

# 2026年 お客様アンケート集計結果

---

2026年7月

株式会社ホスピタリティエージェント



もくじ

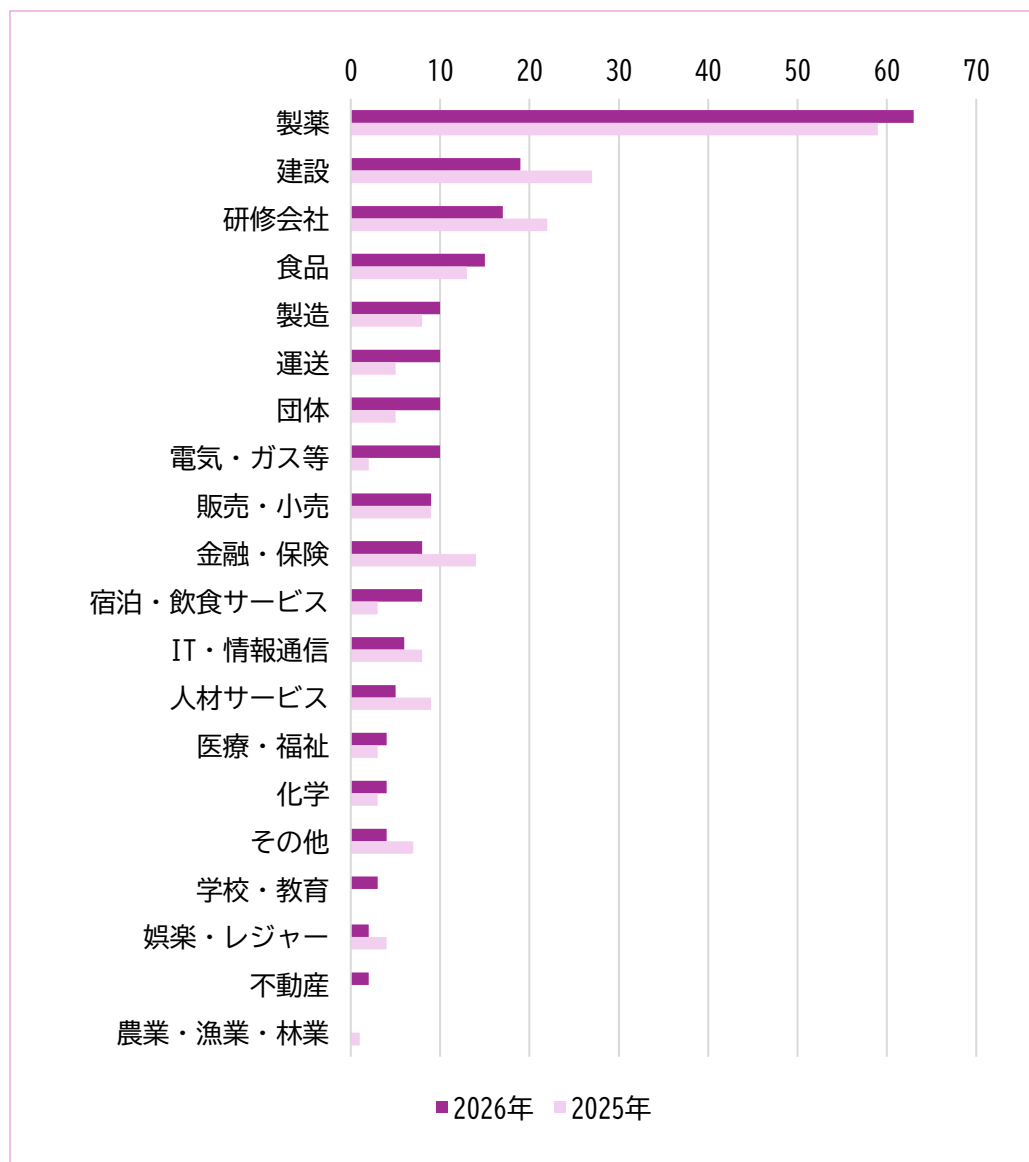
|      |  |
|------|--|
| P 2  | もくじ／アンケート概要                            |
| P 3  | 回答者属性 【業種分類】                           |
| P 4  | 回答者属性 【部門分類】                           |
| P 5  | 質問1 研修・イベントなどでの外部施設（ホテル・貸し会議室など）の利用の増減 |
| P 6  | 質問2 質問1の回答理由                           |
| P 9  | 質問3 外部施設の利用目的について                      |
| P 10 | 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 11 | 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 12 | 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 15 | 質問7 外部施設を利用して不便だったこと、改善して欲しいサービス       |
| P 17 | 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           |
| P 18 | 施設に求められること 要約まとめ                       |

アンケート実施概要

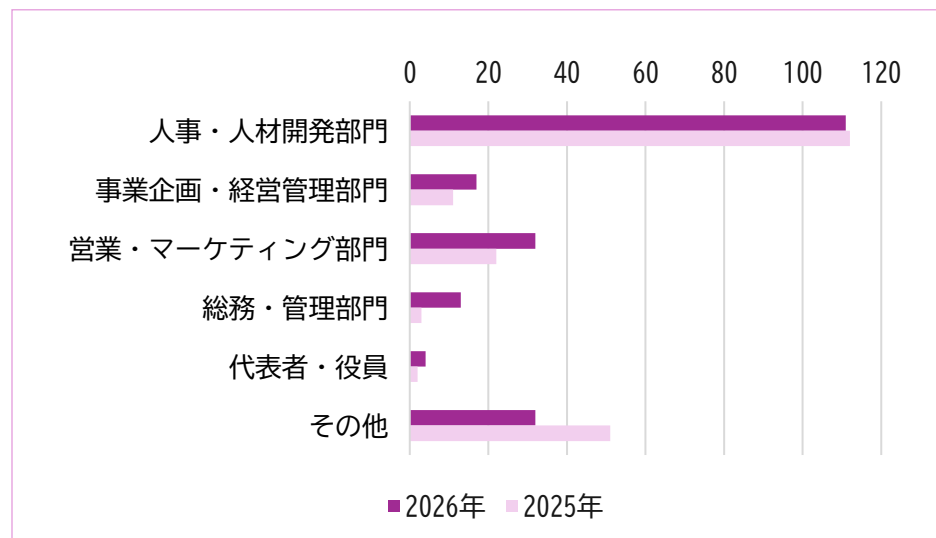
対象 : 弊社お客様（取引無し営業先含む）  
方法 : メールにて案内、フォームにて回収  
期間 : 2026年5月25日～6月10日  
有効回答数 : 209件（回答率約13%）（N=約1600 n=209）  
回答社数 : 113社

