

株式会社富士レークホテル

◎ 旅館業



高齢社会のニーズに合わせた「ユニバーサルデザイン」を導入

山梨県の河口湖畔にある富士レークホテルは、様々な消費者ニーズに対応するため、客室のユニバーサルデザイン（国籍の違いや老若男女などを問わず利用できるデザイン）化を図った。世の中にユニバーサル対応のニーズが広がるにつれ「バリアフリーを実践する 人にやさしい宿」として評判になり、現在は高齢者や障害者だけでなく、子育て世帯の宿泊客も多く訪れる人気の宿である。

90年代から ユニバーサルデザインを導入

富士レークホテルは創業80年以上の老舗ホテルである。1932年に、現代表取締役社長の井出さんの祖父が、河口湖畔に夏季限定の喫茶「岳麓ロッジ」を開店し、その2年後、同ホテルの前身となる「河口湖ホテル別館」を開業。1951年、法人化に合わせて名称を「富士レークホテル」に変更した。

3代目の井出さんは、東京の保険会社で4年

間の経験を積んだ後、1994年に入社。バブル経済崩壊直後の当時、売上は毎年1割ずつ減少し続けており、同ホテルの新しいコンセプトを模索することが井出さんの最初の使命となった。ホテル再建に結びつけるための様々な情報を収集する中で、山梨県工業技術センターが主催する高齢化社会をテーマとした講演会に参加。高齢者が増え続ける日本には、今後ユニバーサルデザインが求められるという話を聞き、「直感的にこれだと感じた」井出さんは、1999年から客室のユニバーサルデザイン化を始めた。

潜在ニーズに合ったPRが奏功

「客室にユニバーサルデザインを導入したからといって、すぐにお客様が増えたわけではありません。当時、ユニバーサルツーリズム、バリアフリーツーリズムの概念は普及していなかっ

たため、旅行会社の協力も得られませんでした。実際にユニバーサルルームの稼働率は50%程度で、社内からも無駄な投資ではないかと疑問の声も少なくありませんでした」と井出さんは当時を振り返る。

転機となったのは2011年の東日本大震災直後、日本全体に旅行や観光という雰囲気がなく

高齢社会に求められる ユニバーサルデザインのホテル



なり、未曾有の閑散状態に陥った時である。従業員全員と共に、自分たちの原点は何か、今後何を売りにして生き残りを図っていくかを考えたという。「ユニバーサルデザイン化を10年以上にわたって進めてきた自分たちの根幹は、誰もが旅行を楽しめる優しい宿であること、そこを目指すべきであると改めて認識を共有しました」と語る井出さん。

ちょうどその頃、ユニバーサル、バリアフリーのコンセプトが少しずつ世の中に受け入れられ始め、内閣府のバリアフリー対応企業の表彰制度に応募し、見事、第10回バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰で内閣府特命担当大臣表彰優良賞を受賞した。これを機にユニバーサルデザインを全面的に打ち出したパ

ンフレットやホームページを作成するなど、積極的なPRを展開すると全国から予約が急増。50%であった稼働率は80%までに上昇した。

現在では全客室74室の3分の1にあたる23室がユニバーサルルームであるが、高齢者や障害者のお客様だけでなく、妊娠中や赤ちゃん連れのお客様も多いという。「フルフラットの室内に温泉の眺望露天風呂もあるので、大浴場には行けないお客様から『温泉を楽しめるなんて、ユニバーサルデザインの部屋を予約できてよかった』という嬉しい声をいただき、それが全従業員の励みになっています」と井出さんは微笑む。

ハード面だけでなく、サービス面(ソフト)もユニバーサルに

宿泊施設のユニバーサルデザインは、ハード面だけの整備ではなく、サービス面(ソフト)もユニバーサルでなくてはならないと考えた井出さんは、2010年から「御身体が不自由なお客様への対応」の研修を実施している。全従業員を対象にしたこの研修では、予約時に細かくニーズを聞くこと、それに沿って椅子、移動式手摺、ベッドガードやシャワーチェア等の福祉

備品、その他のアメニティを最適な場所に設置すること、食事の量を少なくしたり、小さく刻んだものを提供することなど、一人ひとりの事情や要望に合わせることの重要性を学ぶ。この研修を通して、お客様のニーズの根本を理解し、全従業員に共通の価値観が生まれるようになったという。

またお客様によっては入浴に際して介助が必要になるため、2013年からは、近隣の介護事業者と連携して介護士やヘルパーを派遣してもらう仕組みを作っている。

経営基盤の強化を図り、顧客満足度の向上を追求

同ホテルでは、2012年から「方針実施計画」という経営方針に関する計画を策定、実行しており、会社全体の方針や展望を共有しつつ、部門毎に達成目標や課題を細かく設定し、経営基盤の強化を図っている。

「5S活動をはじめとする業務改善や品質向上、そして組織としての課題管理、目標管理の徹底化に取り組んできました。今後、この取り組みを継続する中で、次代を担う優秀な人材を育成したいと思っています。それが多くのお客様にご満足いただけるサービスの追求につながりますから」と井出さんは熱く語る。

● Profile

株式会社富士レークホテル

代表取締役社長 井出 泰済 (いで やすなり)

所在地 山梨県南都留郡富士河口湖町船津1番地

創業 1932年

従業員数 150人(うちパート・アルバイト90人)



代表取締役社長 井出 泰済さん