

大震災のレジャーホテル業界への影響と今後の取組み ——震災対応／危機管理／計画停電／省エネ対策

3月11日(金)14時46分頃に発生した「東日本大震災」では、マグニチュード9.0、死者・不明者2万人超の未曾有の大震災として、レジャーホテル業界においても多大な被害が報告されている。

その後の計画停電や危機管理の取組みなど、東北、関東圏にレジャーホテルを所有するオペレータ企業に、震災に対する取組みと、今後の対応について伺った。

▶ (株) Re・stay 代表取締役 宮原 眞氏

全国で運営受託を含め49店舗を展開する(株)Re・stayは、岩手、宮城、福島6店舗が震災の被害を受けるとともに、その後も、計画停電や省エネ対策など、さまざまな対応に取り組んでいる。



<3.11>大震災、その時

震災の当日は、都内の吉祥寺にいました。首都圏でこれまで経験したことのない大きな揺れでしたから、これは尋常ではないと即座に感じました。本社や役員との連絡がとれず、その日は車移動だったのですが、電車が止まったことで都心が大渋滞となり都内に戻ることもむずかしく、ひとまず自宅に戻りました。当社は、1978年の「宮城県沖地震」の際に固定電話や携帯電話が繋がらず情報把握に苦慮したという経験から、グループウェアによる「危機管理サイト」を立ち上げていました。緊急時に各ホテルの責任者および本部スタッフが同サイトへの書き込み・閲覧を行なうことで情報共有が図れるシステムです。そこで、帰宅後にすぐにパソコンでサイトを開き、全店舗の情報を確認するとともに、指示を出

すことができました。

また、当社は緊急時に本社にいる役員が危機管理委員会を立ち上げるようになっており、当日は金曜日のためほとんどの役員が出払っていましたが、経理部長が一時的に委員長となり、3時20分には危機管理サイトをスタートさせています。

震災直後の対応／被災の状況

震災の翌日には役員を本社に招集しました。危機管理サイトの情報をもとに、災害への対策を検討し、その日のうちに現地へのスタッフ派遣を行なっています。

被災の状況ですが、東北では岩手、宮城、福島でそれぞれ2店舗ずつ営業していましたが、幸いなことに地震による建物自体の大きな損壊はみられず、内陸部に立地していたことから津波の被害もありませんでした。また、1995年の「阪

神淡路大震災」の教訓を受けて、エリアマネージャーや支配人に大幅な権限委譲を行っていたことから、各店舗で迅速な対応がとられ、お客さま、スタッフともに怪我人が出ることもありませんでした。年2回の防災訓練も有効に機能したといえます。さらに、当日は東北地区の2人の責任者が、それぞれ盛岡と郡山にいたことから、東北地区の6店舗の状況把握と指示がスムーズに行なえたことも大きかったです。

被災店舗に関しては、郡山の店舗などは被災の翌日には営業し、盛岡の2店舗も1、2日後には営業を再開できました。こうした震災時こそ、1日でも早く店舗の営業を再開し「元気にやっています」とアピールすることが大切だということを感じました。ただ、その一方で、宮城の2店舗はライフラインの復旧の問題で

グループウェアによる「危機管理サイト」の立ち上げで情報の共有を図る



営業再開が遅れ、栗原のホテルは賃借物件のためオーナーの補修工事が進まず、5月末現在でまだ再開できていません。

また、北関東の一部のホテルでも、客室内でのテレビの破損などがありました。

なお、今回の震災では1～2時間の遅れながら携帯電話のメールが確実に届いたことから、全社員のメールアドレスを本社に登録するようにしました。

今後の対応としては、支配人などの責任者の不在時でもパートスタッフだけでお客さまとスタッフの安全な避難が行なえるようなマニュアルの作成ということに取り組んでいくつもりです。

また、当社は直営店舗に加え、証券化により所有と運営を分離している店舗も多いことから、それぞれのホテルで修繕積立てをするといったリスク対策も行なえます。多店舗展開においては、こうした所有と運営の分離ということも、リスクヘッジの視点から考える必要があるでしょう。

被災地の復興／支援活動

東北地区の再開店舗では、被災者の

方々に浴室を無料提供しました。また、水に対する放射能の問題がクローズアップされた時には、関東のホテルで、備蓄していたミネラルウォーターを乳幼児をもつご家庭に無料提供するといったことも行なっています。グループホテルとしては、フロントでの義援金の募金箱の設置といったことを行ないましたが、今回の大震災の復興は10年、20年と長期にわたるものであり、長期的な支援ということが重要になります。そこで、ソフトドリンクに復興応援のシールを貼り、1ドリンク当たり2円の売上げを義援金として寄付するといった長期的なスパンでの支援の仕組みを考えているところです。

計画停電／省エネ対策

震災直後の電力不足による計画停電では、グループで13店舗が影響を受けましたが、当然のことながら、集客は大きく落ちました。それでも、計画停電中に来店されるお客さまもみられ、スタッフをフロアごとに配置して懐中電灯で案内するといったことを行ないました。

現状では計画停電は回避できそうな状況ですが、企業としての節電対策は行なわなければなりません。もともとグループ店舗の一部でLED化といったことは取り組んでいたのですが、現在、5店舗で本格的なLED化をスタートさせています。また、エアコンのインバーター化なども重要なポイントですが、現在は在庫不足の状況で、とりあえずエアコンクリーニングは通常よりも前倒しで行なっており、扇風機なども導入・活用しています。

お客さまに対してエアコンの温度設定をお願いするといっても限界があります。現状の夏場対策としては、たとえば30室のホテルであれば、10室を節電部屋としてクローズし、残り20室の稼働でお客さまに快適空間を提供するといったことも考えております。

さらに、現在、東京都では、中小企業を対象に、その企業の省エネ対策が有効と判断した場合に、設備改善に対する融資が受けられる支援事業を行なっており、府中の店舗で申請を検討しているところです。