## 回答者属性 【業種分類】

| 業種        | 2026年 |        | 2025年 |        | 対前年   |
|-----------|-------|--------|-------|--------|-------|
|           | 回答数   | シェア    | 回答数   | シェア    | シェア   |
| 製薬        | 63    | 30.1%  | 59    | 29.2%  | 0.9%  |
| 建設        | 19    | 9.1%   | 27    | 13.4%  | -4.3% |
| 研修会社      | 17    | 8.1%   | 22    | 10.9%  | -2.8% |
| 食品        | 15    | 7.2%   | 13    | 6.4%   | 0.7%  |
| 製造        | 10    | 4.8%   | 8     | 4.0%   | 0.8%  |
| 運送        | 10    | 4.8%   | 5     | 2.5%   | 2.3%  |
| 団体        | 10    | 4.8%   | 5     | 2.5%   | 2.3%  |
| 電気・ガス等    | 10    | 4.8%   | 2     | 1.0%   | 3.8%  |
| 販売・小売     | 9     | 4.3%   | 9     | 4.5%   | -0.1% |
| 金融・保険     | 8     | 3.8%   | 14    | 6.9%   | -3.1% |
| 宿泊・飲食サービス | 8     | 3.8%   | 3     | 1.5%   | 2.3%  |
| IT・情報通信   | 6     | 2.9%   | 8     | 4.0%   | -1.1% |
| 人材サービス    | 5     | 2.4%   | 9     | 4.5%   | -2.1% |
| 医療・福祉     | 4     | 1.9%   | 3     | 1.5%   | 0.4%  |
| 化学        | 4     | 1.9%   | 3     | 1.5%   | 0.4%  |
| その他       | 4     | 1.9%   | 7     | 3.5%   | -1.6% |
| 学校・教育     | 3     | 1.4%   | 0     | 0.0%   | 1.4%  |
| 娯楽・レジャー   | 2     | 1.0%   | 4     | 2.0%   | -1.0% |
| 不動産       | 2     | 1.0%   | 0     | 0.0%   | 1.0%  |
| 農業・漁業・林業  | 0     | 0.0%   | 1     | 0.5%   | -0.5% |
|           | 209   | 100.0% | 202   | 100.0% |       |



| 部署           | 2026年 |        | 2025年 |        |
|--------------|-------|--------|-------|--------|
|              | 回答数   | シェア    | 回答数   | シェア    |
| 人事・人材開発部門    | 111   | 53.1%  | 112   | 55.7%  |
| 営業・マーケティング部門 | 32    | 15.3%  | 22    | 10.9%  |
| 事業企画・経営管理部門  | 17    | 8.1%   | 11    | 5.5%   |
| 総務・管理部門      | 13    | 6.2%   | 3     | 1.5%   |
| 代表者・役員       | 4     | 1.9%   | 2     | 1.0%   |
| その他          | 32    | 15.3%  | 51    | 25.4%  |
| 合計           | 209   | 100.0% | 201   | 100.0% |



### 回答者属性について

業種では、製薬業・建設業・研修会社が多く  
部門では、人事部門・営業部門が多い。

弊社顧客特にリピーターの回答が多いため、回答者属性は大きな変更はありません

## 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。

| 外部施設の利用状況                             | 2026年 |        |     |        | 2025年 |        |
|---------------------------------------|-------|--------|-----|--------|-------|--------|
|                                       | 件数    | 割合     | 件数  | 割合     | 件数    | 割合     |
| 昨年と比較して、外部施設での研修やイベントが <b>大幅に増えた</b>  | 11    | 5.3%   | 69  | 33.0%  | 52    | 25.7%  |
| 昨年と比較して、外部施設での研修やイベント <b>やや増えた</b>    | 58    | 27.8%  |     |        |       |        |
| 昨年と比較して、外部施設での研修やイベントの量は <b>変わらない</b> | 107   | 51.2%  | 107 | 51.2%  | 106   | 52.5%  |
| 昨年と比較して、外部施設での研修やイベントは <b>やや減った</b>   | 17    | 8.1%   | 24  | 11.5%  | 29    | 14.4%  |
| 昨年と比較して、外部施設での研修やイベントは <b>大幅に減った</b>  | 7     | 3.3%   |     |        |       |        |
| 外部施設はほとんど使わない                         | 9     | 4.3%   | 9   | 4.3%   | 15    | 7.4%   |
| 総計                                    | 209   | 100.0% | 209 | 100.0% | 202   | 100.0% |

研修・イベントなどでの外部施設の利用について

※昨年と比較して外部施設の利用が“増えた”

