

令和 8 年度第 1 回神奈川県第三セクター等改革推進会議 議事録

議題 1 会長及び副会長の選任について

神奈川県第三セクター等改革推進会議設置要領に基づき、尾上選哉委員が会長に選任され、会長が和泉雅喜委員を副会長に指名し了承を得た。

議題 2 経営改善目標の達成に向けた取組状況について

【(公財) かながわ健康財団】

○和泉副会長

経営改善目標達成に向けた取組実績等の中で、1 つ目の項目は目標 10 回に対し実績 10 回と記載されているが、この 10 回というのは、どういう基準で選んでいるか。

○法人

企業・団体と連携して開催しているイベントをカウントしている。

○和泉副会長

私がいつも思っていることは、経営改善目標の趣旨は、県民サービスの向上にあるので、10 件達成したから 100% のように件数だけを目標にすると件数をこなすことが目的になってしまう。例えばセミナーの聴講者数や参加者の満足度など、開催することによって県民がどのようにサービスを享受できたかを指標にされるとよいと思う。

○法人

今年度初めに次期経営改善計画を策定する際に同様のアドバイスをいただいております、今年度からの 5 か年計画では受講者の満足度向上という指標を追加している。

○中村委員

アイバンク・臓器移植推進事業について、角膜あっせん手数料収入の実績が令和 6 年度から 7 年度にかけてかなり伸びているが、その理由と、どのような取り組みによって実現したのか聞きたい。

○法人

明確な理由は見当たらないが、客観的に申し上げると、891 万円という数字はコロナ禍前の水準に近い数字であり、コロナ禍が終わってタイムラグはあったが、ようやく以前の水準に回復しつつあると考えている。今年度も昨年度と同じぐらいのペースで献血の通報を受けており、今後も回復した水準を維持できるのではないかと考えている。

○中村委員

通報数向上に向けた取り組みはどのようなものか。

○法人

県内のライオンズクラブと協力し、献血イベント等での普及啓発活動を実施している。

○加藤委員

アイバンク・臓器移植推進事業について、通報に対して角膜提供者数が半数になっているが、これは角膜の鮮度の問題なのか。

○法人

鮮度の問題もあるが、家族の承諾が得られなかった場合や、検視のプロセスが入ることで時間的制約が生じ、摘出を実施できないケースがある。

○加藤委員

角膜提供数のコロナ禍からの回復は、他の分野より遅れているように感じるが、何か特有の事情があるのか。

○法人

神奈川県含めて全国的な傾向であれば何かしら理由を見出せるかもしれないが、おそらく他県とは状況が異なっており、現時点では明確な理由は把握していない。

○加藤委員

角膜提供者数を増やすための広報活動について、より効果的なルートや方法を計画に組み込んでみるとよいと思う。

○法人

その通りなので、今後検討を進めていく。

○尾上会長

財務諸表の中の正味財産増減計算書について、基本財産の評価損がかなり大きく出ている。満期保有であれば時価評価は必要ないが基本財産は満期保有目的ではないのか。

○法人

正確な部分は把握していないので、担当の公認会計士に確認する。

後日確認結果

投資有価証券の売却をしたことで、本来の償却原価法から会計上のルールで時価評価法になった。

○尾上会長

注記がないと内容が把握できないので、次回からは財務諸表一式をご提出いただきたい。

説明いただいた取組状況を勘案し、評価はAでいかがか。

(異議なし)

評価はAとし、概ね着実に取組が進められていると評価する。今後も引き続き頑張っていたきたい。

【(福) 神奈川県総合リハビリテーション事業団】

○中村委員

利用者数、利用率が振るわないことについて、潜在的なニーズはあるものの周知が足りていないのではないかと。行政からの打診があっても候補として上がらず、利用が十分に増えていないのではないかと。また、地域移行の流れが強まる中で選択肢として上がりにくくなっているのではないかと。周知や連携はどのように実施しているか。

○法人

各施設によって状況が異なる。

七沢学園の児童については、虐待を受けた子どもたちが多く、利用者の特性を考慮しながら入退所を決定しており、関係機関としては主に児童相談所との連携を強化した継続的な関係づくりを行っている。

七沢学園の成人については、重度障害者の地域移行が神奈川県でも大きなテーマとなっており、地域移行の準備を保護者も含めて市町村や相談支援事業所と個別に連携して進めている。一方、受入については、比較的障害が軽い生活訓練の方の事業の充足率が不足しており、特別支援学校や相談支援事業所、同種の福祉型障害児入所施設との連携強化に取り組んでいる。

