

横浜港大さん橋国際客船ターミナル  
平成19年度事業報告書

平成20年4月25日

指定管理者

相鉄企業・横浜港振興協会・相鉄エージェンシー共同事業体  
(代表団体) 相鉄企業株式会社 代表取締役 石井 公一

(1) 利用実績 (利用者人数など)

添付1のとおりである。220万人超で目標の210万人を達成した。

(2) 管理業務の実績報告書

添付2のとおりである。

(3) 利用状況分析報告書

平成19年度の一般入場者数(※カッコ内は対平成18年度)は約2,202千人(111%)で、駐車台数は普通・大型221千台(115%)であり、指定管理者2年目としては、来場者が目標の2,100千人を大幅に達成し順調に推移しました。

大さん橋ホールの売上も69,460千円(136%)と大幅な売上及び利用増であったが、CIQ・出入国ロビー・クルーズデッキ・屋上広場は5,962千円(82%)と減少したが、これは屋上利用の大型イベントが他のお客様とのトラブルも多く利用を断念されたことが大きな要因である。なお施設全体の利用料金は272,411千円(122%)でありました。

(3-1) 利用促進業務

ターミナルの利用促進を図るため以下の利用促進業務を実施しました。

実施内容	実績
無料コンサート等の開催回数	111回
無料コンサート等の来場者数	26,600人
視察等対応件数	35件
雑誌等取材協力件数	94件
雑誌・テレビ等撮影協力件数	249件

また、利用促進のための事業として以下の業務を実施しました。

横浜三塔の日イベント (平成20年3月9日)

日本大通駅構内にて船絵馬と大さん橋パスポートブック販売  
スタンプラリー (大さん橋・開港記念会館・日本大通り駅)

計1,000名

(4) 利用者アンケートの結果及び対応状況

平成17年7月利用者アンケートを実施し約1,000通ありました。その他HPなどにより随時受付管理運営に活かしております。利用者の分析などについては(7)で報告とします。利用者の声については添付-5とします。

(5) 収支決算書など

施設の利用促進に必要な施設改修、備品の購入など、また駐車場や外周部の汚損対策、小破修繕費用 5,213 千円など経費が嵩み、256 千円の営業利益であった。

(5-1) 指定管理業務、自主事業にかかる収支決算書は添付-3のとおりである。

(5-2) 共同事業体(税抜)決算書(財務諸表、損益計算書)は添付-4のとおりである。

(6) 自主事業、共催事業、後援事業に関する事項

● 第2回ロイヤルウイングアートコンテスト

2008年3月29日(土)より第2回ロイヤルウイングアートコンテストを開催した。

● 『石坂浩二が選ぶ 横浜三塔物語 絵画展』

2007年2月1日(金)～「横浜三塔の日」3月10日(月)まで出入国ロビーにて受賞作を一堂に展示した。なお、授賞式は1月30日(水)出入国ロビーにて審査委員長石坂浩二氏を招いて開催した。

● 二谷小学校のみなさんによる「横浜三塔絵画展」

2007年3月8日(土)～3月10日(月)水彩画など40作品を出入国ロビーにて展示。

● 『大さん橋 クリスマスフェスタ'07』

2007年12月20日～25日の6日間開催した。ライブコンサート(大さん橋ホール、開港五都市物産展、クルーズフェア(CIQプラザ)を開催した。

● 大さん橋フォトコンテスト07

2007年1月10日(木)～2月9日(土)まで出入国ロビーにて開催した。

● 『2007横浜FCイヤーエンドパーティー』

12月1日(土)大さん橋2階"くじらのおなか"CIQプラザで開催した。会場にはおよそ500名のサポーターが大集合!

● 成田昭次のスペシャルコンサート

アコースティックギターのやさしい音色と魅惑の歌声が、夕闇の大さん橋に…。元「男闘呼組」メンバーの成田昭次のスペシャルコンサートを12月2日(日)にCIQプラザで開催した。