25.7% ▶ 33.0%

+7.3%

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

- ・自社会議室が他部署利用により予約できなくなっているため
- ・弊社施設の他の予約が増え、日程がバッティングすることが増えたため
- ・オンライン研修から対面研修への回帰が進んでおり、特に新入社員研修や管理職研修において、チームビルディングを目的とした対面での集まりが自然的に増えているため。
- ・対面での研修に戻ってきた
- ・研修や表彰式が増えたため。
- ・継続研修に加え、新規研修の増加
- ・コミュニケーション価値の再評価と職場環境の変容
- ・統合による人数の増加のため
- ・社内で適当な施設が無い
- ・オンライン→リアル開催への回帰の流れに加え、人材難の中でフランチャイズ加盟法人の人材育成への意識の高まりと思われる
- ・受託業務のジャンルを広げているため
- ・採用が続きオフィス（会議室・執務空間）のキャパシティ・広さが不足しているため。
- ・顧客・案件が増加傾向にあるため。
- ・去年は研修予定が削減され、キャンセルとなった日も多かったですが、今年は去年キャンセル分も実施していて去年よりは増えているかと思えます。
- ・コロナ後のコミュニケーション増長のためにイベントは年々増やしています。
- ・自社内の会場が日程の問題でかぶることがいくつかあり、外部会場の利用が若干増えています。
- ・対面の効果性が認識され、対面の集まりが増えたため。
- ・人材育成強化のため
- ・WEB研修だけでなく対面研修の重要性を再認識しているため。
- ・研修の実施回数が増えたため。
- ・講演会利用が主。24年から25年にかけて大幅に増えて、その後微増状態。
- ・研修の講座が増えているため、オンラインとの併用しつつ、集合研修の会場利用が増えています。
- ・WEBよりも対面形式の方が新入社員研修では成果が出ている
- ・新製品ローンチなど
- ・社内の広い会議室がなくなった
- ・会社全体として研修を増やしているため
- ・対面イベント増加のため
- ・研修の数自体は変わっていないが、経営・受講者双方からオンラインから対面のニーズが高まっている
- ・採用母集団の拡大のためセミナー開催
- ・新規サービスのリリースに伴い、講座開催数の増加・既存の講座の定員人数の増加
- ・新規研修の増加・社内会議室のキャパ（研修や会議の時期が一定期間に集中
- ・若手人財以外に向けた社内研修が増えているため
- ・対面での実施傾向が増加しているため
- ・社内で合意形成やスキルアップなどの研修実施が増えたため
- ・イベントが多くなったため
- ・自前の研修施設閉鎖につき、新入社員研修のみ外部施設利用
- ・研修で会場を使っています。オンラインよりも会場というお客様のニーズが増えてきたため
- ・WEBセミナーの開催が増えているため
- ・新発売の製品が増えているため
- ・日本法人の規模拡大に伴い、企画を実施するための経営資源が充実してきたため
- ・新しく薬剤の上市準備が始まったため。
- ・新組織に移行したため
- ・採用人数の拡大、内定者懇親会の機会拡大のため
- ・経営層の育成と社員の向上心の醸成のため。

### 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**ほぼ変わらない**」と回答した理由

- ・例年行っているイベントから大きな変更が発生していないため
- ・グローバルより経費削減の連絡がきており、社外開催は最大2回としています
- ・新卒研修の枠組みに変更がないため
- ・研修、イベントの新規はなく、現状維持のため
- ・研修回数が昨年同様の為
- ・入試の開場や日程に変更がないため。
- ・本年が昨年と同程度の研修・イベントを計画しているため
- ・新規案件は無く既存の定期開催となっている
- ・毎年開催する研修の頻度は変わっていないと思います。計画している年間イベントに変更がないため。
- ・研修委託企業様の会社の施設を利用しているため
- ・業務内容や開催形式に大きな変化がなく、昨年と同程度の利用状況となっているためです。
- ・研修・イベント数に変化がないため
- ・キックオフミーティングなど、毎年の決まった行事での利用が主のため。
- ・採用人数が例年と大差がなく、選考会等開催回数もほぼ同じ頻度であるため
- ・研修プログラムの変更がないため
- ・研修の数の増減がないため変わりありません。
- ・例年ほぼ同様の事業を実施しているため。
- ・自身が担当している集合研修の件数に変化はない。
- ・自社ビルの会議室が使えない（他部署の会議等とバッティング）場合に、外部施設を利用
- ・活動の内容などに大きな変化がないため。
- ・毎年恒例行事であるため。
- ・外部施設を使用しての研修の数に変わらないため
- ・新入社員研修以外はリモート開催しているため。
- ・前年度からMAXの日程設定をしているため、現在のところ、前年度以上に開催を増やせないため。
- ・自社施設対応のケースが多いため
- ・採用領域を担当しています。宿泊が発生するのは内定式のみで、現時点では内定式以外の入社前対面イベントの実施は検討していない為です。
- ・研修計画等に大きく変更がないため。
- ・グループ所有の研修施設があり、その利用が推進されている為

### 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減った」と回答した理由

- ・予算の縮小
- ・予算削減をしているため。
- ・これまで乱立していたイベントや行事を整理したため
- ・社内の研修体制の刷新により、削減傾向のため。
- ・社内施設の増加により外部施設の利用が減った
- ・社内会場を活用するように会社方針が変更になった為
- ・昨年からというよりはコロナ禍以降完全に戻ってきていないところへ情勢不安などもあり、また実際に戦争が起きてしまうと・完全に行き来がストップしてしまうため、当センターのようにカウンターパートが中東である場合事業数が減ってしまうのはやむを得ない
- ・最近のイランの社会情勢を踏まえ、事業の実施についてより慎重に判断しているため。
- ・予算減少のため
- ・WEBとリアルのバランスと内容を整理している
- ・2年程前までは人数が多い場合は、密を避けるために広めの外部施設を利用させていただいておりましたが、最近は社内の会議室を利用していることが多いためです。
- ・オンライン開催が増えている関係で
- ・定期的な研修の為、増減がほとんどない。
- ・経費の面でオンラインへの切り替え
- ・予算が減少したため
- ・オンラインでの研修に置き換わっているため
- ・会社のオフィス移転に伴い、研修・イベントが実施できる会議室が増えたため
- ・社内で行うことが多くなった
- ・毎年経費の削減を求められるため
- ・入社人数・内訳の変化による増減です。
- ・宿泊費や会場の経費節減