七沢療育園については、高い数字を維持しており、特に短期利用・地域支援の充実が貢献している。

自立支援ホームについては、50%を下回っており、コロナが明けてから3年間、相談支援事業所や回復期病院への働きかけを継続しているが、なかなか数字が上がらない。背景には介護保険の充実により機能訓練事業がそちらに流れていることがある。ただし、40歳以下の方は介護保険が使えないので、回復期病院での若年層の訓練の場として活用していただけるよう、病院や相談支援事業所への働きかけを続けていきたい。

○加藤委員

自立支援ホームの家庭復帰率について、数名訓練校への入寮や障害者支援施設への移行があり目標達成できなかったとしているが、これは施設の成果とは関係のない外的要因ではないか。様々な事情がありこういう割合を出すのが適切なのかわからず、施設のサービスを表すことができるより適切な指標にされた方がよいのではないか。

あと、インターネットで確認したところ、児童の短期入所の申込期限が2か月前の1日から15日までとなっていたが、定員が少ないため事前受付が必要なことは理解できるが、もう少し柔軟なニーズに対応できる仕組み、例えばキャンセル待ちの受付やインターネットでの空き状況の確認などがあるとよいのではと思った。

○法人

指標について委員のおっしゃるとおりで、方針として施設ではなく地域で暮らしていただくことが前提となっているが、その人にとって何が幸せかという観点で、個人の状況を総合的に踏まえた指標を作る方が望ましいと思う。

児童の短期入所については、定員が2～3枠と少なく男女の比率もあるので事前受付は必要である。解決策として短期入所の枠を拡大することが考えられるが、1施設での解決は難しいため、複数施設で枠を拡大することが1つの方法と思う。インターネットでの情報発信についても検討したい。

○和泉副会長

神奈川リハ病院の満足度調査評価点が令和6年度の3.7から令和7年度は3.5と下がっているが、これは誤差の範囲なのか、実態として下がっているのかが見えにくい。5点評価では日本人は3点や4点をつける傾向があり、点数だけでなくコメントを記入する欄を設けると、良かった点・改善すべき点が見えてくると思う。利用者の満足度向上が目的なので、耳の痛い意見こそ県民サービスの向上に繋がるので、アンケートの方法に工夫をされるとよいと思う。

○法人

満足度について、福祉施設では月1回外部の第三者の方に意見聴取をしており、病院ではご意見箱やアドボカシーの仕組みも導入している。満足度調査の中でコメントを寄せていただける仕組みについては持ち帰って検討したい。

○尾上会長

事業活動計算書の当期活動増減差額について、令和6年度はマイナスだったが令和7年度はプラスに持ち直しているが、その要因はなにか。

○法人

令和7年度は賃金改定に取り組んだ。毎月1回、幹部職員が集まる経営会議で予算に対する収入・費用の状況を共有しながら、単年度での収支均衡を目指して取り組んだ結果と考えている。

○尾上会長

説明いただいた取組状況を勘案し、評価はBでいかがか。

(異議なし)

今回までの目標については、取組項目や評価方法に法人の責任に関係しない要素が含まれているので、来年度以降は目標も変わり、どのような活動がされ目標に対してどれだけ達成できているかをまた報告いただければと思う。

【(公財) かながわ国際交流財団】

○中村委員

電子翻訳の精度が上がってきている中で、求められているサービスの質や内容に変化はあるか。

○法人

目標項目として入れているものは情報発信のみであり、訳文や制度の名称が正しく翻訳されるよう注意して運営している。また、県から受託している外国人向け情報提供窓口と連携し、不明な点があればそちらで説明するようにしている。外国人向けの情報提供窓口と情報発信をする INFO KANAGAWA が連携して対応できていることが強みとなっている。

○中村委員

INFO KANAGAWA のメインは Facebook か。

○法人

そのとおりである。メール配信は下火であり、今後は LINE と Facebook を活用していく。LINE は今年4月から始まったばかりで現在登録者数は222名だが、スタートとしては良かったと思っており、引き続き頑張っていきたい。

○加藤委員

多言語支援センター運営事業の問い合わせ件数が令和5年の22,983件から直近では15,422件に減少しているが、翻訳ツールの普及などにより電話でのニーズが減ってきていることが反映されているのか。

○法人

そのとおりである。新型コロナウイルス感染症関連の問合わせが一時期増加したことも影響している。件数は減ってきているが、内容は交通事故や学校での生徒指導など複雑・深刻なものが増えており、1件あたりの対応時間はそれほど減少していない状況である。