● ベイサイドプロジェクト2007in大さん橋

2007年7月7日・8日ボランティア団体「ヨコハマ ラ アソボウ」主催の横浜活性化イベントをCIQプラザで開催しました。

● 横浜港客船フォトコンテスト2007授賞式

2007年7月10日(火)に、入賞作品の発表と表彰式をCIQプラザで開催した。同

日より 8 月 31 日（金）まで、大さん橋 2 階の入口付近にて、入賞作品のパネル展示を開催した。

（7） 施設整備に関する事項

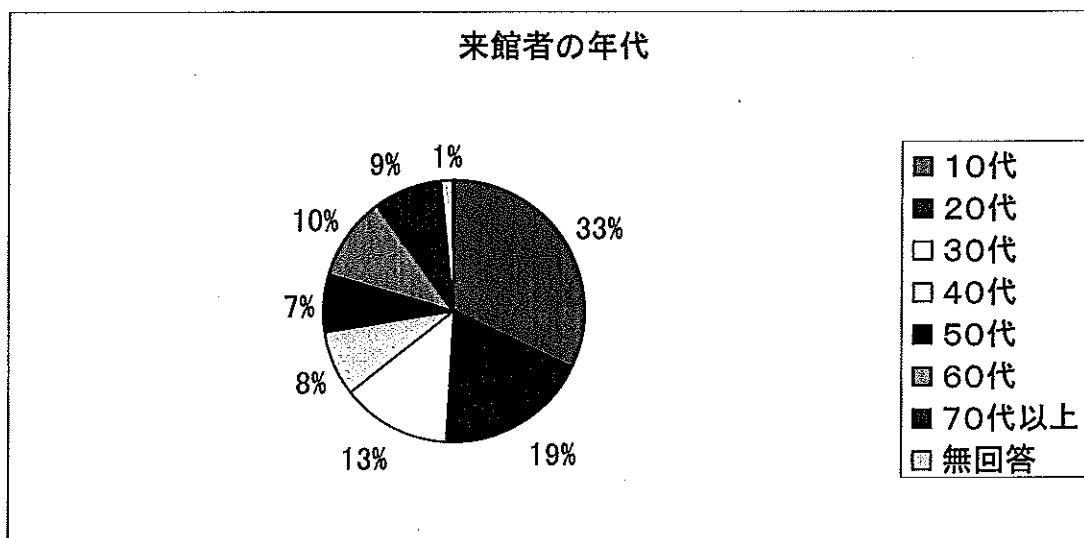
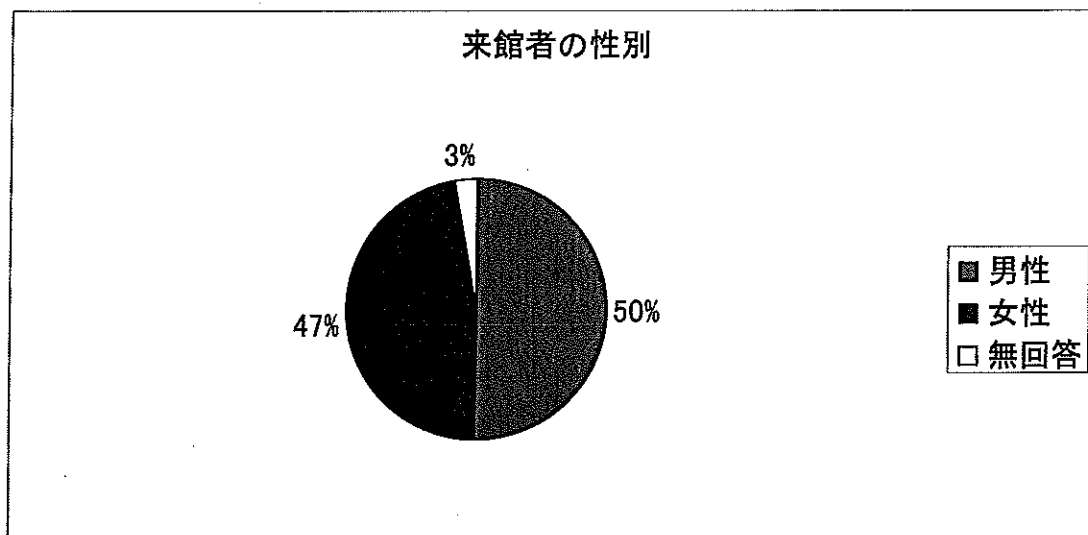
- ・ 各所漏水に伴う対応を実施しました。
- ・ 長期修繕計画を港湾局に提出いたしました。
- ・ 利用促進のため C I Q 縮小モードに伴う建築工事を施工いたしました。
- ・ ポスター掲示板 6 機購入し、館内の美観向上に努めました。（3 種備品）
- ・ 屋上広場芝生付近に立ち入り禁止の看板、注意告知看板（トゲ、禁煙、ペット禁止）6 台設置しました。
- ・ 移動式ステージ 6 機購入し、C I Q での利用及びホールの予備として使用します。またポスターラック 6 台を購入しました。（3 種備品）。
- ・ 風速計を設置し、屋上閉鎖の基準（風速 15 m 以上）としました。
- ・ 駐車場フェンスの黒鉛の付着が著しいため、高圧洗浄を 2 回実施しました。
- ・ ホール諸室壁面の汚れが著しいため、塗装工事を実施しました。
- ・ ホール床面の特別洗浄作業を実施しました。