### 質問3

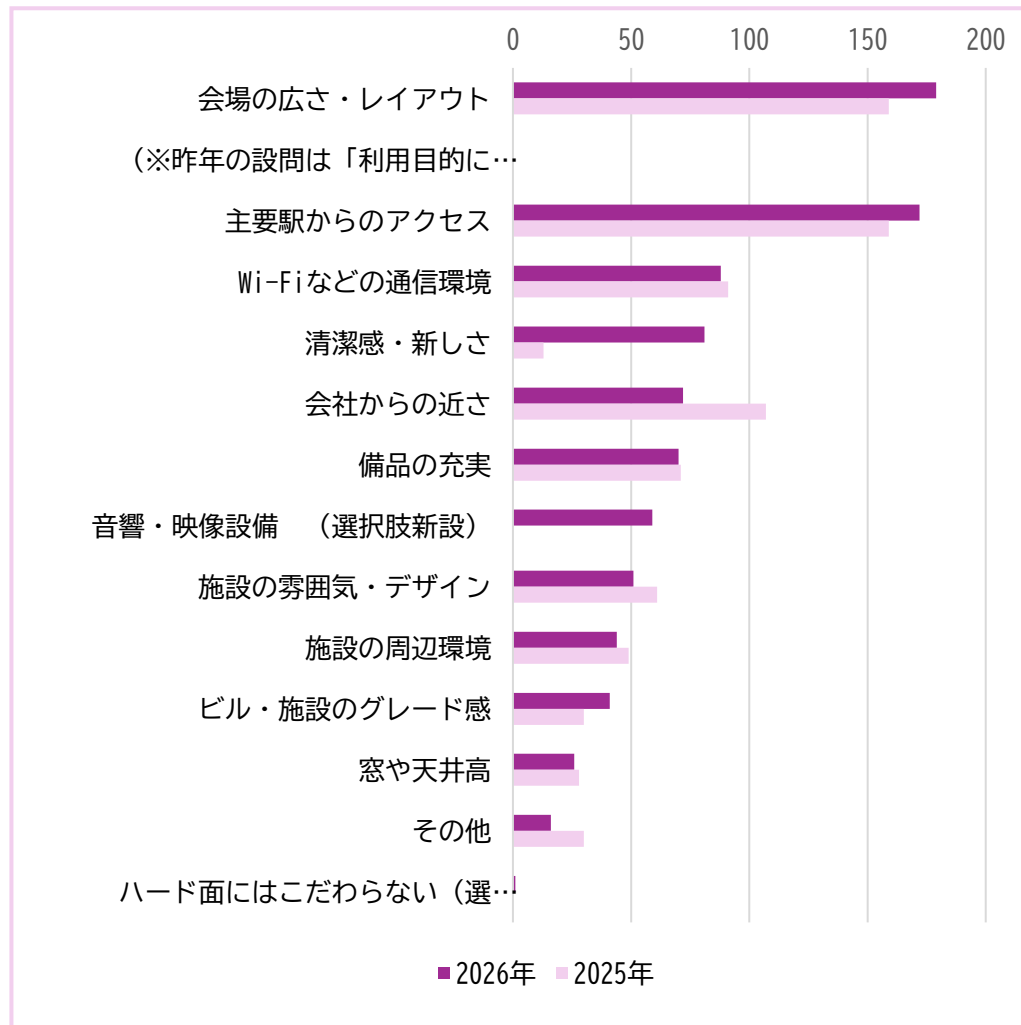
外部施設の利用目的について該当するものを選択してください。（複数選択可）

| 利用目的                   | 2026年 |        | 2025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                | 155   | 35.6%  | 152   | 40.4%  | -4.8% |
| 会議                     | 61    | 14.0%  | 57    | 15.2%  | -1.2% |
| オフサイトミーティング・チームビルディング  | 41    | 9.4%   | 39    | 10.4%  | -1.0% |
| 社内イベント（表彰式・キックオフなど）    | 43    | 9.9%   | 30    | 8.0%   | +1.9% |
| 採用イベント（入社式・会社説明会・面接など） | 30    | 6.9%   | 36    | 9.6%   | -2.7% |
| 講演会・セミナー               | 47    | 10.8%  | 26    | 6.9%   | +3.9% |
| 営業・販売促進イベント            | 4     | 0.9%   | 6     | 1.6%   | -0.7% |
| 懇親会・交流会（※2026年に項目追加）   | 39    | 8.9%   | -     | -      | -     |
| その他                    | 16    | 3.7%   | 30    | 8.0%   | -4.3% |
| 合計                     | 436   | 100.0% | 376   | 100.0% |       |