○加藤委員

INFO KANAGAWA の登録者数について、神奈川県内の外国人住民は何人くらいいるのか。カバー率を知りたい。

○法人

外国人数は現在約 31 万人である。

○加藤委員

1 世帯に 1 人が登録すると、約 10 万人がターゲットになるので、現在の 1 万人程度では 10% 程度しか浸透していないということか。

外国人の方は母国語の Facebook などのコミュニティで生活情報をやり取りしており、バーチャルコミュニティで生活がかなり完結しているという話を聞いている。言語ごとのコミュニティへの浸透率も把握できるとよいと思う。

○法人

直接登録していただく以外に外国人同士が情報をシェアしているケースもあるが、浸透できるように頑張っていきたい。

様々な事業で飲食店や宗教施設を訪問する際に INFO KANAGAWA 用の 2 次元コードを提示したり、留学生の集まりでも呼びかけを行っている。今後もいただいたご意見を踏まえて取組を継続していきたい。

○和泉副会長

中小企業診断士として、外国人労働者支援の取組は非常にありがたいと思っている。令和 7 年度で 5 年間の期間が終了し、令和 8 年度から評価項目が変わると聞いているが、満足度調査は次期も継続して評価項目に含める予定か。No. 2 と No. 4 の 2 項目で満足度調査が設定されているが、同様の形で継続するのか。

○法人

満足度については継続する予定である。2 つの満足度項目はそれぞれ、公的機関・民間企業向けの多文化対応力向上講座の参加者満足度と、一般県民向けの多文化共生セミナーの満足度である。外国人受入に関して様々な意見が出る時代となっているため、受け入れる側の社会に届く内容とすることを意識しており、満足度を指標として

設定している。

○和泉副会長

No. 2 の満足度がずっと 100%であることは素晴らしいが、測定方法はどのようなものか。

○法人

No. 2 の日本語講座については、参加者が日本語を母語としない方々であるため、翻訳したアンケートを活用している。全 20 回の講座終了時に閉講時アンケートを実施し、受講者が「良かった」または「どちらかといえば良かった」と回答した割合を満足度として計測した結果、毎回 100%となっている。

○和泉副会長

なにかコメントはあったか。

○法人

「住んでいる地域の人とのコミュニケーションが増えた」といったコメントが多くある。

○和泉副会長

結果が 100%だったのは素晴らしいことであるが、「どちらかという良かった」の回答がある以上、何か課題が残っている可能性がある。アンケートの目的はスコアをつけることではなく、受講者や外国人の県民サービス向上に繋げることである。問題点を引き出すために、紙、オンライン、対面などの調査手法の検討や潜在的なニーズを吸い上げる工夫を検討すると良いと思う。どこが悪いのかを把握して改善していくことが大切である。

○法人

いただいた意見を参考に、アンケートの取り方等注意していきたい。

○尾上会長

財務諸表について基本財産が 4,500 万円ほど減少しており、その理由が評価損とのことだが、保有されている基本財産はすべて社債・公債で満期保有目的だと思うが、評価損が出ている理由を教えてください。

○法人

満期保有目的で保有していた財産については、基本的に満期まで保有して含み益が出る形で予定している。満期保有目的の債券を途中売却した影響で時価を適用するような会計処理が必要となり、損益を計上することになっている。基本は満期保有

で持っており、最終的には含み益が出ることを目指している。

○尾上会長

説明いただいた取組状況を勘案し、評価はAでいかがか。

(異議なし)

評価はAとし、概ね着実に取組が進められていると評価する。

今後も引き続き頑張っていたきたい。

【(公財) 神奈川芸術文化財団】

○和泉副会長

No. 2「ホール利用率」について、令和2年度の実績と比較すると令和3年度以降は大幅に改善しているが、大きな改善があった理由を教えてください。

○法人

コロナの影響で令和2年度は通常の運営ができておらず、その後目標値の設定等見直しを行った結果である。

○和泉副会長

芸術劇場の利用率が95%以上ということは、利用可能な日はほぼ埋まっているということか。

○法人

整理日を除いた日数が、利用可能日数になる。2、3年前から営業して利用を促しているの、これくらいの高い利用率となる。

○和泉副会長

利用可能日は年間約何日か教えてください。

○法人

利用可能日は、例えば音楽堂であれば、令和7年度は284日である。ただし、基本的に月曜日は休館日である。

○和泉副会長

県民のニーズに応えるために、スタジオなど他のスペースの活用や利用可能日数を増やす取組は可能か。

○法人

芸術劇場では、令和7年度の利用可能日数が287日で、利用率は95.5%とほぼ100%の状況である。ホールは約1,200人の収容能力があり、それに比べて大スタジオは、利用可能日数が344日であり、収容人数は、200人程度となっており、実施できる演

