

WATER HOTEL S [東京都国立市]

郊外ビル型レジャーホテル



(株)国立WATER-S
代表取締役
清水康司氏



飲食店経営のノウハウを活かし コロナ以前から衛生管理を徹底

中央自動車道路の国立府中ICから車で約1分の場所に立地する「WATER HOTEL S」は、全45室ある客室すべてにスチームサウナを完備するほか、露天風呂や屋外テラス付き客室を設けるなど充実した設備を誇る。スタンダードな客室でも休憩料金は7,590円～、もっともグレードの高い客室「フォーシーズンズスイート」では土・祝前日の宿泊が3万円以上となる高価格帯ホテルだが、全53台を収容できる駐車場は平日でも利用客の車でほぼ埋まってしまうほどの人気だ。

運営を担う親会社の(株)竹梅は、以前は寿司屋などの飲食店経営を手掛けており、そのノウハウをレジャーホテル運営にも活かしている。とくに飲食メニューは充実しており、前菜から国産うなぎやオマール海老などの高級食材を使ったメインディッシュ、各種デザート、お酒のつまみにいたるまで、多彩なメニューをラインナップ。グランドメニューのほかに、年5回内容を変更するシーズンメニューも用意する力の入れようで、実際、利用客の9割は飲食メニューを注文するという。飲食だけで月500万円の売

上げをコンスタントにあげ、リピーター確保に大きく貢献している。

新型コロナウイルス禍によって緊急事態宣言が発出され、社会全体に自粛ムードが広がった4月以降も、同ホテルは売上げを維持している。巷の娯楽施設や飲食店が軒並み自主休業するなかで、行き場を失ったカップルの受け皿として機能し、とくに食事を伴うデートの場所として利用された。この時期の飲食売上げは月600万円に達している。

この4月以降、多くのレジャーホテルが感染拡大防止のための衛生管理に注力しはじめたが、同ホテルの場合、新型コロナウイルスのはるか以前から、日常業務のなかで除菌用アルコールや次亜塩素酸水を使用した衛生管理を徹底していた。

「弊社では、飲食店のなかでもとくに厳しい衛生管理が求められる寿司屋を経営していた経験を活かし、客室清掃や厨房業務などにおいて、普段から除菌用アルコールや次亜塩素酸水を使用しています。ですから、こと衛生管理の点では、新型コロナ前と後では大きく変えていないんですよ」と(株)国立WATER-S代表取締役の清水康司氏は説明する。

客室清掃に関しては、もともと普段から1部屋あたり40分～1時間とたつぷ

り時間をかけており、洗剤を使った拭き掃除を基本としつつ、トイレの便座など雑菌が残しやすい箇所は除菌用アルコールを使った拭き掃除も行なっていた。またタバコなどの匂いが残る客室には、除菌効果もある業務用オゾン脱臭機を使うなどして、快適空間をつくりあげてきた。

新型コロナウイルス以降は、除菌用アルコールの使用範囲を、利用客が触る頻度が高いドアノブや受話器、各種リモコン類などにまで大幅に拡張し、最後にオゾン脱臭機を使うことで、客室内の除菌をさらに徹底している。

厨房作業においても、普段から食中毒対策としてまな板や包丁は魚用、肉用、野菜用で区別し、使用したらすぐに次亜塩素酸水の入った容器に浸して除菌を行なうことを、通常作業としてマニュアル化しており、新型コロナウイルス後も継続されている。

マスクを外す場所は2人以上集まらない 従業員の3密回避に新ルールを設定

一方、新型コロナウイルス以降に新たに取り組んだのが、従業員間での感染防止対策だ。従業員は出勤前に自宅で検温し、さらに出勤直後にも検温して出勤表に体温を記入する。もちろん、少し