## 質問4

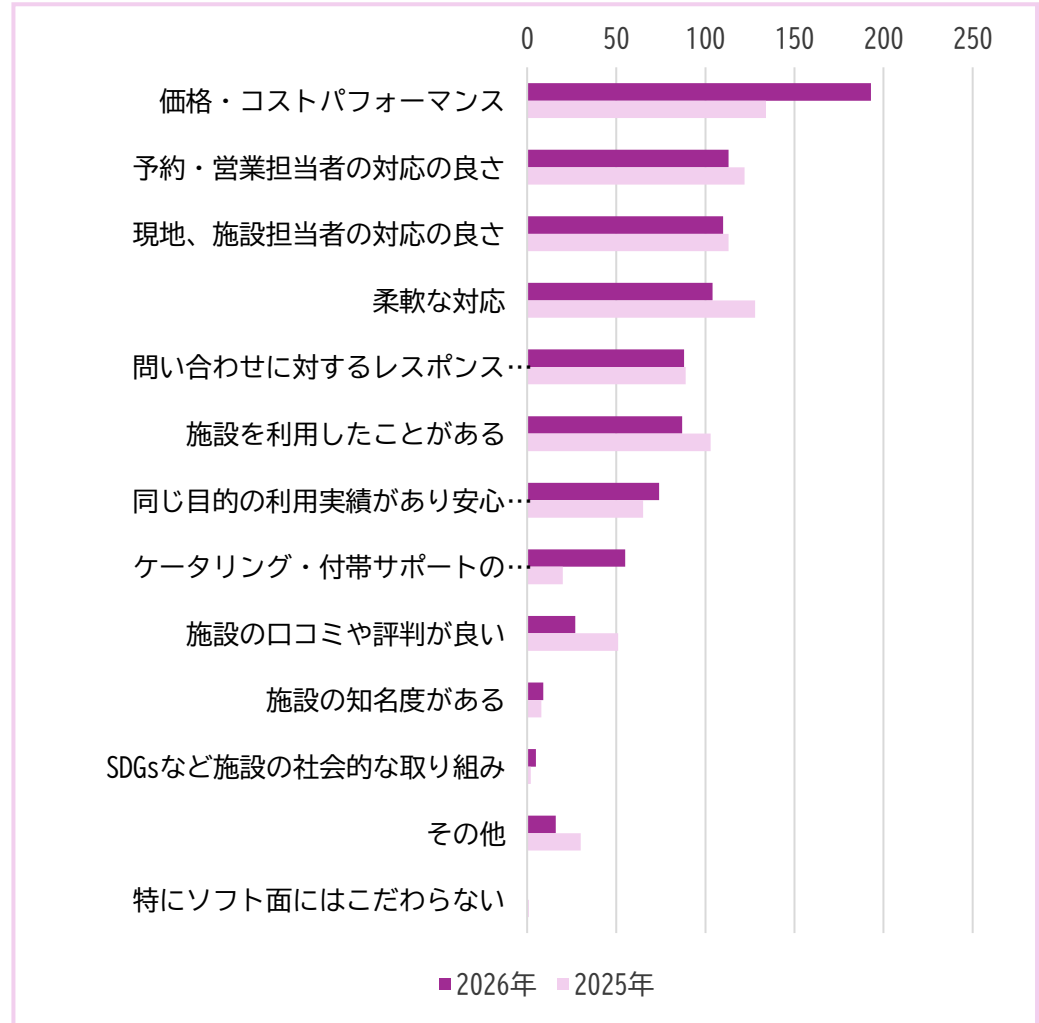
外部施設（ホテル・貸し会議室など）を決める際のハード面でのポイントは何ですか？（複数選択可）

| ポイント                                 | 2026年 | 2025年 |
|--------------------------------------|-------|-------|
|                                      | 回答数   | 回答数   |
| 会場の広さ・レイアウト<br>（※昨年の設問は「利用目的に合っている」） | 179   | 159   |
| 主要駅からのアクセス                           | 172   | 159   |
| Wi-Fiなどの通信環境                         | 88    | 91    |
| 清潔感・新しさ                              | 81    | 13    |
| 会社からの近さ                              | 72    | 107   |
| 備品の充実                                | 70    | 71    |
| 音響・映像設備（選択肢新設）                       | 59    | -     |
| 施設の雰囲気・デザイン                          | 51    | 61    |
| 施設の周辺環境                              | 44    | 49    |
| ビル・施設のグレード感                          | 41    | 30    |
| 窓や天井高                                | 26    | 28    |
| その他                                  | 16    | 30    |
| ハード面にはこだわらない（選択肢新設）                  | 1     | -     |
| 合計                                   | 900   | 798   |



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              | 2026年 | 2025年 |
|-------------------|-------|-------|
|                   | 回答数   | 回答数   |
| 価格・コストパフォーマンス     | 193   | 134   |
| 予約・営業担当者の対応の良さ    | 113   | 122   |
| 現地、施設担当者の対応の良さ    | 110   | 113   |
| 柔軟な対応             | 104   | 128   |
| 問い合わせに対するレスポンスが早い | 88    | 89    |
| 施設を利用したことがある      | 87    | 103   |
| 同じ目的の利用実績があり安心できる | 74    | 65    |
| ケータリング・付帯サポートの充実  | 55    | 20    |
| 施設の口コミや評判が良い      | 27    | 51    |
| 施設の知名度がある         | 9     | 8     |
| SDGsなど施設の社会的な取り組み | 5     | 2     |
| その他               | 16    | 30    |
| 特にソフト面にはこだわらない    | 0     | 1     |
| 合計                | 881   | 866   |