目が異なる。他にも中小スタジオやアトリエがあるが、ホールと同じような用途は難しい。これらの利用率をできる限り引き上げていけるように工夫していきたい。

○和泉副会長

令和8年度からの新しい指標について、最終的な目的は県民サービスの向上なので、潜在的なニーズや「こういうことをやりたいけれど、こういう理由でできず我慢している」といった声をうまく拾い上げて次年度につなげていくような目標設定をされるとよいかと思う。そうすることで入場者数の増加にもつながっていく。

○中村委員

全体的に利用率が高いことはよいことだと思うが、入場者数と入場料が必ずしも一致するとは限らないのではないか。よって、主催事業の有料入場者数がきちんと確保できているのか、もしくはより広く鑑賞体験をしていただくことを重視するのか。このあたりのバランスについて、どのような工夫をされてきたか教えていただきたい。

○法人

主催事業は無料のものはそれほど多くなく、ほとんどが有料である（無料の事業もあるが、人数をカウントするが難しいものもある）。昨年8月には伊勢原市の市民会館で主催事業を行い、開館以来初めて満員になったと館長さんに大変喜んでいただいた。アンケートでいただいたご意見を参考にしながら少しずつ内容を改善し、広くご要望にお応えしていきたい。特に有料公演については質の高い内容が重要なので、来場者の満足度が高くなるよう、今後も質の高い公演を提供していきたい。

○加藤委員

今年4月にホールの利用料を初めて値上げしたとのことだが、稼働率が高い時期（例えば明らかに商用的にここは価値が高いという時期）に料金をもう少し値上げすることはできないか。それによって補助金に頼らない体制に近づけるのではないか。また逆に、直前に空きが出た場合はアマチュアの方に安く貸し出して、練習場や発表会の場として活用していただくことはできないか。

○所管課

利用料金については県の条例で上限額が定められており、その範囲内で判断している。一方で、公益財団法人として広く県民の方に質の高い芸術を鑑賞していただくという使命もあるので、公益性の担保とのバランスを考えながら、いただいたご意見を参考に今後検討していきたい。

○加藤委員

大スタジオの利用可能日 344 日に対してホールが 287 日と 60 日ほど差があるが、ホールのメンテナンス日数を減らすことで稼働率を上げることはできないのか。

○法人

施設というものは設備の不具合が生じる前にメンテナンスを行う必要がある。KAAT は開設から 15 年を迎えており、昨年度は吊り物・床機構・音響工事の部品交換の時期を迎え、県の改修工事が実施され、約 6 週間休館した。今後も適切なメンテナンスを継続していく。

○尾上会長

基本財産の有価証券が前年度比で約 4,700 万円減少しているが、これは保有している公社債の買い替えに伴う時価評価によるものか。

○法人

そのとおりである。令和 6 年度および令和 7 年度に買い替えを行っている。金利が上昇している中で、より利率の高い債券に買い替えた方が総じて有利になると判断している。

○尾上会長

県民ホールの休館に伴い、各自治体に出向いて公演を行うことは素晴らしい取組なので、ぜひ増やしていただきたい。また、小口寄付については 5 年度と比較すると、6、7 年度は減少したが、こういった草の根的な支援があることは大変よいことなので、引き続き一般の方から寄付を受けやすい環境づくりを進めていただきたい。

説明いただいた取組状況を勘案し、評価は A でいかがか。

(異議なし)

評価は A とし、概ね着実に取組が進められていると評価する。

今後も引き続き頑張っていただきたい。

議題 3 抜本的見直しに向けた取組状況について

【(株)湘南国際村協会】

○中村委員

従前は固定客のリピーターが非常に重要だと伺っていたが、今回は新規顧客への期待が高い報告内容となっている。コロナ禍で客層が変わっているとすれば、新しい顧客のニーズが従前とどのように違うか把握されているのか。

