待できることは大きなポイントでした。
- 懇親会も出来る会場が併設されていると助かる。
- 予算内での懇親会（ケータリング手配可能）。
- ケータリングは20名から手配可能。
- 懇親会のごみを始末してくれた。
- パーティ会場についてはケータリングの会社を柔軟に選べる・おいしいかどうかなども検討ポイントとなる。



設備・機材・備品の充実

- Zoomなどの配信機材やネット環境が充実していた。
- 機材の調整等の対応が迅速。
- プロジェクターが後ろにもある。
- 音響設備の音質がよい。
- 基本的にプロジェクターを利用する機会が多いので、備品として貸し出しいただけるとありがたい。
- マイクの本数が多い場合は、マイク回しをするので助かったケースがありました。
- 自由利用の備品の充実、ゴミ箱が施設内にある。
- 備品が揃っていて使いやすい。
- レイアウト変更やホワイトボードマーカーなど準備いただけること。
- キャスター付きの椅子や机が備わっている。
- 施設備え付けのPCでzoomなどの対応が可能。
- スクリーンが会場規模で満足できる大きさが確保されていた。
- 参加者がPC利用できるよう電源タップが十分に配置されている。
- フリーWi-Fiや電源コンセント（もしくは電源タップの貸出）などのインターネット環境が整っている施設だととても助かります。
- コピーの依頼をデータで送って印刷して頂き、その後、データは消去して頂くなど、きちんとやって頂いた。
- 当社のPCが、情報漏洩の観点から、USBが使えず、データ送付対応しかできないため。

外部施設を利用して **良かった** ことやサービス などがありましたらご記入ください。



空間・環境・雰囲気

- 若手社員合宿研修で主に利用している為、堅苦しい会議室という雰囲気よりもリラックスできる空間の方が、社員ものびのびと研修を受けていました。
- BBQや体育館など少し違ったコンテンツが体験できる施設も好評でした。
- 特別な雰囲気になるので、外部を利用して良かった。非日常感が良い。
- 非日常感を求めて、敢えて日常的に利用している会議室以外で実施しており、その期待に叶っていた。
- 気分を変えてディスカッションできる。
- 部門のワークショップを実施した際、オフィスと違う環境(自由なコミュニケーションを促進できる雰囲気)だったので、目的を達成できた。
- 普通の業務とは違う環境で実施することにより気分を変えることが出来ること。
- リラックスできる空間の方が研修成果に繋がった。
- 会場の雰囲気、立地が良かった。
- 1日ばかりで講義やワークを行うことも踏まえると、動きを出せる「部屋の広さ」や、息抜きにもなる「窓のある部屋」は大事だと感じることができた。
- 研修に集中できる環境がつけれる。
- 管理職を対象とした研修の場合、外部施設で研修に集中できる環境を整えられることはいいことだと感じました。
- 会場・ビル設備に清潔感があった。



柔軟な運用

- 会議のための設営が不要。
- 会場準備や懇親会の飲食手配等を施設にお任せできること。
- 社内の会議室等が埋まっており、まとまった期間の利用が困難である。
- 現在営業所が存在しないため必要。
- 業務と完全に縁が切れ、催し（教育）に集中出来る。
- 融通が利き、細かいリクエストに対して利用料金が上乗せされないこと。
- 研修成果を高めるには対面で実施すべきと思うが、昨今の風潮（管理職の業務多忙など）からミドルシニア社員に対して集合研修を実施しにくくなっている。
- 研修時間に併せて入り時間を微調整してくれる会場は使いやすいと思います。
- 融通の利く開場時間。
- ホテルの会議室は時間の融通が利いて使いやすい。
- 会議会場⇒懇親会会場の移動がスムーズ。
- 目的にかなう施設であれば問題ありません。

外部施設を利用して **悪かった** ことやサービスなどがありましたらご記入ください。

スタッフの対応・連携不足

- 舞台担当の方と打ち合わせが、前日になり、1週間前くらいにできたらよかった
- 変更に対して柔軟に対応していただけなかったこと。
- ルールから少し外れた場合の先方からの注意の物言いのきつさ
- 担当者のレスポンスが遅かった時。
- ホテルと、レストランの経営企業が異なり、緊急時の連携が難しかったことです。
- マニュアル通りにやるのが重要なのですが、臨機応変さが無い会場(運営会社)は利用の心理的ハードルが高いです。
- 役員の予定と会議室の仮予約との手配調整において、柔軟性や流動性がないような状況のとき
- 臨機応変な対応が難しい
- 電源コードを、指定の場所に追加設置を依頼したが、電源コードが追加されておかれていただけであった。そのため、壁からの距離があり電源自体が机に届かないということがあった。

