

【研究ノート】

名護市の主要ホテルにおけるリスクマネジメントに関する一考察
—— 台風災害の対応策を事例として ——

Risk Management System of Hotels in Nago City :
A Case Study at the Time of Typhoon

長谷川 順一郎, 三見 忠弘

要旨

沖縄観光において最も懸念される自然災害は台風である。発生する台風の多くが観光入込客の最も多い夏休みに沖縄に接近し猛威を振るう。台風時、ホテル利用者に対しどのような対策が講じられているかについて聞き取り調査を実施した。今回は名護市内の主要ホテル9軒を対象とした。

結果として、今回調査したホテルは宿泊者の安全を最優先していることがわかった。また、台風時のホテル利用者対応においては多くの人手が必要となるが、調査したホテルはいずれも従業員確保のための対策はなされており、リスクマネジメントに関して大きな問題は見られなかった。

本稿では台風時のホテル利用者の不安、不便をより軽減するための方策も提示した。台風時延泊料金に関する情報公開、停電により客室エアコンが使用不可となった際に備えた充電式扇風機の確保・配備などはその一例である。沖縄観光において台風は避けては通れない問題であるが、台風時こそホテルの顧客獲得・評価向上につながる好機であると捉え不断の努力と工夫が必要である。

キーワード：リスクマネジメント, 台風災害, ホテル, 名護市

I. はじめに

平成28年に沖縄県を訪れた観光者数は約861万人にのぼり、前年比で約85万人、比率にして11.0%の増加となり、4年連続で国内観光者・外国観光者ともに過去最高を更新した。外国人観光者においては初の200万人台を記録した。月別の入域観光者数をみると、8月が最も多く約92万7千人、次いで7月の約80万6千人、9月の約79万3千人、10月の約76万8千人と続く¹⁾。つまり、8月を中心に暑い季節が沖縄観光の最盛期となっている。

一方、沖縄県の自然災害をみると、その原因のほとんどが台風による暴風雨である。台風は年間で平均27.8個が発生し、そのうち年平均7.3個が沖縄県に接近している。8月に最も多く接近し、7月から10月までに年間の6割以上の台風が発生している²⁾。沖縄県において夏はまさに台風の季節でもあり、あらゆる産業、特に交通業、宿泊業に多大な影響を及ぼす。本稿では宿泊業のなかで中核的役割を果すホテル業に焦点を当て、その台風対策について考察することにした。

一般に、ホテルはその利用者に対し、睡眠、食事、会合、娯楽、健康増進など多様なサービスを提供する施設であるが³⁾、とりわけ利用者の生命・安全の確保は最重要事項といえる。つまり、ホテルは利用者には快適さや利便性より、安心・安全の提供を優先すべきであり、災害発生時にどのような対応を行うかは極めて重要な問題である。沖縄県の観光で特に懸念される災害は台風である。台風はホテル利用者の多い夏に猛威を振るう。本稿では名護市の主要ホテル9軒を研究対象とし、台風時にどのような対策を講じているかについて調査した。

II. 調査方法

公益財団法人名護市観光協会は、加盟している名護市の宿泊施設を「リゾート用宿泊施設」、「ビジネス用宿泊施設」、「民宿・ペンション」に分類している⁴⁾。このうち、「ビジネス用宿泊施設」、「民宿・ペンション」はいずれも規模が小さいため除外した。「リゾート用宿泊施設」として挙げているホテルのうち、客室数が50以上、

かつ料飲施設を有するホテル9軒を研究対象として聞き取り調査を実施した。表1は研究対象のホテルの概要である。

表1. 公益財団法人名護市観光協会加盟のリゾート用宿泊施設の概要

ホテル名 (50音順)	客室数	料飲施設数	宴会場数
A J 幸喜リゾートホテル	56室	1	1
沖縄サンコーストホテル	93室	1	1
オキナワマリOTTリゾート&スパ	361室	8	3
カヌチャベイホテル&ヴィラズ	450室	8	10
喜瀬ビーチパレス	146室	3	3
ザ・プセナテラス	410室	15	2
ザ・リッツ・カールトン沖縄	97室	6	-
ホテルゆがふいんおきなわ	125室	1	4
ホテルリゾネックス名護	197室	2	2