## 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。

- ・宿泊を伴う研修だったため、大きな会議室、宴会場、二次会(カラオケルーム)があるのがよかった
- ・現地施設担当者の対応が良く、融通が利く・臨機応変に対応してくれる会場は指名してリピートすることが多いです。
- ・懇親会やお弁当手配などの、ロジ周りもすべて調整して下さる点。
- ・会場づくりなどが不要だった点
- ・レイアウト変更をしていただける点。自社と離れることで研修に集中できる環境を用意できる点。
- ・直前の変更にも対応いただけた点は大変助かりました。会場設営や飲食物の提供等も事前の打ち合わせ通りでスムーズでした。
- ・社内の会議室では日常業務の連絡が入ってしまうが、外部施設を利用することで研修に集中できる環境を作れた。また、音響やプロジェクターの設営をプロに任せられる点は非常に助かる。
- ・利用時はワークショップが多いため、参加人数に対し広めの会場が必要なことが多い。希望する日程、会場の広さ、また通訳が入る場合の音響の良さが希望とかなっていた。
- ・備品や設備の充実
- ・社内にて開催する場合の手配の手間を削減できる点。
- ・柔軟に料金や会場のレイアウトなどを変えてもらうことができたり、請求書発行なども要望を反映いただけたりしたのはよかった。
- ・事前準備が最小で済むため助かる
- ・施設担当者の方の対応が良かったです。研修準備の際にフォローをしてくれたので安心して実施出来ました。
- ・会議室ではない空間は新鮮で、雰囲気づくりがしやすい。
- ・収容人数に対して、トイレの数が十分にある・wifi環境がいい（接続できる複数wifiがあるなど）・コンビニなど軽食（ドリンク・お菓子）を購入できる場所が近くにある。（昼はお弁当を発注しているので昼以外の珈琲などドリンク買う場所が近くだと嬉しい）
- ・当日も施設管理がしっかりされていて、ごみ回収などもして下さるので安心して利用できます。
- ・オフィスよりも外部施設に集まることで、いつもと違った環境で集中して会議やイベントを行うことができた。
- ・その施設にて当日の準備や実施中に何らかの問い合わせを行いやすい施設だと小回りが利いて利用しやすいです。  
内部の施設よりは、心理的に一旦日常業務との一線を置いて望むことができること。
- ・対応が早い。・NOが少ない。・丁寧な対応
- ・オンライン利用時に、施設側の詳しい担当者があると大変たすかる
- ・急遽の変更等で臨機応変に対応してくれる
- ・適切な広さや設備が揃っている点。
- ・備品の手配、机、椅子の配置の必要がないこと
- ・事前の会場設営や準備作業が不要な点が非常に助かっていました。
- ・会社を離れて研修内容に集中できる
- ・音響関連など、施設によって機材が異なるのでサポートコストがリーズナブルだと助かります。
- ・急遽対応が必要になった際、会場スタッフの方も大変協力的であったこと。
- ・レイアウト変更などを伝えて設営をしていただけるのは大変助かります。
- ・事前に会場の下見ができるのがとても助かる。こちらの状況（人数・形式・開催目的など）や要望を伝えることで、最適な会場レイアウトや備品をそろえていただける。当日もトラブルがあった際に臨機応変に対応していただける。配信業者や映像業者も併せて紹介していただけるので、スムーズに準備を進めることができ、企画から開催当日まで一貫して安心感がある。

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。

- ・こちらの要望に柔軟に対応してくれ、レイアウト変更や備品変更に迅速に対応してくれる。台風や災害などによるキャンセルでもキャンセル料をとらない等の対応。
- ・広さ、施設の清潔感やデザイン  
机等のセッティングをしていただけること施設との調整をしていただけること
- ・現在利用している施設には様々な対応をいただき、とても助かっています。例えば、WIFI環境が整っていることは大前提ですが、荷物預かりやその他時間についても臨機応変に対応していただいている。
- ・社内会議室が空いていない場合は、外部施設が希望日時で利用できたのは助かりました。
- ・自前での準備をするリソースを確保できないなか、会場設営・設備・懇親会等といった受講者が落ち着いて受講できる環境を臨機応変にご対応いただける点にメリットを感じます。
- ・社外に出ると気分も変わり、新鮮な気持ちでイベントに参加できる
- ・アクセスがわかりやすい（HPなどで案内されている
- ・利用予約時間帯前後の柔軟な対応
- ・事前の調整や当日の対応がスムーズで、安心してイベントや会議を進めることができました。
- ・研修会場と宿泊施設が一体となっているため、当日の移動時間が少なく負担が少ない
- ・駅に近かった。ハイブリッドに対応してくれた。ケータリングができた。
- ・ゴミの回収やコンセント回線完備があったこと
- ・宿泊込みで研修が一貫してできた点よかった食事会場が毎回変わり飽きがなかった
- ・私共の細かなニーズを聴き、対応してくれる点。例えば、適時印刷対応やレイアウト変更対応。備品保管など。
- ・融通が利き、臨機応変に対応してくれる。
- ・懇親会を実施する研修では同一施設内で完結すると研修運営がしやすくて良いです。
- ・自社にはない音響など設備
- ・会場のレイアウトの変更が容易、施設の掃除が行き届いていて毎回清潔。急遽必要となった機材貸出しの対応が迅速。
- ・音響設備が充実している。
- ・日常と切り離せて、研修に集中できる環境である
- ・自社で保有できないような高いグレードの備品があること。
- ・担当者様対応がよく、施設のアクセスしやすい点
- ・自社で準備、運営する部分を委託できる。本来の会の内容に集中できる。専門的な人がいることで、トラブル回避、対応が出来る。
- ・施設担当の方がおり、事務局として安心できる
- ・研修会場と朝、昼、夕食が1つの施設で利用できたのでとても良かった。
- ・企画を実施するにあたって、弊社オフィスではハード面もソフト面もまったく足りないため、それらが充実した施設を利用することで、運営面に関する調整や心配が減り、その分、企画の内容の調整に労力と時間を割くことができる。
- ・レイアウトなどをお任せできる。音響設備などが安心である。アクセスがしやすい。
- ・アクセスがよかった。
- ・地方から研修に出席する者がいる中、利便性の高いエリアで研修を開催することができること。

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。

- ・ケータリングサービスは、非常に助かります。社内施設で実施時は、片付け等を含め事務方の負荷が非常に高い為
- ・自前の施設と比べ、柔軟に対応いただけるので日時調整などがスムーズに進められて良いかと思っております。また、主要駅からのアクセスが良いところが多いので決めやすく助かっている。
- ・各都道府県から集まることが多いので主要駅に近い場合は便利に思います
- ・当日のイレギュラーを迅速に対応していただけた点
- ・宅配物の受け取り対応、または会終了後の宅配サービス手配。周辺情報のまとめ資料の共有。
- ・日常と切り替えができる。

