

施設名:板倉ゴルフ場)

1 申請者名 東急リゾーツ&ステイ株式会社 〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1-10-8 渋谷道玄坂東急ビル9F

2 管理運営計画

【基本方針】 過去3期では県運営指針を鑑み、東急スタンダード「情報カード」によるお客様目線の施設品質サービス向上を積み重ねて参りました。引続き県民はじめ利用者の声を真摯に受け止めた運営を目指します。
 コロナ終息が不透明な中、感染対策を万全にし、利用者、職員、地域にとって安心安全なる施設提供をいたします。

▼これまでの取組(情報カード収集数)

前期収集数(5年計)

合計	気付き	お叱り	お褒め
1,591枚	1,201枚	170枚	220枚

▼品質サービス改善実施策

・気づき	駅送迎、地場産品ネット販売
・お叱り	カートナビ導入、自動精算機導入
・お褒め	早朝ゴルフ開始、ピンクティ設置

【新たな取組み】

・品質サービス改善の継続	移動売店キッチンカー導入、ロビー売店にて地産朝市開催
・効率運営への転換	自動チェックイン・チェックアウトのシステム化、レストランオーダーシステム導入 楽天カードチェックイン、楽天ペイ導入
・県民ゴルファーの利用促進	毎月第1月曜日の県民サービスデー実施、ジュニア料金改定
・地域に愛される公共施設	ジュニアレッスン会拡充、健康増進イベント・測定会を実施
・県の観光他PR活動	首都圏のグループ運営施設にて群馬県PR協力 館内にデジタルサイネージを新設し、来場者への宣伝告知を強化。

【事業形態】 ・運営全般・レストラン運営は、当社が直営にて運営、コース管理は㈱石勝エクステリアへ委託します。
 ・当社運営110施設(ゴルフ23・ホテル66・別荘スキー21)のノウハウと、本社一般管理部門のバックアップ体制により、品質サービスはじめ施設維持、安全衛生、法令順守に努めます。

3 フロント業務及び料金設定

【業務効率化】 ・自動チェックイン、チェックアウトシステムの導入 → 非接触型のオペレーション (プラスα 楽天チェックイン・楽天ペイ)

【利用料金】 ・今後は「県民サービスデー」、「ジュニア料金」を新設改定し、県民利用率を5%UPを目指します。
 ・「県民サービスデー」は毎月第一月曜日に実施し、県民へリーズナブルな価格で利用促進します。

【集客対策】 ・既存顧客データを駆使したレポート型安定集客を確立しつつ、WEB・HPによる効率的告知と板倉の魅力発信を行います。
 ・楽天㈱との連携強化により、楽天オープンコンペの新規開催、また1人予約も含めWEB集客も強化いたします。

4 レストラン運営及び物販販売等業務 (当社直営にて営業いたします)

【運営方法】 ・新たにセルフオーダーリングシステムを導入し、オーダーミスなどの人的ミスを排除し、料理提供までお客様を待たせない効率的な運営に着手いたします。

【Menu/料金】 ・味、彩り、ボリュームに配慮し、年齢、性別を問わずご満足いただけるメニュー開発をいたします。
 ・メニューは定期的に変更し、高齢者にも配慮した健康メニューの開発等にも力を入れて参ります。
 ・利用者の健康増進のため、低糖質メニューを開発します。

5 コース管理業務

【品質向上】 ・美しいコースの景観を保ちつつ、今後は、ピンクティを増設し、女性や高齢者への快適利用の促進を図ります。

【業務改善】 ・新たにコース管理業務ソフトを導入し、コスト管理徹底と業務効率化を図ります。

【災害防止】 ・労働安全衛生法に基づき有資格者による確実な作業を実施し、労働災害及び第三者災害を防止いたします。

【排出ごみ削減】 ・ゴルフ場から発生する芝カスや落ち葉、チップ化した剪定枝等を堆肥化し、コース内の植栽の施肥に再利用します。
 → コース内にて再利用:70% ※残り30%は近隣農家へ無償提供いたします