○法人

コロナ禍を経て研修のオンライン化が進み、座学形式の研修はオンラインで対応で

きするという認識が企業に広まった。一方で、リモートワークの普及により対面で仕事する機会が減ったことから、チームビルディング研修の需要が高まっていると把握している。新入社員研修については若年層の人口減少やオンライン研修の増加、ジョブ型雇用へのシフトなどにより研修の規模や日数が全体的に減少しており、宿泊を伴う集合研修のニーズが明らかに減っている。こうした状況の中で、従来のリピーター層が細ってきているので、13 か月前フォローによる働きかけを継続しながら、新規顧客の拡大とリピーター化に注力している。

○加藤委員

ウェブ広告の工夫により集客が伸びたことは素晴らしいと思う。Google 広告についてはさらに上位表示させることは難しいのか。また、企業の比較サイトへの掲載はいかがか。さらに、学会など企業研修以外のニーズについても検討の余地があるのではないかと思うが、いかがか。

○法人

Google 広告については令和 5 年度から実施しており、昨年 9 月にランディングページを全面リニューアルし月 18 万円をかけて広告を出している。ただし競合施設も多額の広告費を使っており、買い負けている状況である。また AI 検索の普及によりスポンサー広告を除外して検索する傾向もあることから、これ以上有料広告への費用は増やさず、公式サイトへの自然流入に力を入れる方針としている。

比較サイトについては現在 2 つ掲載している。1 つは月額費用を支払って掲載しているサイトで、今年 5 月から始めたところ公式ページからの問い合わせが大幅に増えている。もう 1 つは成功報酬型で予約があった場合に 5 %を支払うサイトである。問い合わせが増えた月額掲載サイトの方については、費用を上乗せしてウェブ上での露出をさらに増やしていきたい。

学会については 1 件受注できると売上への貢献が大きくなるので、ホームページのトップページに学会向けのボタンを設けている。ただし、学会は持ち回りが多く毎年同じ施設での開催は難しい状況である。とはいっても実績をウェブ上で発信することで会場を探している方の目に留まる可能性が高まるので、実績をアピールしていきたい。

○和泉副会長

ホームページが以前より非常に分かりやすくなっており、ウェブからの成約増加に繋がっているのだと思う。ただし、リピーター率がずっと 60%で横ばいとなってお

り、1回来ていただいた方にもう1回来ていただくことは経営上非常に重要である。新規顧客が増えてその方たちがリピートしてくれればリピーター率は上がっていくはずなので、接客やサービスの質を高めてリピーター率を少しずつでも上げていく姿勢が大切だと思う。また、じゃらの口コミに対して施設側が丁寧に回答されていることは大変よいことだと思うが、施設独自のアンケートはどのような形で実施されているか。

○法人

紙で実施している。

○和泉副会長

サービスに対して辛辣な意見もあるかと思うが、そうした厳しい声こそ改善に重要で、点数だけでなく低評価の理由を具体的に聞くことが大切である。可能であれば記名者には直接回答し、改善に活かす体制を作るとリピーター率向上につながる。多くの第三セクター事業者は満足度を指標に取り入れているので、積極的に活用されるのが良いと考えるが、いかがか。

○法人

リピート率については、決して6割で満足しているわけではないが、新規獲得とリピート率はバランスが必要で、新規に注力する意味もあり現状の数字を据え置いている。ただし、リピーターの重要性は十分認識しており、安定経営のため引き続き向上に努めたい。

アンケートは点数評価と自由意見で構成されており、いただいた厳しい意見には担当者が丁寧に対応・説明して改善につなげている。また、最近はGoogle マップにも注力し、写真や活動内容の投稿を増やすとともに、コメントには必ずお礼を返すなど対応を強化している。これらの取組が効果をあげていると感じており、今後も継続して力を入れていきたい。

○尾上会長

営業努力により売上高が少しずつ伸びていることは大変よいことだと思う。営業利益は様々なコストの高騰により下がってはいるが、これは仕方ないと思うので、引き続き営業努力を売上高につなげていただきたい。

大学のゼミ合宿などで施設を選ぶ際に、エージェントを通じて選ぶケースがあるが、エージェントの候補にあると、選ばれるチャンスがあると思う。また、候補地を選定する場合、駅からの送迎があるかどうかが選択の決め手になることがあるが、湘

南国国際村センターは立地的に公共交通機関でのアクセスが難しいため、送迎サービスはされているのか。

○法人

送迎は行っていない。というのも、逗子駅からバスで30分、車でも20分かかるため、マイクロバスを用意しても一度で運びきれないこともあり、人件費やバスの維持管理費を考えるとコストに見合わない判断している。