従業員・関連業者に対する感染防止対策



出勤時に検温をし、出勤簿に記入する



休憩スペースには検温器や除菌スプレーなどを常備



喫煙所には2人以上の使用を制限する張り紙が



バックヤードの複数箇所に喫煙所を設け、使用状況を明示。2人以上での使用を避ける工夫をしている



休憩スペースに張り出された感染予防マニュアル



コロナ前から手袋着用必須なので、在庫は十分に確保

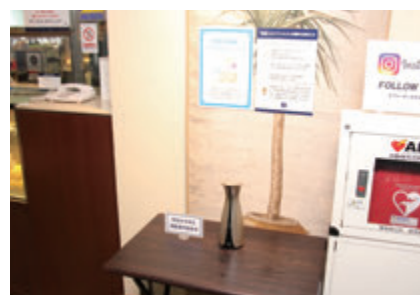
ホテル内共用部の衛生管理



利用客用ウエーティングブースの一部を従業員に解放



受付に併設された売店の使用も一部制限している



受付横には手指消毒用のスプレーを設置

でも体調が優れない場合は自宅待機としている。

また、同ホテルは平日昼間でも客室清掃スタッフや厨房スタッフ、受付スタッフなど総勢20人以上の従業員が働いているので、とくにバックヤードにおいては従業員の3密回避に注力した。具体的には「食べる、飲む、(タバコを)吸うなど、マスクを外す場所では、2人以上が集まらない」というルールの設定である。

たとえば従来は、バックヤードの一角に6人ほどが着席できる長机を設置

して休憩スペースとし、従業員はそこで食事をとったり、雑誌をみるなどして休憩時間を過ごしていた。しかし新型コロナウイルス禍では、このテーブルでの飲食は禁止。かわりに、空室待ちの利用客用に設けられているウエーティングブース（全13ブース）の一部を従業員のために解放し、従業員はそのブースで1人で食事をするなどして休憩時間を過ごしている。

「もともとお客様用のブースなので周囲から遮蔽され、プライバシーが保たれていますから、従業員には“かえっ

てゆっくりと休憩できる”と喜ばれています」と清水氏。

従業員用の喫煙所に関しても、従来は休憩スペースの奥に設けられた喫煙所1か所に喫煙者が集まってタバコを吸っていたが、新柄コロナ禍以降は、バックヤード内の複数箇所に簡易式の喫煙所を設置し、喫煙者は分散して1人ずつ使用するようにした。喫煙所の使用状況はホワイトボードに表示し、どの喫煙所が使用中かが一目でわかるように工夫している。

さらに清掃スタッフ、厨房スタッフ、

客室空間の衛生管理



客室内の電子レンジを除菌用アルコールで拭き掃除



受話器も除菌用アルコールで拭き掃除



リモコンなども1つずつ丁寧に拭き掃除する



設備案内や飲食メニューなども拭き掃除する



自動精算機も入念に拭き掃除



客室清掃の仕上げとしてオゾン脱臭機を使用

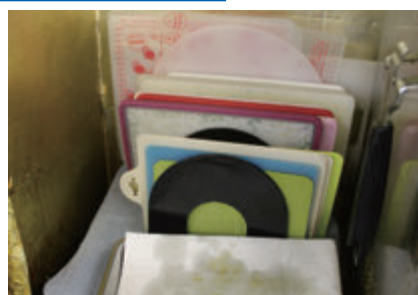
キッチンの衛生管理



レンタルグッズも除菌したうえで包装し清潔感を訴求



まな板や包丁は使用後すぐに次亜塩素酸水に浸ける



肉、魚、野菜用に色分けされたまな板

受付スタッフがそれぞれお互いの作業スペースに特別な理由なく入ることを禁止するなどして、3密回避の徹底を図っている。

一方、夏場にマスク着用で業務にあたる従業員が熱中症などにならないよう、今年の夏から従業員用のユニフォームを薄手のポロシャツに新調するなどの気遣いも欠かさない。出勤する従業員に毎日支給されるマスクは、4月以降の供給不足の際には少々高価なマスクを購入せざるをえなかったが、電車通勤の従業員には行き帰りの電車内で着用

するためのマスクを余分に配布するなどして“従業員を新型コロナウイルスから守る”姿勢を貫いている。

**利用客への対策アピールは最小限に
日頃からの信頼で集客を維持**

このように徹底した感染防止対策を実施している同ホテルだが、利用客に対する対策のアピールは、WEBページ上で告知するなど必要最低限に抑えている。

「レジャーホテルに限らず、商業施設でこうした感染防止対策を実施するの

は、もはや当たり前となっています。とくに常連のお客さまには“このホテルなら大丈夫ですね”と信頼していたでいるので、あえて過度のアピールはしていません」と清水氏。

設備とサービスが充実した高価格帯ホテルゆえに利用客から「やって当たり前」と信頼され、その信頼に応えるために、目立たないところで徹底した対策を講じる。同ホテルの場合、新型コロナウイルス感染拡大のはるか以前からこうした経営姿勢を貫いているところに、根強い人気の秘訣がうかがえる。