各ホテルの公式ホームページを基に作成

設問は以下の9点である。設問は調査趣旨書に記し、依頼文とともに各ホテルへ事前に送付した（本稿末尾に「調査趣旨書」を添付）。

1. 台風に備えた取り組み

- 1) 台風時の防災マニュアル（従業員への伝達・改訂頻度）
 - 2) 防災訓練の状況（頻度・参加人数など）
2. 台風時のホテル利用者への対応
- 3) 宿泊者への対応（宿泊者からの具体的要望など）
 - 4) 宿泊者以外の利用者への対応
 - 5) 近隣住民・旅行者への対応
 - 6) 予約者のキャンセル・延泊希望への対応（金額面から）
 - 7) 停電・断水などの対応

3. 台風時の従業員の確保

- 8) 従業員への対応（時間外勤務を求めるのか、その補償・早退希望者など）
- 9) 課題と対策

調査の協力依頼に際しては、①調査で得られた情報は研究目的以外には使用しない、②ホテル名を挙げての回答内容表記は行わない、③回答担当者名は公表しない、などの倫理的配慮のもとで実施することを伝えた。

III. 結果

1. 台風に備えた取り組み

全てのホテルにおいて、台風接近前に各部署の幹部によるミーティングが行われ、台風の勢力・宿泊者などへ

の対応・防災対策・予測される被害等が話し合われていた。その後、各部署の従業員へ部署長を通じて伝達され台風時の対策に取り組んでいた。その際、台風時に特化したマニュアルとチェックリストを用いて対策に当たるホテルが4軒、チェックリストのみを用いて対策に当たるホテルが3軒、マニュアル・チェックリストとも存在せずミーティングにより対策に当たるホテルが2軒であった。

いずれのホテルでも地震・津波を想定して年2回以上の防災訓練が行われていた。また、名護市消防本部の立ち会いのもとで行う訓練に加え、ホテル独自で数回訓練を行っていた。防災訓練が最も多いホテルでは年7回であった。加えて、月に1度防災ミーティングを行うホテルもあり、災害時の突発的な対応に向けて取り組んでいた。しかし、台風の特化した訓練を行っているホテルはなかった。

2. 台風時のホテル利用者への対応

客室のドアが外部と接しているホテルの台風時のチェックインでは、従業員が1名同行し宿泊者に代わってドアの開閉を行っていた。幼い子供がいる場合、1名増員して2名体制にして安全を確保していた。つまり、強風のためドアの開閉に危険が伴う際は、宿泊者の安全を第一に考え、宿泊者自身によるドアの開閉を行わせないよう努めていた。沖縄県では台風時の強風により、ドアの開閉時に指が挟まれ重症を負う被害が出ている⁵⁾。そのような被害を防ぐため、チェックイン時以外でも要望があれば従業員が宿泊者に代わり随時客室のドアの開閉を行っていた。

コテージが複数ありホテル敷地内をカートで移動するホテルでは、台風時は宿泊者の安全を考慮し、カートよりも安全性の高い自動車に変更していた。施設間の送迎を従業員が行うため運転手も多く必要となるが、惜しむことなく従業員を投入していた。

通常ランチ営業を行わないホテルでは、宿泊者に対して台風時の外出を控えてもらうために特別メニューを用意しランチ営業を臨時で行っていた。その際、沖縄そばやカレー等を約500円から1,000円という良心的な価格で提供し、金銭面での負担軽減となるような配慮がなされていた。

宿泊者以外の利用者への対応において、台風時にもかかわらず予定通り宴会開催するよう希望が出る場合がある。以前は要望に従い宴会を行うこともあった。しかし最近では、利用者の安全が保障されないこと、ホテル施設が万全でないこと等の理由から延期の案内を行っている。また、台風接近中に延期の案内を行うと、参加者全員に情報を伝達するのに時間を要する。そのため、台風

発生後の進路状況を確認し、台風到達前のできる限り早い段階で利用者へ案内をするよう努めていた。

近隣住民・旅行者への対応において、台風時に安心・安全を求めてホテルへ避難する事例は名護市では少ないことがわかった。2011年3月11日に起きた東日本大震災では、都心で帰宅困難者が続出しホテルへ避難した人も多かった。その際、都心のホテルでは提供できる最大限のサービスを行った⁶⁾。これに近いものとして、名護市でも台風時に近隣住民が安心と安全を求めて避難場所としてホテルを利用する事例がある。そのような場合でも、台風時の特別料金を設定して対応を行うホテルもいくつか見られた。

停電・断水については、大型自家発電機の完備により、停電した経験を持たないホテルが4軒、一部施設の停電があるホテルが5軒であった。一部の施設が停電するホテルでは、手持ちランタン等を配布する対応が行われていた。断水の事例は全てのホテルで確認されなかった。しかし、万全を期すため貯水タンクを設置していた。