（8） その他

- ・ 2 階ロビ及び C I Q プラザを「くじらのおなか」という愛称とし市民に親しんでいただきました。市民ギャラリーとして市民利用の促進を図りました。
- ・ 「区民ウィーク」を設定し、市民の文化、芸術の発表の場所として提供し、募集を開始しました。

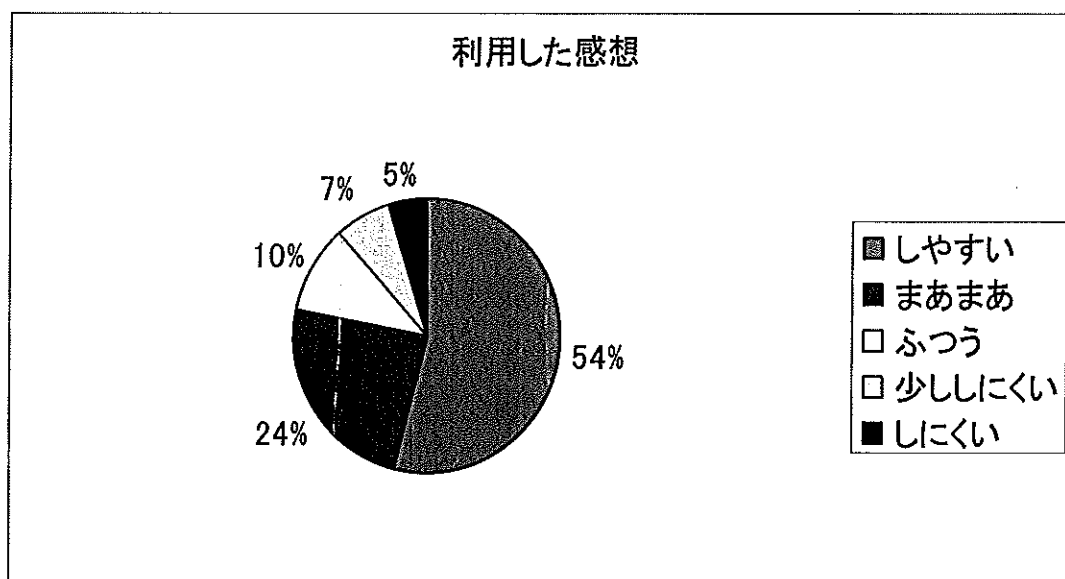
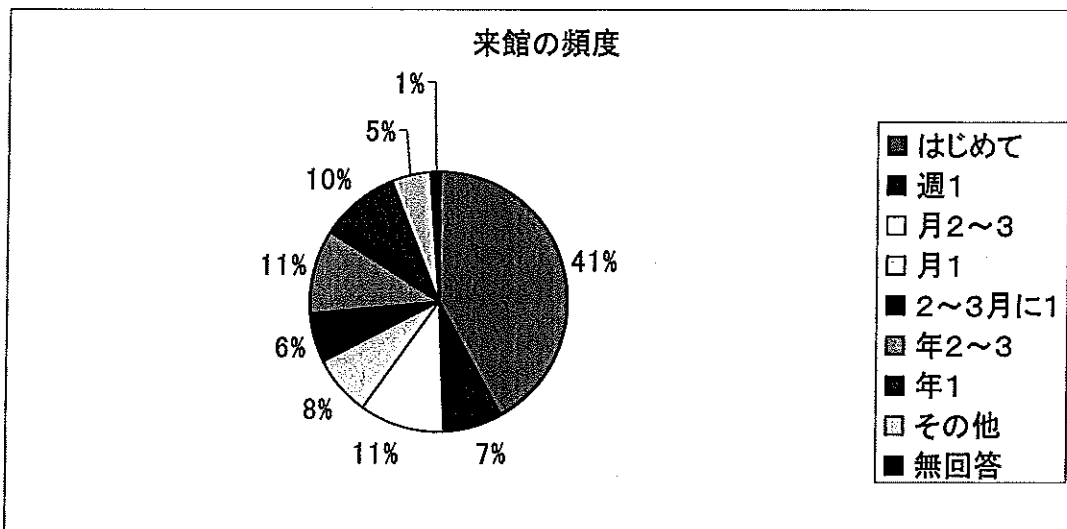
(8) 利用者の分析 (1000サンプル)

