

令和5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5年度の日本経済は、3年以上にわたるコロナ禍を乗り越え、緩やかな回復基調を取り戻しました。ただし、業況や収益など企業部門は好調である一方、これが賃金や投資に十分に結び付かず、内需は力強さを欠いています。

当財団の経営につきましては、新型コロナの収束により、社会経済活動の正常化が進み、利用客数の順調な伸びと売上増が期待されていたところですが、令和6年1月1日の能登半島地震の被災により、呉羽ハイツにあっては、被災翌日から休館を余儀なくされ、また、とやま自遊館においては、宴会等の大量キャンセルが発生するなど、営業売上はコロナ禍前の約8割弱程度に止まる厳しい状況となりました。

各施設においては、飲料の共同入札など連携して経費節減効果を高める一方、それぞれの施設の特色を生かした、魅力ある事業の展開やサービスのブラッシュアップなど、集客力や収益力の向上に努めてきたところです。

(1) 呉羽ハイツ

5年度は、5月の新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、それ以降は客足が順調に伸び、12月末現在の売上額は約386百万円と前年度1年分の約378百万円をも上回ったところです。この間、物価高騰に対応した法要プラン見直しや平日限定宿泊プラン設定を行ったほか、法要客向け個別訪問やHP用宿泊予約システム導入、大学等の合宿誘致等の営業活動など、顧客獲得に取り組んでまいりました。しかしながら、今年1月の能登半島地震の被災以降は休館を余儀なくされ、今年度営業売上は387百万円に止まったところです。

(2) とやま自遊館

5年度は、本年1月の能登半島地震による大量のキャンセルが売上に影響したものの、アフターコロナによる飲食業への需要が戻ったこともあり、営業売上は、元年度と比べると9割まで回復しました。この間、宿泊のネット予約の強化など顧客の獲得に取り組んだほか、レストランのランチ営業に定休日を増設し、限られた人員を効率的に配置するなど、経営資源を適正化し利益率の向上に努めてきたところです。また、繁忙日には、地震の被災により休業中の呉羽ハイツの職員の業務支援を受けるなど連携を図ってまいりました。

2 実施事項

(1) 呉羽ハイツ（その他1事業）

① 施設・設備の改修

客室の冷蔵庫の更新、劣化著しい畳の入替えや畳表の更新など、施設設備のリフレッシュを計画的に実施した。

② 利用率の向上

ア これまでも需要のあった法要や町内会、企業等を対象とした宅配弁当についてメニューの充実を図りながら販売を行った。

イ 企業・各種団体等法人関係の新たな顧客の獲得やリピーター客の掘起こし、法要利用者の集客増を図るため、DMの発送や戸別訪問を行うなど、積極的かつきめ細やかな渉外活動を展開したほか、新規顧客の獲得や県内外エージェントへの営業強化を見据え、経験豊富な渉外担当者を採用した。

ウ 職員全員が営業スタッフであることを意識し、親類・知人・近隣住民等への積極的な誘客に努めた。

エ HP用宿泊予約システムを導入し、弾力的な料金設定やベストプライスを効果的に活用し、HP経由の予約増につなげた。

オ 県内外の高校生、大学生のスポーツ合宿、ゼミ合宿の誘致に努めた。

カ 平日対策として、以下の各種プランを提供した。

1) 65歳以上の方を対象とした、長寿宴会プラン(はつらつ・元気コース)

2) 女性の方を対象とした、女子会プラン

3) 会席、宿泊と入浴をセットにした、呉羽丘陵のんびりプラン

③ 利用者へのサービスの向上

ア お客様満足度を高めるため、フロント、応接係をはじめ、全職員による笑顔でのあいさつや声掛けを励行した。

イ お盆や年末に各種イベント(夏祭り・年越しそば)を実施した。

ウ 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により、県内外への情報発信や広告・宣伝活動に努めた。

④ 経営改善に向けた取組み

ア 光熱水費の急騰や原材料費の高騰への対応として、宿泊や日帰りプランの料金見直しを行い、利益率の向上に努めた。

イ 「経営会議」の開催(毎月)