外部施設を利用して不便だったこと、改善して欲しいサービスなどがありましたらご記入ください。

- ・お手洗いの数が少なく、他のフロアも使えない（遠くに行かないとない）場合は困りました。参加者が休憩時間内に帰ってこれずイベントスケジュールに影響が出てしまうので、施設選択する際にあらかじめ情報としていただけると助かります。
- ・ゴミ捨てについて、少々戸惑うことがあった。
- ・お弁当の選択がより多ければ尚良し
- ・当日までの対応事項の連絡が遅い
- ・本社からの移動、備品発送送付など
- ・施設によってコンセントの数が足りなかったり、Wi-Fiの強度が弱く、グループワークでのPC利用に支障が出ることもある。
- ・事前準備が多くある
- ・追加料金が後からかかることが判明したり、支払ルールが会社と異なり利用をあきらめたことがあった。
- ・ネットワークが事前に聞いていた同時接続に全く使い物にならなかったことがある
- ・大手貸し会議室で、ホワイトボードが各会場1枚ずつの設定（たいてい無料）の為、1会場でグループワークをする際には、べらぼうな追加料金が発生するケースがあり困った。
- ・設営機材や備品が利用する部屋から遠い・wi-fi完備と謳っておきながら通信速度が遅い
- ・トイレ数・wifi環境が悪い（オンライン配信に接続できない）・収容人数と利用数がほぼ同等のため、昼食時に移動して食べる場所がなく、終日同じ席に居ることになり窮屈だった。
- ・トイレの個室の数が少ないときは、予定していた休憩時間より時間がかかってしまう。
- ・規則で融通が利かない・依頼事項が叶えられていない・プロジェクターの精度が低い・全て追加料金で対応される
- ・夕食もお弁当対応になってしまう点 昼食がお弁当なので夕食は普通に食事がとれるとよい
- ・年々同じ施設を利用する中で致し方ない部分とは言え費用の高騰やサービスレベルの質の低下が目立つようになりました。
- ・WEB関連の時はWi-Fi環境。最近はどうしてもコストが上がっているの、規定内で食事などの見栄えが悪いとやはりきついなあと感じます
- ・以前はあまり気にならなかったのですが、ネットワークが弱い点があり、研修の参加者から指摘があるので改善していただければ助かります。
- ・会議・研修後、現状回復を言われると次回以降利用したくないと思います。（もしくはレイアウト変更料をとるような施設）
- ・事前予約が必要で、当日の利用に対応してくれない。空調が一括空調で、温度が安定しない。定刻でしか会場入りできない。
- ・通信環境、Wifiはセキュリティ上利用を推奨していないため。
- ・研修会場に喫煙所のあるなしが今後利用の際にかなり大きな理由となりそうです。喫煙所が遠いために休憩時間をながくしなければならないといった配慮が必要になるため、極力同じビルの行きやすい場所にあると助かります
- ・外部施設によっては、利用の申し込みに社判が必要になることがあり、電子サインを認めてほしいなと思いました。
- ・会場によっては受講者数によってネットワークが弱い会場があることもあります
- ・予約に関して融通が利かないことが多い
- ・利用予約時間帯前後の柔軟でない対応
- ・他の会議室の音や会議室外を歩く音がうるさかった
- ・最寄り駅からのバスを使用する場合、一括送迎できると良い
- ・予約が混んでいてなんとかとれたがぎりぎりだった（仮予約してから決めるまで日数が少ない）。

外部施設を利用して不便だったこと、改善して欲しいサービスなどがありましたらご記入ください。

- ・前利用者の清掃がされていないことがあったこと  
2週間実施にあたり施設にコインランドリーがなく、毎日外へ洗濯しに行く必要があった研修会場のコンセント数
- ・土日祝日利用時、メイン入り口が終日締まっていた、従業員出入口からお客さまを入れなければいけない施設があった。無理を言って、メイン入り口をつかえるようにしてもらったが追加料金が発生した。利用するのにメインの入り口を使うのが当たり前と思うが、追加料金が発生することに対しては今だ納得していない。
- ・駅から遠いので利便性が悪い。
- ・外国人に対する研修において、お祈りスペースの確保等、宗教上の習慣への対応が困難。
- ・プロジェクターが古かったり、スクリーンが劣化していたりする。
- ・建物の入口からの順路案内が不十分な会場がある。
- ・お弁当のもちこみができなかったこと、お弁当の手配の最低個数が決まっているので、想定より少ない人数のときには対応が難しいこと。
- ・WiFiなどインターネット接続の弱さが気になります。マイクスピーカーの様なPA機材同様に、大型の会議体などで50名前後が一度に利用しても大丈夫な様にビジネス用の無線アクセスポイントの複数設置や広帯域の接続回線をご準備頂けると助かります。
- ・利用費の支払いについて、当社の規定に沿った対応をしていただけると有難い
- ・特に弊組事情ではあるが、会自体に交流や慰労等の意味合いも強く、懇親会の料理の量や飲み物の種類に力をいれなければならず、事前情報がしっかりしているとそれを検討材料にすることができるため改善してほしい。
- ・時間的制約・・・