置き形アンケート方式で実施したため、記入に至る年齢層に偏りがあると思われるがサンプルも1000を越えたため、本年度集計する運びになった。



アンケート回答は10～20代で50%を締めており、実際の来館者層と離れていると考えられるが、60代がアンケート結果を見ても10%と多いのは大さん橋ならではの特徴と思われる。





初めての来館が41%であり、月1回以上の来館者が25%を占めている。月1回以上と比較的リピーターが多いことも注目され、来館者の住まいと総合すると比較的近隣の方が頻繁に訪れる場所である傾向がうかがえる。

利用しやすい環境であるとの回答が54%、まあまあが24%と好感を持っていただいている回答が76%を占めている。

平成19年度 ターミナル等使用実績

添付一1 平成19年利用実績

	乗船ターミナル		回数券		定期券		使用料		大さん橋ホール	CIQ	出入国ロビー	クルーズデッキ	屋上広場	券券所	店舗事務所	会議室	撮影		自動販売機	使用料合計			
	乗船ターミナル	回数券	定期券	使用料		動画	静止画																
				回数	使用料			回数									使用料						
19年度合計	2,202,181	217,096	3,703	220,799	128,025,250	8,115,000	136,140,250	146	15,753,000	33,050	10,365,000	69,460,000	2,940,000	1,446,200	45,500	1,530,360	911,000	26,262,000	1,422,000	2,900,000	2,555,000	680,850	272,411,160
18年度合計	1,991,399	188,313	3,734	192,047	112,579,050	8,436,400	121,014,450	74	3,596,679	22,950	6,707,500	50,970,000	2,835,000	1,848,175	82,500	2,433,720	907,000	26,237,306	1,134,000	2,550,000	2,325,000	608,000	223,249,300
増減	210,782	28,783	▲ 31	28,752	15,447,200	▲ 321,400	15,125,800	72	12,156,321	10,100	3,657,500	18,490,000	105,000	▲ 401,975	▲ 37,000	▲ 903,360	4,000	24,694	288,000	350,000	230,000	72,850	49,161,830
率	110.6%	115.3%	99.2%	115.0%	113.7%	96.2%	112.5%	197.3%	438.0%	144.0%	154.5%	136.3%	103.7%	78.3%	55.2%	62.9%	100.4%	100.1%	125.4%	113.7%	109.9%	112.0%	122.0%

税込





区 分	合計	備考
(1)収入		
①指定管理経費(税込み)(A)	241,151,000	
②利用料金収入(税込み)(C)	272,639,269	
大さん橋ホール利用料	69,460,000	
CIQプラザ利用料	2,940,000	
出入国、デッキ、屋上	3,022,060	
駐車場	162,279,909	
撮影	5,455,000	
事務室、店舗、発券所その他	29,482,300	
③自主事業収入(税込み)(C')	20,940,591	
事業収入	3,217,060	
警備料	5,684,900	
自動販売機	3,840,615	
ケータリング手数料	2,091,816	
賑わい創出費	6,106,200	
④自主事業収入(税込み)(C'')	36,370,955	
電気・水道	5,854,952	
ホール時間外経費	7,970,900	
清掃費	5,622,070	
その他	16,923,033	
(2)支出		
①維持管理運営費(B)	524,418,685	
人件費	203,819,399	
相鉄企業	147,551,476	
振興協会	42,264,250	
相鉄エージェンシー	14,003,673	
仕入	729,424	
物件費	6,554,304	
材料費	6,093,254	
機械器具費	461,050	
経費	143,993,810	
被服費	1,175,520	
備用品費	9,479,333	
修繕費	5,213,420	
水道光熱費	70,787,244	
旅費交通費	161,024	
通信運搬費	1,403,992	
研修費	303,275	
会議費	523,690	
交際費	0	
諸会費	493,920	
広告宣伝費	8,965,326	
保険料	3,058,670	
諸税	8,472,626	
清掃費	0	
諸使用料	2,994,756	
手数料	30,508,732	
寄付金	0	
雑費	451,282	
固定資産除却費	0	
償却費	429,210	
減価償却費	429,210	
委託費	100,948,620	
施設管理全般	95,746,620	
安全管理	760,000	
運営管理	4,452,000	
一般管理費	48,782,925	
消費税	19,160,893	
②自主提案事業による支出	46,427,430	
人件費	0	
仕入	0	
物件費	0	
材料費	0	
機械器具費	0	
経費	9,394,557	
被服費	0	
備用品費	246,288	
水道光熱費	0	
通信運搬費	15,201	
広告宣伝費	4,471,437	
保険料	0	
諸税	0	
諸使用料	0	
手数料	4,536,000	
雑費	14,096	
旅費交通費	78,344	
会議費	33,191	
委託費	29,391,304	
一般管理費	5,426,870	
消費税	2,214,699	
営業利益	255,700	