アクセス・立地・導線・エレベーターの混雑

- 駅から遠く、設備が古く充実していなかった
- 入り口や受付が分かりにくいところにあり、使いづらかったことがありました。
- 看板の表示で、矢印が間違った方向で設置されていた。
- エレベーターの利用が混雑。
- 大人数での利用が多いので一度にエレベーターに乗れる人数が限られており、会場移動に時間が掛かるなど
- 特にありません。最寄駅からの徒歩移動が近いとより良いと感じています。

飲食・持ち込み制限

- 持ち込みができなかったこと（弁当・飲料）
- 飲食が質の割に高い会議室があり、そういう施設は持ち込み代も高い印象です。
- ケータリングサービスサービスの選択の幅が少ない
- ケータリング会社指定の縛りがある。
- 団体利用の場合、朝食の時間が重なりがちで混雑している場合十分に食事ができなかったと声があった
- 食事が不味い

外部施設を利用して **悪かった** ことやサービスなどがありましたらご記入ください。



ネット環境・機材トラブル

- 用意いただいた備品（マイク、HDMIケーブル）が使えなかったこと
- Wi-fi有料、音漏れ、機材が古い、融通の利かない対応、コピーが遅い、高い。
- プロジェクターが繋がりにくかった
- Wi-Fiが弱かった点
- Wi-Fiが切れやすい
- 会議室の電波が悪く、営業などを担当している社員の電話が受けられなかった時。
- ご準備頂いていたマイクの本数が我々の想定より少なかったり、オーディオインターフェースの準備がされていなかった
- コンセントが少なすぎてタコ足になり、参加人数分が充足されていない。
- スクリーンが小さい



空間・環境・衛生面

- 隣の部屋の音漏れ。
- 喫煙室近くのお部屋の場合、廊下など共用スペースで臭いが気になったことがあります
- 関係者に喫煙者がいるので喫煙所のある施設だとよいが、ないところがある。
- 他社の利用客さんによる騒音や、共有スペース（大浴場・コインランドリー）利用における乱雑さに対し、当方が改善を促せない点
- お向かいの会場で怪しげな会合が行われていたことがあり、大勢の掛け声など廊下に音漏れもあったため、こちらの休憩時など廊下に来客が出る時には気を遣う場面がありました。
- 空調の融通が利きにくい
- 個室が汚れていたこと
- 清掃状況や衛生面がよくない
- 宿泊室の設備不具合
- 設備が故障していて使用できない場合に、そのことをあらかじめ伝えてほしいと思ったケースがあった。
- 匂い（特に古い建物）。
- 会議室自体が煙草の臭いが付いていた時。
- 会場規模と比較してスクリーンが小さく、後方の参加者からクレームが出た。
- トイレの数が少ない
- お手洗いの数が少なく不便であったこと
- 人数に対して、トイレが少ない、エレベーターのサイズが小さいなど。

外部施設を利用して **悪かった** ことやサービス などがありましたらご記入ください。



費用・予約関連

- 想定外の料金を請求された時。
- 利用時期によってレンタル金額が変わるため、直前まで費用目線が流動的であったこと
- 費用
- なんでもコストがかかる会場は積極的な利用は控えたい（ごみ捨て代まで）
- 予約時期の融通が利かない。（ウィークリーマンションで、1か月前からでないと言約ができない業者があり、困った。）
- 予約可能期限すぐに問い合わせても、埋まってしまっていることが多い（独自のルートや特定のクライアントとのお付き合いもある？）。
- 折角エージェントを通してしているので、正規の予約期間前にも対応（仮押さえなど）してくれると、より継続性が高いと思う。



荷物・融通の利きにくさ

- 先行発送した荷物の到着確認に時間がかかったこと。
- 荷物の発送ができない
- 施設で準備していただいた以外のゴミが廃棄できない
- ゴミ箱すら有料の会場（融通が利かない）
- 部屋の中にゴミ箱が欲しい
- 事前に荷物を送付しないとならない為、忘れ物が無いかが気になります。その為、ある程度の備品が揃っている施設でお世話になりたいと考えています。
- 現状復帰
- シュレッダーが使いなかつたり、小さかつたりした
- コピー、プリントアウトができない
- 朝7時くらいから入室して待機したい
- 当日のレイアウトが想定と異なる
- 事前に見てみないとどのようなレイアウトで使用できるかがわからない

