

令和元年度 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

令和元年度の日本経済は、雇用・所得環境の改善により、内需の柱である個人消費の持ち直しが続くなど緩やかな回復が続いたものの、10月からの消費税率の引き上げや、年明けからの新型コロナウイルスの感染等、まだまだ先行きは予断を許さない状況が続いております。

こうした中、二施設においては、独立採算を基本に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真心のこもったサービスを提供し集客の向上に努めた。

(1) 呉羽ハイツ

施設の特色である「おいしいお料理」を中心とした、季節ごとの特別企画を実施するとともに、県内外の旅行業者やインターネット予約サイトに対して積極的に情報を発信した。

また、照明のLED化や擁壁修繕工事を実施するなど、将来を見据えた施設整備に取り組むとともに、経費の削減にも努めた。

(2) とやま自遊館

民間出身で経営再建実績のある支配人を配置するとともに、不採算であったリフレッシュプラザを廃止し、本年3月から5～7階に民間事業者が運営するフィットネスジム（ゴールドジム富山環水公園）がグランドオープンするなど、新ホテルコンセプト（「富山の自然・文化・芸術を大切にして、人々の笑顔あふれるにぎわいを創造する快適ウェルネスホテル」）や経営改善アクションプランに則りながら、抜本的な経営改革に取り組んできた。

また、国から受託した生涯現役促進地域連携事業を実施し、高齢者の雇用の確保等に努めた。

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 四季折々の食材を活かした料理を提供した。

イ 年間を通じて、合宿プランの誘客に努めた。

ウ 広告宣伝活動として、職員によるチラシの配布を実施した。

エ 県内外の旅行業者に対して積極的に売り込みを行った。

オ インターネット予約サイトに対して、最新情報を提供し誘客に努めた。

カ 越中創作料理の提供により、新たな利用客の発掘に努めた。

キ お客様のニーズに応えるため、年末の営業を行った。

ク 平日対策として各種企画を実施した。

1) 敬老会を対象にした、長寿プラン(いきいき・はつらつ・元気コース)を提供した。

2) 企業を対象とした宿泊研修プラン(新入社員研修等)を提供した。

3) 同窓会企画として(再会プラン・思い出プラン)を提供した。

② 利用者へのサービスの向上

ア 施設のWiFi環境を整えた。

イ 県内特産食材(富山湾で獲れた新鮮な海産物・コシヒカリ・くれは梨)等を使った料理を提供した。

ウ 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、情報を発信した。

エ 特別イベントとして、お盆には縁日(輪投げ・射的等)、年末年始には年越しそば・新春餅つき大会等を実施した。

オ トイレを洋式に改修した。

③ 施設・設備の改修

ア 研修棟横の擁壁修繕工事

イ 受動喫煙防止法に伴う喫煙所の設置(2ヶ所)

ウ フロント会計システムの更新

エ 照明のLED化工事

(2) とやま自遊館

① 利用増に向けた誘客・広報活動(その他2事業)

ア 職員全員が営業マンとなり誘客活動を実施した。

イ オープン以来実施しているビアホールは、好評を博しているオープニング特別企画として、まぐろ解体ショーの実施や氷見牛ローストビーフを提供するなど誘客に努めた。

ウ 宿泊予約サイトコントローラを導入し、ネットエージェント(じゃらん、楽天等)、リアルエージェント(JTB、近ツリ等)等に対して最大限の販売機会を獲得した。(宿泊予約サイトコントローラ導入前は、宿泊室を各エージェントに配分して販売していたが、導入後は各エージェントに対して全室販売可能)

エ じゃらんや楽天等の他、新たにExpedia(エクスペディア)及びBooking.com(ブッキングドットコム)の外資系オンライントラベルエージェントと連携し、インバウンド需要に対応した。

オ 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。

カ 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。

キ 専任の担当者を配置し法要宴会需要の掘り起こしを行い受注の確保に努めた。

ク 数量限定のプレミアム商品券を販売し売上確保を図った。

ケ 新聞、雑誌等の媒体を利用した広報活動やチラシの頒布を実施した。

コ 3月の富山駅路面電車南北接続開業に合わせ、低床電気バス実証実験(オーバードホール⇄親水広場の歩道を走行)に協力した。

② もてなしの心が実感できるサービスの提供(その他2事業)

