

令和3年度 一般財団法人富山勤労総合福祉センター事業報告

1 事業概要

令和3年度の日本経済は、景気の持ち直しの動きが見られるものの、長引く新型コロナウイルス感染症の影響により、厳しい状況が続いてきました。

当財団につきましても、感染が拡大する都度、利用者数が激減し、営業売上はコロナ感染前の約4割程度と厳しい経営状況でありました。その中で、徹底したコストの削減と効率的な運営を行う一方、それぞれの施設の特色を活かした魅力ある事業の展開や顧客サービスの向上に努めてきたところです。

(1) 呉羽ハイツ

3年度は、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用客が激減し、営業売上はコロナ前の3割程度に落ち込み、大変厳しい経営状況となりました。この間、感染対策の徹底はもとより、光熱水費などの経費の節減や在庫管理の徹底に努めるとともに、国のGoToイートキャンペーンや県・富山市の宿泊割引キャンペーン事業に参加するほか、ホームページのリニューアル、館内Wi-Fi設備の増強や、宅配弁当のメニューの充実、女性用アメニティグッズの充実、各種チラシの自主制作の開始など、顧客の獲得に取り組んできたところです。

(2) とやま自遊館

3年度は、12月に単月での営業利益(黒字)を2年ぶりに確保するなど、コロナ禍からの復活の兆しが見えたものの、年間の営業売上としましては、感染拡大の波の影響により、コロナ前の5割程度と厳しい経営状況となりました。この間、人件費などの経費を抑制する一方、会食用弁当・オードブルの販売や、女性・家族・若者をターゲットにした「スイーツ&ランチフェスタ」の開催、ニーズに応じた多様な宿泊プランの販売など、顧客の獲得に取り組んできたところです。

2 実施事項

(1) 呉羽ハイツ(その他1事業)

① 利用率の向上

ア コロナ禍における収益増を図るため、食事の部屋出しプランや県内の酒蔵とタイアップしたプランを新たに企画するほか、前年度に引き続き、ビジネス客向けの素泊まりプランや、高価格帯の料理コースの設定、宅配弁当の販売等を実施した。

イ 新規顧客の開拓やリピーター客の掘起しのため、県民割引キャンペーンを組み込んだチラシを作成し、職員による個別訪問やDMの発送、新聞広告を実施した。

ウ インターネット予約サイトに最新情報を提供し誘客に努めた。

エ 法要利用者の集客増を図るため、積極的かつきめ細やかな渉外活動を展開した。

オ 平日対策として、

1) 65才以上の方限定の長寿プラン(いきいき・はつらつ・元気コース)

2) 企業を対象とした宿泊研修プラン(新入社員研修)

3) 会席と風呂をセットにした、とくとかプランなどを提供した。

カ リニューアルしたスマートフォン対応のホームページや、Instagramを活用した広告・宣伝活動を実施した。

キ 新型コロナウイルス感染に対する県民の不安感を払拭し、安心して利用してもらえるよう、県が行う「とやま安心の宿」及び「富山県新型コロナウイルス安心対策飲食店」

- の認証を取得した。
- ② 利用者へのサービスの向上
- ア 県内特産食材(富山湾で獲れた新鮮な海産物やコシヒカリ、呉羽梨等)を使った料理を提供した。
 - イ ゴールデンウィークや夏休み期間に県内の観光案内コーナーを開設し、利用者に情報を発信した。
 - ウ 年末年始に各種イベント(年越しそば・振舞い酒)を実施した。
 - エ 館内Wi-Fi設備の増強を実施した。
 - オ 女性用アメニティグッズ(ヘアゴム、ヘアキャップ)を希望者に新たに配布した。
- ③ 施設・設備の改修
- ア 全客室へ空気清浄機を設置した。
- ④ 経営改善に向けた取組み
- ア 課長代理以上が参加し、経営状況の報告や当面の課題について検討する「経営会議」を開催した。(毎月)
 - イ 課長以上が参加し、経営改善に向けた課題や、対応策の進捗状況について検討する「部課長会議」を開催した。(毎週)
 - ウ 部署ごとに定期的なミーティングを行い、情報共有や課題把握により業務改善を図った。

(2) とやま自遊館

- ① 利用率の向上(その他2事業)
- ア ソーシャルディスタンスを十分に保てるホールでの宴会など施設の特色を生かし、コロナ禍でのニーズに応じた宴会を提案して誘客に努めた。
 - イ オープン以来実施しているビアホール(3年度は「ダイニングホール」と称して開催)のほか、「スイーツ&ランチフェスタ」を開催(2月開催時には県産米のコーナーも設置)し、誘客に努めた。
 - ウ 婚礼獲得に向けた婚礼プロデュース会社への営業や合宿獲得に向けた旅行代理店への営業、法要営業など、積極的な渉外活動を展開した。
 - エ テイクアウト・デリバリーのできる会食用弁当・オードブルを販売した。
 - オ 1泊2食付きプランや、ゴールドジムとのタイアッププラン、環水公園内の立地を生かしたウォーキング・ランニングプランなど、ニーズに応じた多様な宿泊プランを提供した。
 - カ 残り日数が少ないなど、予約が入る見込みがほぼ無い会議室や客室に、TKP(全国展開する貸会議室事業者で、初期投資不要、成功報酬型で連携)からオファーがあった場合、活用し利用率の向上を図った。
 - キ ウェブコンサルタントを活用し、ネット販売強化(宿泊プラン作成の遠隔支援、掲載順位向上他)やSNSの活用強化を図った。
 - ク 催事案内幕(駅北ブルーバール側の従業員食堂壁面に設置)を活用し、道行く多くのお客様に時期に応じた催事案内を行った。
 - ケ 職員全員が営業マンとなりチラシの頒布など誘客活動を実施したほか、新聞、雑誌等の媒体を活用した広報活動を実施した。
 - コ 県が行う「とやま安心の宿」及び「富山県新型コロナ安心対策飲食店」の認証を取得した。
- ② 利用者へのサービスの向上(その他2事業)
- ア 接客、貢献度等において優秀であった職員を職員の投票により選出する「ベスト

3 利用人員数

(1) 呉羽ハイツ

令和3年度は、利用人員 44,622 人（前年対比 128.8%）、営業収入 1 億 8,803 万円（前年対比 128.4%）となった。

（単位：人）

区 分	令和3年度 利用人員 a	令和2年度 利用人員 b	比較 a-b
会議・研修	7,801	5,884	1,917
宿 泊	9,417	7,008	2,409
宴 会 (法 要)	7,438 (3,200)	4,174 (2,185)	3,264 (1,015)
休 憩	8,193	8,071	122
レストラン	4,800	4,202	598
喫茶・売店	6,903	5,295	1,608
そ の 他	70	13	57
合 計	44,622	34,647	9,975

(2) とやま自遊館

令和3年度は、利用人員 80,902 人（前年対比 122.0%）、営業収入 2 億 4,431 万円（前年対比 118.2%）となった。

（単位：人）

区 分	令和3年度 利用人員 a	令和2年度 利用人員 b	比較 a-b
会議・研修	8,233	5,794	2,439
宿 泊	8,230	5,427	2,803
宴 会	7,876	5,346	2,530
レストラン	44,098	40,423	3,675
ホ ー ル	11,030	8,031	2,999
就業相談室	1,435	1,289	146
合 計	80,902	66,310	14,592