外部施設に **求めたいこと、あったら良いサービス** などがありましたご記入ください。



スタッフ対応・柔軟性・ホスピタリティ

- 実務担当者としては、臨機応変な対応をしてもらえると助かります。あとは、一定のサービスレベル（清潔さ、食事や部屋のクオリティ等）を求めます。
- イレギュラーな事象に臨機応変に対応して頂ける
- 担当者によって、事前設営の差が出る点については改善を求めたい。
- 対応の臨機応変さ
- いずれにせよ、臨機応変に相談に乗ってくれるのがありがたい。
- 開催意図を踏まえた丁寧できめ細かい対応（当方の認識や確認が不足していることの提示や選択肢の提案）



アクセス・空間・環境

- 公共スペース（ロビーなど）があるとよい。
- 研修会場と宿泊場所については、近ければ別でも構いません。
- コンビニが近くにある。
- 明るく清潔で多少の高級感がある。
- 清潔感
- 椅子の高さが調整できたりする椅子の準備もあれば、腰痛のある方などにはいいと思う。



飲食・リフレッシュメント関連

- 持ち込みの制限がありましたが、主催側が用意する昼食・飲料の制限を緩くして、頂けると幸いです。
- お弁当準備や懇親会実施を柔軟に対応いただける
- ケータリングのは発注数に融通が利くとよい。小規模の懇親会で最低30人は発注しづらい。
- 飲食（昼食のお弁当や、コーヒー等のリフレッシュメント、懇親会など）で、これまでになかった体験ができると良いと思います。そういう提案をしてけると嬉しいです。予算の兼ね合いもありますが。
- 何度も利用していると昼食のお弁当メニューが重複してしまい飽きてしまうため、取り扱う宅配弁当の種類を多くしていただきたいです。種類が少ない場合は利用者側で注文した宅配弁当の持ち込みを可能にしていただけると良いと思います。
- 飲み物の買い出しが毎回面倒なため、外部施設に冷温飲み物をご準備いただけるとありがたいです。（自販機ではなく）
- 水などの飲み物を提供できるサービス（自動販売機以外で）
- コーヒーポッドやお菓子などサービスがあるとより環境が整います
- コーヒーの無料サービス（休憩所の様なところに、ちょっとしたお菓子とコーヒーの無料サービスが有るとリフレッシュが出来て良かった）
- ドリンク無料サービス
- 信教上、ハラルやビーガンといった食事に制限を設ける方も無視できない存在になっていくものと思われます。そうした方たち向けのサービスを充実していただけると大変ありがたく思います。
- 周辺の昼食施設の予約サービスがあると良いと思います。
- 昼食が取りやすいレストランがある

外部施設に **求めたいこと、あったら良いサービス** などがありましたご記入ください。

柔軟的な運用

- 採用イベントに応じてレイアウトを柔軟に対応いただける
- レイアウトの変更
- 自由にレイアウト変更ができる、無料。
- 什器のメンテナンス。
- 会場の温度調整のフレキシブルさ
- コピー、プリントアウト
- 費用は掛かっても、きちんとした印刷サービスがあると良い。
- 複合機（主に印刷・コピー）の貸出サービス
- 持ち込んだごみも捨ててもらえると助かります。
- ゴミの回収。
- 先生方のご都合とのすり合わせがあるため、仮予約してから本予約までに余裕をもらえると助かります。
- 利用時間の拡大。
- 自由に夜遅くまで使えること
- キャンセル規定などがより厳しくなっていますが、互いにより適切な運用を進めるうえで、ある程度の融通が利くと大変助かります。

設備・機材・備品の充実

- 通信環境の安定性が重要となります。また、PC等が故障した場合に対応してくれるなどのサポートが有難いです。
- Wi-Fiの無料利用
- 配線コードが危険にならない環境づくり（ポータブル電源貸し出しの活用など）

サービス・その他

- マッサージなどのサービス
- タクシー手配
- 受付業務代行、提携外でも可能な飲食物配達
- 関連サービスの利用によるディスカウント、柔軟な対応
- ポリウムディスカウントがある
- 今後、生産者人口、就業人口に占める外国籍労働者の割合は増加すると考えられます。
- すぐには思いつきません