6 施設・備品等に関する維持管理業務

【運営方法】 ・当社直営にて行います。
 ・本社資産管理グループの定期点検を実施し、ゴルファーが快適に利用できるよう努めます。

【維持管理】 ・運営管理仕様書に則り適切な維持管理を行います。
 ・スペースの問題で課題となっている浴室でのバスタオル設置については、クラブハウスリニューアルに合わせて実施。

【緊急時の対応】 ・当社の事故対応マニュアルにより、緊急時連絡体制にて対処いたします。

7 収支計画

年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
総収入	462,650	464,150	465,150	1,391,950
売上高	453,390	454,890	455,890	1,364,170
営業外収益	9,260	9,260	9,260	27,780
総支出	456,590	457,090	457,590	1,371,270
売上原価	37,660	37,660	37,660	112,980
販売費及び一般管理費	219,930	220,430	220,930	661,290
営業外費用	0	0	0	0
企業局納付金	199,000	199,000	199,000	597,000

利益の一部は顧客満足度を高める施策に活用していきます。

8 利用者増加への取組

→ 当社が実行している利用者の増加策(方針)は、「再来型リピート運営」

【再来型リピート運営のポイント】

【成果目標】

情報カード活用 → 利用しやすい施設の提供	来場顧客のリスト管理 → 効果的な告知	⇒	年間50,000人の利用維持
--------------------------	------------------------	---	----------------

9 利用者要望・セルフモニタリング

【実施方法】 ・『ご意見箱』の設置によりお客様の声を収集、また定期的にアンケートを実施し運営改善に努めます。

・当社が全事業所で活用している「情報カード」にて、お客様のニーズに沿った運営を行います。

【グループゴルフ場における情報カード収集数】

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	年間平均
23施設計	8,409	9,852	11,082	10,435	11,228	10,201

→ 情報カードを全社で共有 → 事故の未然防止やサービス改善、運営改善に役立てています。

10 防災対策及び緊急時等の対応

【事故災害時】 ・平時より緊急連絡体制の確立、自衛消防団の設置・訓練を行い緊急時に備えます。

河川敷である特異性を理解し、流域増水時の対応マニュアルを作成し、敷地内構築物の撤去手順を確立。

【顧客情報管理・漏洩事故防止・情報公開及び個人情報保護への取組】

・当社個人情報保護マニュアルに基づき、厳重に管理します。

【防犯対策】 ・防犯カメラの設置、夜間は警備会社に業務委託します。

・その他、本社の内部監査室との連携により危機管理を徹底いたします。

11 地域貢献

【地域連携】 ・地元農産物の取り扱いを増やし、繁忙期には来場するお客様向けに朝市の開催をはじめます。

・群馬県民向けのサービスデーや健康イベント・測定会を実施します。

・首都圏のグループ運営施設にて群馬県PRに協力いたします。

また、板倉ホームページと群馬県企業局PR動画をリンクさせ、群馬県企業局をPRいたします。

・館内に新設するデジタルサイネージにて、地元・群馬県のイベントなど告知協力いたします。

12 農薬管理・環境問題への取組

・農薬の使用は予防散布を中心に行い、日々の管理を強化することで減農薬に取り組めます。

・エコ箸・紙ストロー・プラスチックの再利用に取り組み、ゴミ削減による環境への配慮を行います。

・空調システムのピークカットやデマンド監視によるCO2削減に取り組めます。

・群馬県ゴルフ場農薬安全使用ガイドラインを遵守し、安全な使用と保管に努めます。

13 管理運営体制(団体の概要、障害者雇用への取組)

東急リゾート&ステイ株式会社

運営事業	・東急ステイ/29施設 ・東急ハーヴェストクラブ/29クラブ	・ゴルフ事業/23施設 ・スキー事業/9施設	・リゾート・その他事業/12施設
------	-----------------------------------	---------------------------	------------------

全国23施設で30人のゴルフ場総支配人・支配人が在籍しておりますので、緊急時はグループ施設からの応援・人事異動が可能です。

14 その他

新たに楽天㈱と運営協力体制を取り、お客様の利満足度向上並びに業務効率化を目指していきます。