課長以上の参加により、経営状況の報告や当面の課題について共通理解を図るとともに、対応方針等について検討し、全職員への通知と方針等の実施に努めた。

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。

エ 職員一人ひとりが常日頃、サービスの向上や効率的な業務運営、経費の節減に取り組むよう、意識付けの徹底に努めた。

オ LINEを活用して、部署ごとだけでなく、職員全体の情報共有の迅速化と徹底を図った。

⑤ 職員研修

ア 職員の知識や技術、接遇・マナー向上のため、現場研修をはじめ、外部の研修会に参加した。

イ 定期的に消防訓練を実施し、職員の防火意識や消防技術を向上させ、安全な施設管理に努めた。

ウ バスによる利用客の送迎が多いことから、職員の安全運転の意識啓発を行い、安全な運行に努めた。

(2) とやま自遊館

① 利用率の向上(その他2事業)

ア レストランのランチメニューを高品質なものにリニューアルし、満足度を高め、

新たな顧客の獲得に努めた。

イ オープン以来実施しているビアホールのほか、「スイーツ&ランチフェスタ」を開催し、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・オードブルを提供した。

オ 1泊2食付きプランや、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 駅北ブルバール側の従業員食堂壁面に催事案内幕を設置し、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。

② 利用者へのサービスの向上（その他2事業）

ア 客室フロア廊下のカーペットの一部貼替や客室の一部の改装（カーテン交換等）を行った。

イ 宿泊予約サイトコントローラの活用により数カ月先までの予約状況を把握し、予約の少ない日には、積極的に早割プランや朝食付きプラン等の販売を行った。

ウ スマートフォン対応ホームページの他、費用のかからないFacebook、インスタグラムを活用した積極的な広告・宣伝活動を実施した。

エ 自遊館の新たな名物料理「天門橋カレー」を土日祝日限定で販売した。

オ 1階ロビーにおいて「オルゴールフェア」を開催した。

カ キャッシュレス決済により利用者の利便性向上を図った。

③ 経営改善への取り組み（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 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）

ウ 部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）

エ 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）

オ 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。

カ 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。

キ 営業の意見も踏まえたメニューを検討する「献立会議」を開催した。（随時）

ク 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）

- ケ レストランのランチ営業に定休日を設け、限られた人員を効率的に配置した。
- コ 清掃・食器洗浄業務の直営化により経費を変動化し、徹底した削減を図った。
- サ 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実施した。
- シ インフォマートの活用により、従来の伝票作業を削減して、リアルタイムでの原価管理を行うなど、デジタル化を推進した。
- ス 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）の活用により、職員間の情報共有と連携を一層強化した。
- セ 企画立案の際のサイボウズワークフローの活用や総務課内での稟議回覧プロセスの簡素化など事務の効率化を図った。

④ 職業相談等の提供（公1事業）

ア 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。

注記：実施事業の分類について

特例民法法人から一般法人への移行に伴い、実施事業を移行認可申請時の分類により記載することが求められていることから、次のとおり表記しております。

【呉羽ハイツ】 その他1事業 = 呉羽ハイツ運営管理

【とやま自遊館】 公1事業 = 施設の貸与(公益に関する事業で勤労者の福祉の向上を目的とするもの)

その他2事業 = とやま自遊館運営管理

その他3事業 = 受託事業

3 利用人員数

(1) 呉羽ハイツ

令和5年度は、利用人員 72,625 人（前年対比 93.3%）、営業収入 3 億 8,737 万円（前年対比 102.6%）となった。

（単位：人）

区 分	令和5年度 利用人員 a	令和4年度 利用人員 b	比較 a-b
会議・研修	9,714	11,402	▲1,688
宿 泊	15,173	17,954	▲2,781
宴 会 (法 要)	19,814 (5,498)	16,304 (5,505)	3,510 (▲7)
休 憩	10,886	11,471	▲585
レストラン	3,914	6,242	▲2,328
喫茶・売店	11,724	13,837	▲2,113
そ の 他	1,400	605	795
合 計	72,625	77,815	▲5,190

(2) とやま自遊館

令和5年度は、利用人員 101,194 人（前年対比 105.6%）、営業収入 4 億 5,283 万円（前年対比 139.5%）となった。

（単位：人）

区 分	令和5年度 利用人員 a	令和4年度 利用人員 b	比較 a-b
会議・研修	10,322	10,757	▲435
宿 泊	12,406	8,830	3,576
宴 会	14,674	9,937	4,737
レストラン	37,369	49,039	▲11,670
ホ ー ル	25,576	15,897	9,679
就業相談室	847	1,406	▲559
合 計	101,194	95,866	5,328