交通機関の欠航等により移動がままならず予定を変更して延泊せざるを得ないことは少なくない。このように台風の影響で同じホテルに急遽延泊する宿泊者に対し、その負担を軽減するための台風時延泊料金について調査した。本研究では、ホテル名の実名を伏せ「A～Iホテル」と表記する。表2はその調査結果をまとめたものである。また、表1とは順不同の並びとなっている。

表2. 研究対象ホテルの台風時延泊料金

Aホテル	通常時の50～60%の料金で対応
Bホテル	一律5,400円で対応
Cホテル	約6,000円～10,000円で対応
Dホテル	回答が得られなかった。
Eホテル	通常時の500円～1,500円引きの料金で対応
Fホテル	一律4,000円で対応
Gホテル	4～50,000円の料金が30,000円前後で対応
Hホテル	シングルは10,000円/ツインは5,000円で対応
Iホテル	通常時の半額程度の料金で対応

3. 台風時の従業員の確保

台風到達前に従業員の安全を考慮し、ホテルは前泊を奨励していた。つまり、勤務前日の晩にホテルの客室に宿泊するよう勧めていることがわかった。前泊は強制的ではないが、ホテル側からのこのような配慮に対し、従業員は快く前泊を受け入れる。このようにして、従業員の確保は問題なく行われていた。また、台風時には業務多忙のため残業になることもある。その場合、残業代は全てのホテルで必ず支給されていることもわかった。

IV. 課題と考察

今回調査したホテルは、宿泊者の安全を最優先していることがわかった。複数の従業員による強風時のドア開閉補助などはその好例である。これらの対応には多くの人手が必要となるが、いずれのホテルでも従業員確保のための対策は講じられており、リスクマネジメントに関して大きな問題は見られなかった。

しかし、その一方で今後検討すべき課題も見受けられた。

台風時に備えた取り組みについては、台風に特化したマニュアルが存在しないホテルが5軒あった。沖縄県には1日に約6万から7万人の観光者が滞在する中で⁷⁾、火災・地震等のマニュアルに加え、早急に台風時用のマニュアルを作成する必要がある。その際、マニュアルは分厚いものだと敬遠され読まれないケースが多いことから、A4判1枚で収まるようなコンパクトなものが良い。また、ホテルはスタッフの異動が多いので、新人にもわかりやすいものにすることが重要である。

台風に特化した防災訓練はどのホテルでも行われていない。台風対策として迅速かつ的確に所定の場所に土嚢を積む、ガラスの目張りを行うなどの訓練の実施は異動の多いホテルでは必要である。

宿泊者への対応については、宴会場を臨時の飲食提供所にするなどパブリックスペースを使った対応例は見られるが、台風襲来時に客室で待機したい宿泊者への対応例は皆無に近かった。宿泊者にとって、宴会場やロビーなどのパブリックスペースに、見知らぬ人とともに集合・待機させられる状況は、それだけで非常にストレスを感じるものである。特に乳幼児にとっては非常に辛いものであり、その保護者たちも同様に厳しい状況に置かれる。安全上問題がなければ、各客室での待機を希望する宿泊者に対する対応・配慮について検討する余地はあると考える。

客室で待機する宿泊者にとってテレビの存在は大きい。しかし、沖縄における地上波のチャンネル数は東京など大都会に比べ少ないため、待機が長時間になると飽きられてしまうことがある。特に幼児はその可能性が高い。そのような時、宿泊者は幼児向けのアニメを含む有料放送の視聴を希望する。有料放送は約1,000円であるが、その半額の料金をホテル側が持ち台風時特別料金として提供することを提案する。有料放送がないホテルではポータブルDVDプレーヤーで対応する。DVDソフトとあわせ無償での貸出しを提案する。なお、この際に貸し出すDVDソフトは無償であっても、著作権者が「公衆に見せ聞かせること」を承諾した「業務用ビデオソフト・業務用DVDソフト」を使用しなければならない。

さらに、幼児向けの絵本、大人向けの書籍・雑誌の貸出しも行うべきである。宿泊者が高齢等の理由によりホテル館内の移動が困難な場合、軽食や飲み物を客室まで届けるサービスを行うことも提案したい。このように、定期的に従業員が宿泊者とコミュニケーションをとることで宿泊者に安心感を与えられる。

那覇市のあるホテルでは、台風時に外出できない宿泊者に対して、エイサーや三線ライブ、カチャーシー体験等でもてなした事例もある⁸⁾。宿泊者に対して、これらの取組みは単なる退屈しのぎではなく、台風時のホテルでの思い出作りに繋がるはずである。