# 添付 4 共同事業体決算報告書

(第 2 期)

自 平成19年 4月 1日  
至 平成20年 3月31日

大さん橋国際客船ターミナル

電話： - -

損益計算書

自 平成19年 4月 1日  
至 平成20年 3月31日

大さん橋国際客船ターミナル

(単位： 円)

科 目	金 額	
経常損益の部		
【営業損益の部】		
【営業収益】		
【売上高】		
売 上 高	257,940,728	
指 定 管 理 経 費	229,667,624	
売 上 高 合 計		487,608,352
【営業費用】		
売 上 総 利 益		487,608,352
【販売費及び一般管理費】		
販売費及び一般管理費合計		505,257,691
営 業 損 失		17,649,339
【営業外損益の部】		
【自主事業収益】		
自 主 事 業 収 入	54,489,706	
自 主 事 業 収 益 合 計		54,489,706
【自主事業費用】		
備 消 品	352,688	
旅 費 交 通 費	78,344	
通 信 運 搬 費	15,201	
会 議 費	23,667	
交 際 費	9,524	
広 告 宣 伝 費	4,471,437	
手 数 料	4,536,000	
雜 費	14,096	
委 託 費	29,391,304	
一 般 管 理 費	5,426,870	
自 主 事 業 費 用 合 計		44,319,131
経 常 損 失		7,478,764
特別損益の部		
【特別利益】		
受 取 利 息	101,237	
特 別 利 益 合 計		101,237
税 引 前 当 期 純 損 失		7,377,527
当 期 純 損 失		7,377,527
当 期 未 処 理 損 失		7,377,527

販売費及び一般管理費内訳書

自 平成19年 4月 1日  
至 平成20年 3月31日

大さん橋国際客船ターミナル

(単位： 円)

科 目			金 額
人	件	費	203,819,399
仕		入	729,424
材	料	費	6,093,254
機	械 器 具	費	461,050
被	服	費	1,175,520
備	消 品	費	9,479,333
修	繕	費	5,213,420
水	道 光 熱	費	70,787,243
旅	交 通	費	161,024
通	運 搬	費	1,403,992
研	修 議	費	303,275
会	会 議	費	523,690
諸	告 宣 伝	費	493,920
広		料	8,966,326
保	險	料	3,058,670
諸		税	8,472,626
諸	使 用	料	2,994,756
手	数	料	30,508,732
雑		費	451,282
減	価 償 却	費	429,210
委	託	費	100,948,620
一	般 管 理	費	48,782,925
販売費及び一般管理費合計			505,257,691

損失処理案

(単位： 円)

当期末処理損失の処理

項 目	金 額	
当期末処理損失		7,377,527
これを次のとおり処理する		
相鉄企業株式会社	5,533,146	
横浜港振興協会	1,844,381	
合 計		7,377,527
次期繰越利益		0

以上のとおり報告します。

平成20年 4月25日

大さん橋国際客船ターミナル

監査の結果、いずれも適法かつ正確であることを認めます。

添付-5 アンケート結果 (アンケート結果は、本文をそのまま掲載しています。)