ア レストランにおいて、バー営業を開始した。

イ 富山の食材を使った越中料理など、お客様のニーズに合った和洋の多彩なメニューを企画・提供し、冬のメニューでは営業の意見を踏まえた「トマみその洋風牛すき鍋」を提供した。

ウ 1階ロビーにおいて「とやま室内楽フェスティバル 2019 プレコンサート」を開催した。

エ 宿泊室を禁煙化（40室中32室）するとともに、テレビを更新した。

オ 連泊割引プランなど利用しやすい各種宿泊プランを提供した。

③ 経営改善に向けた取り組み（その他2事業）

ア 効率的な運営を行うため、民間出身で経営再建実績のある支配人を配置した。

イ 不採算であったリフレッシュプラザの廃止に向け、12月から民間事業者にリフレッシュプラザの運営を交代し、3月から5～7階に同事業者によるフィットネスジム（ゴールドジム富山環水公園）がグランドオープンした。

ウ レストランのディナータイム予約制を開始した。

ウ 支配人が全職員に対して、今後の経営改革の方針を説明する「経営方針説明会」を開催した。（随時）

エ 課長代理級以上により経営状況報告を行うとともに、当面の課題について検討する「経営会議」を開催した。（毎月）

オ 係長級以上によりアンケートの分析等を行い、顧客満足・従業員満足等を検討する「全体会議」を開催した。（毎月）

カ 従業員用意見箱を設置し、意見に対する改善策を若手職員がとりまとめ、全体会議に提案する「次世代若者会議（YGM）」を開催した。（毎月）

キ 営業員から課長への活動報告（毎日）、課長から支配人への売上進捗状況・週間活動スケジュールの報告（毎週）、実績の分析と次月対策の検討（毎月）を行う「営業会議」等を開催した。

ク 営業の意見も踏まえ、納得感のある今後のメニューを検討する「献立会議」を開催した。（随時）

ケ 売上など経営に関する情報を共有する「朝礼」を開催した。（毎日）

コ 職階（課長代理、係長等）とは別に、「マネージャー（課長代理級）」「サブマネージャー（係長級）」等の呼称を支配人が与えるマネージャー制を導入した。

サ 中小企業向け職員間情報共有サイト「サイボウズ」（各職員スケジュール、掲示板、メッセージ他）を導入し、職員間の情報共有と連携を一層強化した。

④ 職業相談等の提供

ア 生涯現役促進地域連携事業の実施（国からの受託事業）

主に65歳以上の高齢者を対象に、新規求職者の掘り起こしや企業における高齢者が担える業務を切り出し、シニア人材の就労を支援するため、高齢者雇用に係る県内の事業所ニーズと県内高齢者の就業・社会参加の意識等について、企業及び高齢者を対象とした実態アンケート調査等を実施した。（その他3事業）

イ 施設の貸与（2階会議室（就業相談室））

就業相談など労働者福祉に関する用途のため、国、県の就労支援施設や一般県民に対して、無償で貸与した。（公1事業）

3 利用人員数

(1) 呉羽ハイツ

令和元年度は、利用人員 122,353 人（前年対比 97.6%）、営業収入 6 億 1,955 万円（前年対比 96.6%）となった。

（単位：人）

区 分	令和元年度 利用人員 a	平成30年度 利用人員 b	比較 a-b
会議・研修	17,946	16,460	1,486
宿 泊	22,784	22,180	604
宴 会 (法 要)	37,135 (8,489)	39,905 (9,184)	▲2,770 (▲695)
休 憩	12,300	13,281	▲981
レストラン	9,437	9,147	290
喫茶・売店	19,493	21,595	▲2,102
そ の 他	3,258	2,790	468
合 計	122,353	125,358	▲3,005

(2) とやま自遊館

令和元年度は、利用人員 187,011 人（前年対比 65.3%）、営業収入 4 億 9,574 万円（前年対比 78.7%）となった。

（単位：人）

区 分	令和元年度 利用人員 a	平成30年度 利用人員 b	比較 a-b
会議・研修	11,399	11,309	90
宿 泊	8,358	10,230	▲1,872
宴 会	17,102	22,002	▲4,900
レストラン	65,170	74,396	▲9,226
ホ ー ル	37,310	45,538	▲8,228
リフレッシュラザ	45,866	104,337	▲58,471
就業相談室	1,806	0	1,806
ヤングジョブとやま	0	16,348	▲16,348
シニア専門人材バンク	0	2,089	▲2,089
合 計	187,011	286,249	▲99,238