

011

顧客からの信頼獲得につながる防災対策への取組

取組主体

株式会社ホテル松本楼

従業員数

想定災害

実施地域

92人

全般

群馬県

・老舗旅館であるホテルは、新型コロナウイルスの感染拡大による2か月間の自主休業中に、防災や危機管理体制を強化。従業員の多能工化や温泉組合等との協力体制の構築を図り、宿泊客・従業員・地元住民を守る。

1 取組の特徴（はじめたきっかけ、狙い、効果、工夫した点、苦労した点）

新型コロナウイルスの感染拡大を契機とした災害対応力の強化

- ・株式会社ホテル松本楼は、群馬県渋川市伊香保温泉街にて50年以上にわたり旅館業を営む老舗旅館である。当該地域は、急斜面に旅館や商店が密集しており、火災発生時などは消防車が入りづらくなっている。
- ・また、当該施設では、高齢者や障害者など、避難所での生活に特別な配慮が必要な「要配慮者」を受け入れることとなっている。そのため、災害に対する危機意識を高く持っており、非常用発電設備や備蓄品の準備など一定の防災対策を進めていた。
- ・同社は、新型コロナウイルスの感染拡大により、2か月間の自主休業を余儀なくされた。しかし、この休業期間を、社員研修の機会として活用し、それまで平常業務に追われ取り組むことが出来ていなかった災害対策について、更なる見直しを図った。
- ・1つ目の取組として、災害時の連絡体制を整備し、その対応方法を従業員に浸透させるためにグループLINEを作成した。職制に応じて3系統の連絡網を作り、防災連絡に限らず、平常業務の円滑化を意識した構成とした。
- ・2つ目の取組として、宿泊客を守るための避難誘導訓練を年8回実施している。訓練では、宿泊客役と社員側に分かれてお互いにフィードバックを行っている。災害発生時の混乱状態においても、的確な避難誘導を目指してこのような訓練を重ねている。また、「防災意識」を人事評価の項目に加え、従業員の意識向上につとめている。従業員の中には、自主的に、地元の「消防団」に入団するものもいる。
- ・3つ目の取組として、災害時に稼働人員不足に陥ることを想定して、従業員の多能工化（マルチタスク化）も推進している。アルバイトに依存した業務運営では、災害対応に関する教育が難しい。社員中心の業務運営体制とするため、年2回のローテーションで、従業員にあらゆる職種を経験させている。これにより、1人の従業員が多くの業務をこなせるようになった。結果的に、人件費の削減にも寄与した。
- ・4つ目の取組として、新型コロナウイルス感染の拡大で、宿泊客との接触をできるだけ避ける必要が出てきたことから、館内案内を見直した。非接触型のタブレットを全室に導入し、宿泊客が館内施設の状況や避難経路等を確認できるようにした。同時に、タブレットを用いた館内施設の予約なども可能にし、サービス向上にもつなげている。



400年以上の歴史を持つ温泉街



非常用発電設備



避難訓練の様子

温泉組合との協力体制を強化

- ・災害時の避難所として温泉街の施設が活用できるよう、渋川市と伊香保温泉旅館協同組合で「災害時における宿泊施設

国土強靱化

等の提供に関する協定」を締結している。

- ・同協定の下、ホテル松本楼では、宿泊客用の防災グッズを備えるとともに、宿泊客、従業員、地元住民 250 名分の備蓄品（3日分の水・食料）を装備している。また、車椅子用トイレの設置や、停電時でも安全に近い階に止まることのできる「バッテリー搭載型のエレベーター」導入等を行っている。

2 取組の平時における利活用の状況や効果

- ・多能工化により、ウィズコロナで需要が回復してもアルバイト等を増員せずに乗り切り、人件費を大幅に削減できた。
- ・非接触型のタブレットの導入により、館内施設の予約や注文もできるようにし、サービス向上につながっている。

3 現状の課題・今後の展開等

- ・離乳食等のさまざまな種類の食事を提供できるようにしていきたい。また、自分たちの活動により、温泉街全体が活性化できるように貢献していきたい。
- ・さらに、インバウンド需要の増大に伴う、外国人観光客の災害対応に係る今後の取組として、全客室に設置しているタブレット端末の多言語化への対応、ならびに、バイリンガルの従業員雇用に取り組んでいく予定である。

4 周囲の声

- ・防災用の備蓄食糧を普段から見える位置に置いておくことや、消防訓練などを通して、「防災への意識」を保つことができている。お客様に対して継続的に安心安全を提供できるよう、これからも務めていきたい。(従業員)
- ・防災を意識した設備（バッテリーを搭載型エレベーター等）を設置することにより、お客様の安心と共に、従業員である私達の安心にも繋がっていて嬉しいです。今後は訓練などを一生懸命していきたいと思います。(従業員)
- ・災害用自動販売機や非常用食料を見られて、安心をして利用することができた。(宿泊のお客様)

担当者の声

- ・BCP は難しいイメージがあったが、策定させて頂く過程で、グループ LINE の構築や非常食などの準備、熱源を複数持つ事など、沢山考える事に時間を使う事が出来て良かったです。今後も気づいた事を改善改良していきたいと思います。

問合せ先

株式会社ホテル松本楼 法人番号：7070001017922
TEL：0279-72-3306 FAX：0279-72-5620 E-Mail：hotel@matsumotoro.com

動画

—

サイト URL