アンケート結果	対応状況
<b>■案内関係</b>	
感動しました。トイレのサイン等をもう少し工夫したら素敵だと思います。また来ます。	トイレや大さん橋ホールのサインなど順次充実し、改善を図ってまいります。
途中この先に船があるのかわからなく不安になったので大きな看板がもう一つ途中に欲しいと思いました。	乗下船にともなう案内は、その都度場所が異なりますのでお客様が迷わないよう改善いたします。
非常に満足しました。この橋の歴史やデザインした人の話などが分れば一層楽しめるのではないかと思います。	設計者、建物概要についてターミナル2階入口に掲出しています。
冬はさむい… 富士山は見えますか？	天気が良く、視界良好なときは富士山見ること出来ます。
大型クルーズ船の接岸時間何時ですとの信用して大さん橋に態々きてもう一つについてしまっていたりする	船の接岸時間が急遽変更になる場合があり、ホームページなどでは随時緊急メッセージにて対応いたしております。また、船によっては予定より早めに接岸する場合もあります。
土日に開催のコンサートもよいが出演者のプロフィールを出演者がアピールするチラシもおいた方がこれからこの世界に打って出るには宣伝にもなる。1チームだけアピールチラシをみたが大半は一体何者なのか総合案内嬢のスピーチでかすかに耳に残る程度は悲しい限り。	出演者のプロフィールのご紹介については、紙媒体やホームページのリンクなどにより充実を図ってまいります。
インフォメーションの態度が悪い。	顧客満足サービスと公共施設の評判(レピュテーション)管理(マネジメント)などの研修を受講させレベルアップを図りました。
賣店多分赤字でしょう。場所も気づかず奥に行ったり、さん橋屋上から降りてくる人もそのまま通過が殆ど、目的別売店即ちさん橋来場記念のそれこそ100円位から1万円位迄のもの夏なら船のプリントの汗ふきタオル、船のストップ、船の組み立てキット、コースター、化粧用の手鏡等気軽に土産で買えるもの。何故なら観光バスの客達が船の焼印のせんべいか饅頭が欲しいと…。	ショップの案内を充実させて参ります。また、ショップの取扱商品の充実を図るよう指導してまいります。
CIQとやらの意味も日本語案内で記されては如何、カスタマーインフォメーションなんとやらと思うが今はやりの先頭文字の略だらうけど…	わかりやすい表示に努めます。
<b>■施設管理</b>	
ここではフリーマーケットやイベントは？コンサートでも使えますね	「くじらのおなか」という愛称を設け販売促進に努めます。風雨などの対策もありますが、婚礼やコンサートなどのイベントなどに利用してまいります。
トイレを暖房便座にして欲しい。冬は辛いです。	現状、トイレのご利用方法が様々な状態で破損する頻度が多く、危険防止のため暖房便座の導入は見合わせております。また、便座洗浄剤を設置するなど検討いたします。
内部の照明がもう少し明るいほうが良いとおもいますが	現状で全ての照明を点灯しています。
<b>■サービス向上</b>	
スタンプ台におかれている日付印が故障していたのが残念。日付印は当日に合わせて置いておく親切も。	今後日付を合わせるよう注意いたします。
コンビニがあるといい。	現在、設置する予定はありませんが、各ショップに品揃えの協力を図ります。
入港予定がわかる横浜市の広報がほしい。以前はありましたが、今年はありません。市の広報に入れてください	インフォメーション周りに入港予定表を置いております。
イベント時の活用、下手すぎます！やはりお役所仕事だから！大赤字になるの目に見えてましたよ！	来場者のみなさまにご満足していただけますよう、今後も利用促進を図ってまいります。
買い物した駐車場が只になるように。	お買い上げ金額によりサービスしておりますのでご利用下さい。
ギフトショップ、もっと早く開けて欲しいです。デッキにも係員がいて写真を撮ってくれると嬉しいです。朝9:30すぎに来ましたが、軽食を食べる所もなくふべんです。朝早く入港したとき、少し、おにぎり等軽いものを販売してほしい。(エチケットのない人もいるので、きれいなデッキや芝生を汚したくも無いのですが。)子供を連れて来たのですが、舟の模型で、少し大きめのあまり高くないものを用意していただきたい。	客船の状況、イベントの状況により対応できるよう改善いたします。写真については三脚を貸し出しておりますのでご利用ください。
船に関するグッズや本、雑誌等がもっと充実すると良いと思う。このショップはひどいと思う。特に船に関する雑誌は一般の書店でも取り寄せが多いのでここにくれればすぐ買えるとか、そういうのほしいなあ。	各ショップに協力いただける範囲で改善を進めてまいります。
<b>■アメニティーの向上</b>	
室内だけでなく外にも灰皿は置かず全面的に禁煙にしてほしい。たばこの煙が嫌いなので、入り口やデッキに灰皿を置かないでほしいです。みなさんが快く利用するためには禁煙にした方がいいと思います。	2008年4月1日より、全面禁煙といたしました。
音楽があるともっともっと快適ではないでしょうか	BGMのことかと思いますが。音楽についてはお客様個々の好みもあり現在考えておりません。ご了承ください。
ぼうえんきょうがあるといい	有料になりますが、屋内と屋上に設置しています。
もうすこしごはんたべる所ふやしてほしいです。時間もおそくまでやってほしいです。	消防法などの理由により現在以上の飲食店の増設はできません。
コインロッカー使用時、100円玉がなかったので両替してくれるところがない、インフォメーションで聞いたら「ないので何か買って下さい」と言われた、不便でした、両替機を置いてください。	専用ではありませんが、ショップ会に協力いただき両替を設置いたしました。