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らご記入ください。

- ・長時間座っていても腰が痛くならない椅子。壊れていないコートハンガーやホワイトボード（手を挟んだり怪我をしそうな時が何度かありました）現代人のサイズに合わせた設備設計。地下でも明るく清潔感のある空間づくり。
- ・Wi-Fiの増設不要（増設無しでも強度なWi-Fiがあること）
- ・オフサイトでの開催が基本ですので、引き続き新たな発想ができる環境をいただければと思います。
- ・臨機応変にしてもらえる、キャンセルポリシーが柔軟である
- ・集中力を高めるためのリフレッシュスペース（コーヒーマシン等）が充実していると嬉しい。
- ・社外ビジターが入る場合が多いので、お弁当の選択肢にビーガン、ベジタリアン等の選択があるとよい。
- ・アクセスの良さと備品の充実、宿泊一体型研修施設
- ・設備の充実
- ・ごみ箱の設置
- ・懇親会場所の連携 →施設外だけど、遠くない場所。→会議室でケータリングは会社としては選択しない。→少々高くてもかつ洒落た場所であること必須・近くにコンビニなどなければ、オプションでドリンクケータリング（スタバのコーヒートラベラー）付けれると◎・研修の合間（小休憩・昼）に少人数で会話したり集まれるスペースが欲しいです。年に数回全社で集まるのですが、せっかく集まるのに、隣席以外の人と会話交流する場所がない事が多く、残念に思うので、共有ラウンジスペースがあると大変嬉しいです。・集まりの合間、どうしても参加しないとけないオンライン会議に出席できるような、オンラインブースが隣接していると嬉しいです。
- ・難しいと思いますが、キャンセルや変更期限について柔軟に対応いただければと非常に助かります。
- ・非日常的な空間。せっかく経費をかけて研修を実施するからには、最新の空間、モチベーションのあがる空間で開催したいと考えています。
- ・荷物を使用する部屋に事前に入れてくれること
- ・お弁当について、どちらのメーカー分も有料でゴミ回収をしてもらえるよう設定していただくと助かります。
- ・柔軟な価格体系。（早割割引、直前割引、ダイナミックプライシングなど）
- ・スクリーン・プロジェクター等の便利さ（天井吊りが好ましい）
- ・リピート割引
- ・外部施設によっては飲み物などの手配も不可のところがあるので、ペットボトル（お水）だけでも可能になるといいなと思います。
- ・連続開催の場合、荷物を一定期間お預けできると担当者としては大変助かりますが、この点も施設様によっては既に受け入れていただいております。
- ・提示される金額がリーズナブルなのかどうか分かりにくい
- ・会場の真ん中に柱があったりすると少し使いにくい
- ・施設の古さは決してデメリットにはならないが、リノベーション/整理が行き届いている等、+αを期待したい
- ・どうしても突発的なご依頼が発生することがあり、その際は柔軟に対応していただくと助かります。
- ・お弁当・茶菓子・コーヒー提供サービス（ケータリング）参加者向けの、会場地図がわかりやすいとより良いです
- ・Wi-Fiの強さ
- ・仮予約から本予約までの時間に余裕があると有り難い。（講師の方々の都合を問い合わせている間、複数の日程をペナルティなしで押さえたままえられる状況）

### 1. 施設そのものより「対応力」が強く見られる

肯定的な記述では、「融通が利く」「臨機応変」「急な変更に対応」「当日の問い合わせがしやすい」「事前調整がスムーズ」といった指摘が多くみられました。一方で改善要望でも、「レスポンスが遅い」「確認に時間がかかる」「予約時間前後に柔軟でない」「規則で融通が利かない」という不満が出ています。このため、自由記述からは、利用者が外部施設に対してまず求めているのは、豪華さよりも運営上の対応力と裁量の大きさだと整理できます。

### 2. 設備は「あること」より「確実に使えること」が重視されている

設備面では、Wi-Fi、ネットワーク、コンセント、音響、プロジェクター、ホワイトボードへの言及が目立ちます。

良かった点として設備の充実を挙げる回答がある一方、不便だった点では、「Wi-Fiが弱い」「同時接続に耐えない」「コンセントが足りない」「プロジェクターが古い」など、実利用時の不安定さが複数見られます。したがって、求められているのは設備の有無というより、人数規模や配信・グループワークに耐える実運用品質だと読めます。

### 3. 快適性への要望は細部まで具体的

快適性に関する記述は抽象的ではなく、かなり具体的です。たとえば、トイレ数、空調、清潔感、明るさ、椅子の座り心地、会場内の柱、騒音、動線、入口案内、喫煙所、コンビニの近さなど、参加者の過ごしやすさに直結する内容が挙がっています。つまり、利用者は「会場が使えるか」だけでなく、長時間運営してもストレスが少ないかを見えています。

### 4. 外部施設には「集中しやすさ」と「非日常性」も期待されている

社内から離れることで集中できる、普段と違う発想が出る、気分が切り替わるといった記述が複数あります。非日常的な空間、モチベーションの上がる空間、新たな発想ができる環境を求める声があります。このため、外部施設は単なる部屋の代替ではなく、研修や会議の質を高める場として期待されていると整理できます。

### 5. 会場単体ではなく、周辺業務まで含めた支援が求められている

自由記述では、弁当、茶菓子、コーヒー、ケータリング、懇親会会場、宿泊、荷物預かり、宅配、ゴミ回収、備品準備、資料準備など、会場以外の周辺業務への言及が多くあります。また、共有ラウンジ、リフレッシュスペース、オンラインブース、小部屋、パーテーション区画など、会議室の外側にある補助空間への要望も見られます。したがって、今求められているのは会場貸しそのものより、運営負荷を減らす一体型サービスです。

### 6. 飲食対応は「あると良い」ではなく、運営条件の一部になっている

飲食に関する記述は意外と具体的で、弁当の選択肢、ベジタリアン・ビーガン対応、持ち込み可否、最低発注数、料理数量、ゴミ回収、夕食の質、ドリンク提供などが挙がっています。これは、飲食が単なる付帯サービスではなく、参加者満足や運営設計に関わる条件として見られていることを示しています。

### 7. 料金・条件は「安さ」より「納得感」が重視されている

価格に関する不満は、単純に高いというより、追加料金が後から分かる、支払条件が合わない、料金が妥当か判断しにくい、レイアウト変更や入口利用に追加費用がかかる、仮予約期間が短いといった内容が中心です。また、要望としては、リピート割引、早割・直前割、柔軟な価格体系も挙がっています。したがって、利用者が求めているのは最安値より、条件の透明性と説明可能性です。