また、大学のゼミ合宿のエージェントについては、昨年度検討したが、手数料が高く、利益が確保できないので見送った。

○尾上会長

今後の状況を引き続き注視したいことから、評価はBでいかがか。

(異議なし)

当該法人の評価はBとし、「新規を開拓しながらもリピーター率を上げていくなど、様々な取り組みを通じてぜひ売上を上げていただきたい」というコメントを付すこととする。

議題4 経営改善目標の修正について

【(株)湘南国際村協会】

○中村委員

現在は過渡期にあり、リピーター率を上げていくことがこれまでの経営の基本方針であったが、過渡期を過ぎた後は、新規顧客の獲得を優先するのか、リピーターの確保を優先するのか、その辺の整理はどのようになっているか。

○法人

方向性としては、新規を増やした結果としてリピーターが増えていくという形が理想と考えている。

○中村委員

今回は3か年計画となっているが、これはずっと過渡期の状態なのか、それとも令和10年度以降に高いリピーター率を目標として掲げているのか。

○法人

今回の改訂第5次計画ではリピーター率60%で継続するが、令和10年度に改定して11年度からの第6次経営計画を策定する予定である。今回3か年としたのは大規模修繕に関連した劣化診断を令和9年度に実施し、その結果を踏まえて令和10年度に新し

い計画を策定するためである。令和 11 年度からは 5 か年計画に戻す予定で、その段階ではより高いリピーター率を設定できるよう努力していきたい。

○和泉副会長

修繕費をかけて施設を維持していくことは重要だと理解している。ただし、中小企業診断士の立場から申し上げますと、前年と同じ目標数値というのは企業としては後退していることを意味する。経営改善目標なので、例えばリピーター率や稼働率を毎年少しずつでも上げていく姿勢を数字に表すことが重要だと思う。

○法人

リピーター率の目標はコロナ前より低い、客室稼働率は 60% を維持し、新規顧客の獲得に注力している。

また、顧客獲得のため最近ではチームビルディング研修に力を入れている。既に複数の企業が利用しており、参加企業の一体感向上に寄与している。

さらに、今後有名アウトドア企業との連携も進めており、新規顧客の開拓や冬季の閑散期対策にも期待している。県の支援事業を活用し、12 月から施設で行うチームビルディング研修を通じて、約 500 名の経営者や人事担当者に施設を知ってもらう機会も創出予定である。こうした取り組みで顧客層の拡大と収支改善を目指していきたい。

○和泉副会長

非常に素晴らしい取り組みだと思う。売上や稼働率が上がっている現状を踏まえ、段階的に目標を引き上げていくことが、従業員を含めた組織全体への励みとなる重要なメッセージになると思う。今年は仕込みの年と位置づけ、来年以降の受注やリピーター増加につなげていくという前向きな目標設定を検討いただきたい。

○加藤委員

今回の資料では、目標の合計値のみ記載があるが、月別の詳細な計画や売上の内訳があると良いと思う。稼働率 60% も、月ごとに変動があるはずなので、季節ごとの動きを細かく示すことで、成果や課題の分析がしやすくなる。また、新入社員研修やアウトドア研修、個人顧客といった顧客層ごとの指標に分解すると効果的だと思う。

○尾上会長

湘南国際村協会と同様の施設における一般的な客室稼働率の採算ラインはどのくらいなのか。

○法人

各施設が公表しておらず、季節による変動もあるので、業界全体としての採算ラインは把握していない。

○尾上会長

客室稼働率の目標数値は、令和元年度の実績を参考に設定されているが、コロナ前のその時期でも経営が厳しかったことを考えると、本来はもう少し上を目指すべきではないかと思う。また、法人として新規顧客を最優先にするのであれば、リピーター率ではなく新規顧客獲得数を目標にした方が分かりやすいのではないかと思うが、いかがか。

○法人

ウェブ経由の新規顧客獲得数については 100 件という目標を設定しているが、新規はほぼすべてがウェブ経由なので、これが新規顧客獲得数と同義となる。

○尾上会長

委員の皆様からご意見がありましたように、修正するのであればフラットな目標ではなく少しずつでも上がっていく目標を出していただきたい。

○法人

業績指標は、改定第五次経営計画に載っているものであり、経営計画は、取締役との議論を経て取締役会で議決されたものなので、簡単に変えられるものではない。

○所管課

湘南国際村協会および取締役会と調整の上、委員の皆様にいただいたご意見をもとにどのような対応ができるかをご報告したい。