

会議録

会議の名称	令和元年度第2回加東市東条福祉センター「とどろき荘」運営審議会
開催日時	令和2年3月30日(月) 午後2時から3時10分まで
開催場所	加東市東条福祉センター「とどろき荘」多目的ホール
出席及び欠席委員の氏名	(出席委員7人) 岸本 吉晴、藤原 文子、石井 英昭、内橋 建作、石田 和伸、藤原まゆみ、橋本匡史 (欠席委員1人) 山田 ゆかり
説明のため出席した者の職氏名	加東市社会福祉協議会(指定管理者) 会長 吉村 進吾、事務局長 近澤 孝則、主任 前田 恵
出席した事務局職員の氏名及びその職名	加東市長 安田 正義 健康福祉部長 藤井 康平 福祉総務課 課長 大西 祥隆、主査 長濱 泰栄
議題、会議結果、会議の経過及び資料名	1 協議事項等 (1) 令和元年度の運営・取組状況について (2) アンケート調査の集計結果について (3) 今後の運営について (4) その他 2 会議資料 ・委員名簿 ・令和元年度の運営・取組状況について ・アンケート調査の集計結果について ・今後の運営について 3 会議の経過 別紙のとおり

令和2年4月24日

署名人

石田和伸

(別紙) 令和元年度第2回加東市東条福祉センター「とどろき荘」運営審議会の経過

1. 開会
2. あいさつ
3. 協議事項（一括協議）
 - (1) 令和元年度の運営・取組状況について
 - (2) アンケート調査の集計結果について
 - (3) 今後の運営について

発言者	会議の経過／発言内容
指定管理者	<資料に基づき令和元年度の運営・取組状況の説明を行う>
事務局	<資料に基づきアンケート調査の集計結果について説明を行う>
指定管理者	<資料に基づき今後の運営について説明を行う>
委員	顧客管理システムの導入とあるが、どういうものかイメージがあるのか。
指定管理者	具体的には、まず、他の温浴施設の顧客管理の方法などを情報収集して、アナログなものなのか、ソフトなのか、今の収支状況からどのようなものが良いのかということから検討していきたいと考えている。今の収支状況で費用のかかるものにすれば収支の悪化につながるので、まずは情報収集から始めたいと考えている。
委員	アンケート分析に60歳代、70歳代の常連客が6割を占めると記載されているが、常連客という表現をしているのは、同じ方が来場していると捉えていいのか。全体で一か月に複数回来られる方が6割ぐらゐを占めているという認識でいいのか。
事務局	今回のアンケートでは、一か月当たりとどろき荘の利用回数が3回未満、3から5回、6から10回、11から20回、21回以上という選択肢にして回答いただいている。その中で60歳代と70歳代で11回以上利用している、一か月の半分近く来られているという回答がかなりのウェイトを占めているというところから常連客としている。
委員	色んなキャンペーンを行っているが、キャンペーンは新たな顧客拡大のための戦略である。1週間のうち複数回であれば、銭湯に近い利用をするわけで、固定客、銭湯代わりに使っていただいている方向への誘客とポイントが多少違うのではないか。全体の6割ぐらゐは常連客と捉えて大きく誤差はないと思っていいいのか。
事務局	春と今回の冬のアンケート、2回実施したが、一人ひとりの来場の動きというのはどうしてもアンケートでは見えないと実感した。そのことから顧客管理、例えばAという方は、土日によく来るのか、平日に来るのかとか、資料の20ページにもあるが、74%の方は、とどろき荘だけに来られている。逆に26%の方は、加東市にお住まいの方も含めて、とどろき荘以外の温泉施設も利用されている。その方はやはり温泉好きで、銭湯のような使い方をされている方が非常に多く、月に半分以上は温泉に浸かっている。もしくはそんなに多くはないが、21回以上、ほぼ毎日温泉に浸かっているという方もおられる。26%の方は、とどろき荘以外にも利用しているので、こちらに呼び込み、絶えず来ていただくとどろき荘ファンを1名でも増やせば、その方に10回来ていただけると数字につながると思う。 どういう動きをされているのかアンケートだけでは見えないというのが、2回アンケートを実施して分析した印象である。