外の屋台(カフェ)で音楽を流していたのがうるさい。静かにしたい。聞きたくない曲を無理に聞かされたくない。	影響のないように改善いたします。
こんな立派な大さんばしがあるのに音楽イベントをふやして下さい。客船の船着場じゃ時代おくれだと思います本当に残念です。	土日を中心に「くじらのおなか」で音楽イベントを開催しています。また、スペシャルコンサートなども今後とも各種イベントの充実を図ります。しかし、音楽ホールではございませんので、十分な音楽的環境をご用意することが出来ません。ご理解をお願いします。
駐車場の予約が出来る様にして頂きたいと思ひます、いつも満車の心配から早めに来ています。AMT、日用品のお店を導入して頂きたいです、乗船に必要な物を忘れる事があるので宜しくお願いします。	残念ながら公共駐車場ですので予約は大型バスのみに限定しています。
<b>■施設管理</b>	
男子トイレ(入口横)の内部が外から見えないよう仕切り等つけたらどうでしょう。	扉不具合を生じさせやすいので常日頃修理して対応いたします。
4才の息子が転んでトゲが刺さりました。何か所も このあぶない床なんとかありませんか。	床のトゲが少なくなるようコーティング材の塗布及び注意喚起の看板を増設しました。
体に障害をもっている私には所々床がななめになっている所などがあり 怖いと思う事がありました。	危険な場所等については、注意看板など整備してまいります。
室内から上に登るルートが少ない。わざわざ遠回りさせられるのは 疲れるのは残念。	バリアフリーの設計のためご容赦ください。
客船ターミナルの内部がやや暗い。照明を考慮されたい。	現在、全点灯で運営しています。乗船受付カウンターにはスタンドライトを設置しました。
駐車場が満車になっている時は誘導できる人を希望します。今日はスペースをみつけられず後からはいった車にとられるなどして不快な思いでした。	基本的に無人の機械管理による駐車場です。
下の板張りがふわふわして不安定なため頭痛持ちやめまいになりやすい人にはつらい設計です。	場所によりビスが緩んでいる場合もあり、係員が巡回して対応しておりますし、強度的に不足しているようなことはございません。
今回9/22・23・24と通いつづけました。車で来た時の気づいた点、左ハンドルのパーキングチケット機がなくて不便でした。この結果今のデッキの造りは客船をみるのにとっても良いデザインだとつくづく感心した。	設置スペースがございません。
休憩所(食事も可能)が少し狭い。休憩所で風景画を書いている人が1人で椅子を三つも独占する為に食事目的の人が利用出来ないことがある。また休憩所の椅子の配置が悪く少人数で来た時はプライベートが覗かれているようです。以前の方が快適でした	独占使用、長時間の使用をお断りする看板を設置します。
<b>■その他</b>	
3/10の日ですが飛鳥IIが大桟橋に(入船で)接岸ですが、もう少し前の方に接岸して下さればのぞみ写真が撮れたと思います。	接岸位置は、お客様導線やボーディングブリッジの架けられる位置が決まっているため制約を受けますのでご了承願います。また、内航・外航でも異なりますのでご了承下さい。
展望デッキで赤レンガ側と山下公園側の移動がしにくい…。芝生の上を歩ければ早いのですが…。	本来芝生の上は立ち入り禁止ですが、一部分だけ歩行可能なように養生をしております。
ゴミ箱が全くないのは不便です。工夫して下さい。	ゴミ箱については、保安上の理由から設置しておりませんが、お客様からのご要望も多いため、担当局と調整いたします。
休憩スペースにテレビをもうける。ショップをふやす。展示品をふやす	お客様が充実した時間を過ごせますよう努力してまいります。
平日人が少ないわりに駐車場があいてないので不便	利用状況により、ご不便をおかけすることがありますが、ご協力お願いします。
何も船がないときはガラランとしてさびしい感じ。もっと何かイベントがあってもよいのではないかと。船に関する映画会とかイベント	色々なイベントを検討していきます。
インフォメーションがどこにあるのかわかりづかったです。今日のような雨の日タクシーのりばのやねがちやんとほしい。	屋根をかけることは増築行為になりますので様々な問題が生じます。ご要望については担当局にお伝えします。
SUBZERO(屋上)のところに固定式の屋根を設けてほしい。お店がいかにかステキであっても、暑すぎて座って利用することができない。	同上
この一階と上部デッキ(くじらの背中)との行く来が遠い。上部(くじらの背中)にいわれる“木陰”がほしい。パラソル式でもいいが。	同上
イベントパンフレットなど下の駐車場入り口の小屋においてくれると、上までこなくても良い。	チラシ、パンフレットですが湿度が高いため駐車場への設置は見合わせております。ご容赦下さい。
CIQコーナー等日本語の通称をつけられたら如何。ハトバス客から逆質問受け、カスタマーのCとか何とか説明に苦勞	看板などで対応いたします。
店内のアナウンス聞き取りにくい。態度が悪い。	改善いたします。
広くて多勢の客が入っていてもゆったり感じられる トイレの場所がわかりにくい 照明もう少し明るいと高令者には良い	トイレの場所については案内を増やすなど改善します。
イベントが常時あればいい。ショップあまり欲しいもの売っていない(センス悪い。)ショップもとセンス良い物を！！ショップカフェ共に数を増やしてほしい。	イベントは常時できるよう誘致に努力します。各ショップでの取り扱い商品については各出店者と話し合いお客様のニーズに応えられるよういたします。
夜間はとくに喫煙者が多いので、警備員を配置して巡回してほしい。	週末、特に夜間は増員して駐車場、屋上巡回して対応しております。



