

HOTEL VERACE [神奈川県厚木市]

連棟式レジャーホテル



(有)館
店長
早坂一弘氏



従業員が店長になんでも相談し お互いに注意できる環境づくりが重要

東名高速道路の厚木ICから車で5分に立地する「HOTEL VERACE（ヴェラーチェ）」は、全12室の連棟式レジャーホテル。(有)館ではレジャーホテル運営の基本として客室清掃に注力している。新人の従業員には雑巾掛けによる客室清掃を徹底して身に付けさせる基本方針をとっている。同ホテルでは利用客アンケートを行っており、「清潔感」を高評価する声が多い。

新型コロナウイルスの感染予防対策を2月初旬からスタートさせた。いち早く除菌用アルコールを確保する一方、客室清掃用にさまざまなウイルス対策の洗剤を試した。

「新型コロナウイルス対策において、客室清掃はアルコール除菌が基本となります。それ以外にもウイルスに有効な洗剤があると聞けば、いろいろ試しました。客室内の金メッキ部分が変色しないか、あるいは洗剤を扱う清掃係の手肌に影響がないかなど総合的に判断し、試行錯誤を繰り返しました」と、店長の早坂一弘氏。客室清掃は3～4人で行ない、清掃中に窓を開けて換気をする手順は従来から変わりはないが、作業効率を高めるために床掃除は雑巾ではなくモップを使用するなどの工夫をした。

一方、従業員間での感染防止対策も、

早い段階から講じている。2月からマスクと手袋を会社から支給して着用を義務化。マスクは、コストだけでなく従業員の“着け心地”も考慮して選定した。また従業員の休憩を時間差でとるなど“三密”を回避している。

従業員には出勤前に自宅で検温を義務づけ、体調が悪ければ早坂店長、あるいは2人の班長に電話やSNSで連絡を入れる予防体制をとった。

「少しでも体調が悪ければ、大事をとって休ませています。普通は、従業員から“体調が悪いから休ませてほしい”とはなかなか言い出しにくいですね。ですから普段から私や2人の班長に対して、従業員がなんでも相談できる信頼関係を築いています」（早坂店長）。

こうした感染予防対策は幹部会議で決定され、ガイドラインとしてマニュアルにまとめ、従業員の休憩室や通路にPOPを掲示。また、毎朝行なわれる朝礼で、従業員に対して繰り返し伝達される。

「とはいえ3店舗で従業員が60人もいると、なかなか徹底するのはむずかしい。手指のアルコール除菌なども、つい忘れてしまいがちです。そんな時に、従業員同士がお互いに遠慮なく指摘し、注意しあえる環境づくりにも注力しています」と早坂店長。

こうしたさまざまな感染防止対策を、利用客や外部に対して積極的に情報発信することで、“清潔で安心・安全なレ

ジャーホテル”をアピールし、緊急事態宣言下における安定集客につなげている。

“清潔で安心・安全”をアピールし 4月、5月も安定集客を確保

3月には客室内VODのインフォメーションとして、「全客室でアルコール除菌液等を使用した特別な清掃を実施」「従業員の健康管理に細心の注意を払い、手洗い・うがいなどを徹底」といったホテルの感染予防対策を表示し、お客さまへの安心感を訴求している。さらに各客室に抗菌おしぼりを設置している。利用者アンケートでも「除菌・消毒をしっかりやってもらって、安心できる」などの回答が寄せられており、お客さまからの評価は高い。

「今後は日本レジャーホテル協会のガイドラインを参考に、さらに新型コロナウイルス感染症の予防改善につとめていきます」と早坂店長。

同ホテルでは「三密」空間とされる飲食店、映画館、カラオケ店のニーズを「365日24時間安心・安全なプライベート空間」として利用できることを継続的にアピールしてきた。その結果として、3、4、5月の外出自粛期間も同ホテルは売上げも稼動も落とさずに、高収益を維持し続けている。あらためてコロナ感染対策を先取りしたレジャーホテル経営の強さを再評価したい。

従業員・関連業者に対する感染防止対策



出勤前に検温チェック、出勤時にマスクと手袋着用



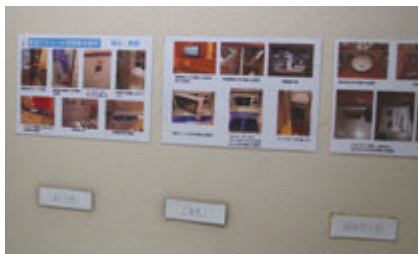
外来入館者にも手指のアルコール除菌を実施



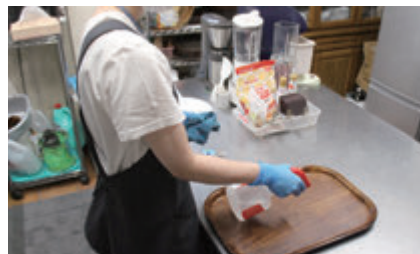
休憩室にはシールドを設置して飛沫対策を実施



休憩室の窓を開放し密閉を回避

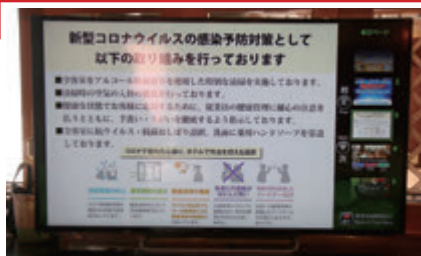


清掃の重点チェックポイントをビジュアル告知し徹底



料理にも力を入れており、キッチンもアルコール除菌

利用客に対する“安心・安全”訴求



VOD画面で感染防止対策をインフォメーション



新型コロナを逆手にとってリピート利用を促す



抗ウイルス・抗菌おしぼりを提供し安心感を提供

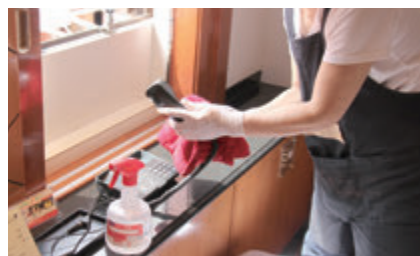
客室空間の衛生管理



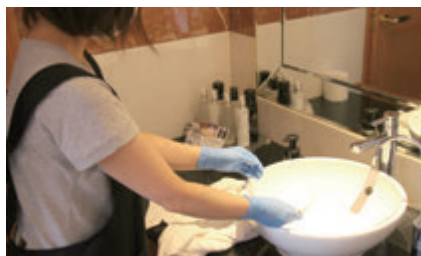
客室清掃時、入室したらまず窓を開放して換気を図る



布モップで床を拭いてアルコール除菌



ベッドサイドの受話器も除菌用アルコールで拭き掃除



洗面台は細部まで水洗いの後、アルコール除菌



バスタブはジャグジーのノズルを手洗いしアルコール除菌



テーブル上のリモコン類もすべてアルコール除菌



1階ガレージの開閉スイッチもアルコール除菌



ガレージのなかに設置されたインターフォンも除菌する



客室精算機はカードリーダー部分までアルコール除菌