委員	<p>地元とか地域のマーケットは大事だが、7万人を目標にするのなら、7万人の入浴客の顧客管理、結局その方が何を利用して来られたのかということを実際にもう少しきちんと分析しておかなければいけないのではないか。例えばホテルなど宿泊施設は、顧客管理でどこから来たのかをはっきり問うが、温浴施設は基本的にそういうことはしない。そうであれば、各種割引券にエリアや番号を付けてどこから来られたかとか、雑誌とコラボした場合には、雑誌を経路としてきた人がどこから来られたのか、その雑誌に対する反響がどうだったのか、またイベントをとどろき荘でやった時にどれくらい利用されたのかという手応えとして分かるものを見ながら広げていかないと、闇雲に広げて現状が6割と言っても雲をつかむような話ではないか。顧客管理というのであれば、反響とか経路の管理が必要だと思うが、管理しているのか。</p>
指定管理者	<p>現状、そういった分析、管理はできていない。7万人全てを管理するのは、現場でも難しいと考えており、グループに分けて管理していくということも、今後考えていかなければならないと思っている。</p>
委員	<p>細かく見たいのは分かるが、グループ分けするとか反響を把握しやすいように整理したほうが良いと思う。</p>
指定管理者	<p>サマーキャンペーンやオータムキャンペーンで1,000枚以上の応募がある。そのグループは、住所の管理などができるので、色んな動きが見えてくると思うが、そうではなくランダムに配った割引券については、分析が弱いと考えている。</p>
委員	<p>例えば、割引券を何枚配って何枚返ってきたと考えると、10%返ってきたとか出る。それに対して、10万枚配っていたのを20万枚にしたら倍になるという考え方も出来る。自分たちが計画する集客数に近づけるための販促を組み立てないと、分析を追求して結果的に行動するのが遅くなってしまふと結果は付いてこないだろうと今の雰囲気を感じている。</p>
委員	<p>常連客に対しての優待券を配布するなどの優遇措置は考えていないのか。何回か入ったり、一定期間内に入ったりすると入浴券をプレゼントするなどあれば、集客にもつながるのではないかとと思うがどうか。</p>
指定管理者	<p>色んなキャンペーンをする中で、1回入浴したらスタンプカードに1ポイント押すというのは、集客につながる一方、1ポイント押すことによって60円のお金を出していることになる。やり過ぎると入浴単価がどんどん下がっていくので、今年度逆に見直したところである。</p>
委員	<p>6割が地元の人なので、優遇しすぎると入浴単価が下がってしまう。</p>
委員	<p>地道な活動で集客数が増加しており、努力が実ってきているように思う。イベントやキャンペーン、地域との連携など入浴増加につながるよう色々取り組み、地元の皆さんに愛されるとどろき荘を目指し、頑張っていることは伝わる。情報誌への掲載により、新規入浴者の増加につながっていることも見受けられる。</p> <p>また、今までは施設に関する苦情も多くあったが、それも少なくなり、泉質が良いというプラス思考も増えてきて常連客の増加にもつながっている。良い傾向ではないかと資料から読み取れる。</p>
委員	<p>少しずつではあるが、努力の結果が表れているのではないかとと思う。</p>
委員	<p>先般、新聞で清水寺と観光協会が連携して、登山道でのサイクリングが可能になったと見た。確かにはがきやメールでのPRもあるが、例えば観光協会のパンフレットにとどろき荘のPRを入れてもらうとか、他の地域から多くの人々が来られる清水寺で実施されている万燈会の会場などでパンフレットを配るといった取組も必要ではないかと思う。こういった取組によって姫路や西脇、明石、加古川など他地区からの来場者も増えるのではないかとと思うが、どうか。</p>

指定管理者	パンフレットの配布に関しては、また観光協会さんと話をさせていただき、PRにつながるように対応していきたいと考えている。
委員	<p>今回のこの資料、大変わかりやすく、何とかしたいという熱意があるのはよくわかるが、7万人来させて利益を求めるのか。設備は幾分かきれいになっているものの、露天風呂がなく、サウナも狭い。600円という値段ではあるが、よそは650円、700円となっても、行く価値があればそちらへ行ってしまうのが現実である。だから、600円の料金で74%の地元東条の人たちに愛される風呂として継続していったほうが、今の時代、他と競争して、8万人にするととっても到底無理で、露天風呂が1億円でできるかどうか分からないが、1億円投資して露天風呂を造っても無駄だと思うし、やっぱり維持したかったら地道にこのまま今のようにアイデアを出してやってもらったらいいと思う。</p> <p>回数券を買くと11枚、サービスデーなら2ポイント押してもらえらるから、合計3回無料で入れる。小さなことでもポイントに対しては、利用者はシビアである。女性の方は特に大した金額ではなくても、スーパーなどのカードを複数持っていたりする。実際、ある程度割引をしてもらわないと、値段を上げて維持しようという時代ではないと思う。民間は、人件費のために値上げしないといけない。とどろき荘は、市が福祉のためにもっとバックアップして60代、70代の人に還元してほしい。</p>
委員	<p>今、若い人は皆カードを作ってポイントをもらったり、5%還元してもらったりしている。</p> <p>ここは年配の方も大切にされていると思うので、年配の方で10回以上来られたら、他にお客さんと呼んでもらうために1枚サービス券を渡してお友達を連れてきてくださいとか、そういう還元の仕方も取り入れて人を広げていくというようなことも考えたらいいのではないかと思う。</p>
事務局	<p>考え方を示しておく、これまでずっととどろき荘の集客目標を7万人と言ってきたが、集客人数より収支バランスをとる方に重きを置いているので、入浴客6万3,000人程度で収支バランスがとれるよう何とか経費を抑えながら取り組むこととしている。</p> <p>方向性としては、人数というよりも収支バランスがとれることで、指定管理料で運営ができるようにと考えている。</p>
委員	<p>今日はそれぞれの立場から意見が出た、色んな意見を聞かせていただいたということで、あえて審議会としての結論は出さないが、いずれにしても少しずつでも前に向かっていくという評価もあったので、今日の意見も踏まえて分析し、できることは取り入れていただく。市民はこんな意見を感じているということも踏まえて今後のあり方も十分議論して今後とも取り組んでいただきたい。</p>

4. 閉会