同封の「MODEAの活動の履歴」のチラシは結構ですが、あのヴァイオリンの子やボード、ピアノ等皆良い子で一生懸命さがわかったが、名前がわからず経歴も不明。参考までに横浜美術館の30分コンサートのチラシ入れましたがこんな金のかかるものでなく、でも簡単なプロフィールは聴取者も必要だし今後メジャーに伸びる機会のある出演者も名前位今から出さないと……。以上	出演者のチラシなどは恒常的に配布できるよう対応いたします。
アクセス 路線バスをターミナルまで乗り入れて欲しい。待合室・イス等がお粗末である。せめて空港並みのイスを設置して欲しい。	待合室、椅子など建築当初のデザインのものを使用しています。
路線バスをターミナルまで乗り入れていただきたい。	路線バスの乗入計画はございません。
1)くじらの背中中の灰皿を撤去してほしい 2)くじらの背中に警備員を常駐してほしい。	灰皿は3月末にて撤去しました。警備員は巡回にて対応し、土休日夜間などは増員して対応いたしております。
初めてな為わからない事が多々有り(例えばPから受付までの場所がわからなかったりなど)	受付などの案内を整備します。
自転車、バイクの駐車場がすぐ満車になるので、そのところを改善していただきたい。道路反対側も駐車スペースがあるようですが案内板がなく停めてもよいのかわるいのか、不安な気分させられます。	二輪車置場は港湾局にて対応いただいております。今後二輪車の対応について、港湾局に申入れいたします。
音楽会etcのイベントを多数実施して欲しい。JR駅に行事のポスターを頑張っって皆がもっと知った方が良くと思う	カウントダウンコンサートなどみなとみあらい線駅改札にチラシをおいて置いております。日常のコンサートなどは弊社HPにて公開しています。
トイレが見えやすい。	扉の調子が悪く、開放したままの状態のときがありました。申し訳ございませんでした。
手すり曲がっていてお年寄りが利用しにくそうだから。	当初からのデザインです。申し訳ございません。
子供たちは芝生が目的できているので、今日の様に入れないと少し残念。入れない日を告示してほしい。あとデッキのお店のボリュームがでかすぎる!!景色がだいなしです以前の様におみせをなくして静かにし	土壌は人口土壌で内部に散水用の配管があり、機器故障の原因となることから芝生は入ることができません。
ゴミ箱がナイのは、何故ですか?	保安上の観点から撤去させていただいております。
1)夜間に利用出来る飲食店(イタリアン、居酒屋)等があれば港を見ながら楽しいですが今は本当につまらないです。	大さん橋先端にレストランがございます。