停電を回避するためには大型の自家発電機が必要となる。残念ながら、5軒のホテルはそれが備わっていない。大型の自家発電機を完備するためには「億単位」といわれる莫大な投資が必要となる。なかには、建替えも視野に入れなければならないホテルもある。莫大な投資や建替えは現実的ではないことから、停電時のお客様への配慮には一層の努力と工夫が必要となる。停電により客室のエアコンが使用できないホテルでは、充電式の扇風機を配布することを提案する。仮に充電式扇風機1台の価格を1万円とすると、100台購入しても100万円の投資で賄える。大型の自家発電機を完備するための投資に比べると、はるかに低コストで収まる。前述したポータブルDVDプレーヤー、充電式扇風機などとともに惜しまず投資してほしい。一方で、停電しないホテルではホームページなどで公表するべきである。台風時でも停電しないという事実はPRするに足る大きな強みである。

延泊料金については、6軒のホテルにおいて明確に定められていなかった。また、全てのホテルが公式ホームページなどに延泊料金の情報を公表しておらず、宿泊者はその時にならなければ料金がわからないのが現状である。その理由として、時期により宿泊料金が変動する、その都度台風の規模・勢力が異なる、さらには延泊料金を公表することで延泊希望者が殺到し損失が大きくなる等の回答があった。しかし、宿泊者は台風で身動きが取れないストレスに加え、延泊せざるをえない状況になると金銭面での不安も出てくる。確かに売上げはホテルにとって重要であるが、ホテルは公共性が高いという側面もある。あるホテルでは、2014年台風19号によるホテル全体の損失が約1,400万円であったが、そのような状況でもお客様第一という考えのもと、客室タイプや時期に関係なく一律の台風時延泊料金で対応していた。このホテルのように宿泊者に安心感を与えるためにも、わかりにくい台風時延泊料金をできる限り明確にし価格を公表するホテルの増加が望まれる。

V. おわりに

本研究で取り上げた名護市のホテルの延泊者は那覇市のホテル延泊者より、時間と予算において余裕があることが聞き取り調査のなかでわかった。沖縄を訪れた旅行者は、台風時に空港で欠航になった飛行機の順番待ちなどで那覇市のホテルに多く滞在する。すなわち、名護市と那覇市では台風時の宿泊者数が大きく異なり、それにより対応も変わってくると考えられる。また、台風は沖縄県のみの問題ではなく、日本全国の旅行者に影響を及ぼす。本研究では、名護市のホテルに焦点を当てたが、今後は対象地域を広げて追究していきたい。

沖縄観光において台風襲来は避けては通れない問題である。そして、メディアなどでは台風の負の側面のみがクローズアップされる。一方で、その時のホテルの対応は宿泊者にとっては極めて強いインパクトを与える。台風のため通常の営業が困難な状況においてホテルが安心・安全を提供すれば、より一層の顧客獲得・評価向上につながることは間違いない。台風時はむしろ好機であると同向きに捉え、引き続き努力と工夫を続けてほしい。

追記

本稿は平成27年3月、公立大学法人名桜大学にて開催された「名桜大学全学卒業研究論文発表会」で発表された内容をさらに発展させるべく考察を加え、題目・内容ともに加筆修正したものである。

謝辞

今回の調査にご協力頂いた、A J 幸喜リゾートホテル、沖縄サンコーストホテル、オキナワリゾート＆スパ、カヌチャベイホテル & ヴィラズ、喜瀬ビーチパレス、ザ・ブセナテラス、ザ・リッツ・カールトン沖縄、ホテルゆがふいんおきなわ、ホテルリゾネックス名護(50音順)の皆様へ深く感謝致します。

(注)

- 1) 沖縄県文化観光スポーツ部観光政策課「平成28年(暦年) 沖縄県入域観光客統計概況」『沖縄県文化観光スポーツ部観光政策課ホームページ』2017年1月 <<http://www.pref.okinawa.jp/site/bunka-sports/kankoseisaku/kikaku/statistics/tourists/documents/h28-c-gaikyou.pdf>> [2017年11月29日閲覧]
- 2) 沖縄気象台『沖縄気象台百年史 資料編』財団法人

- 日本気象協会沖縄支部, 1992年3月, 8頁
5号, 2011年, 75-82頁
- 3) 原勉・岡本伸之『ホテル・旅館業界』教育社, 1982年8月, 17-18頁
7) 「災害観光客にどう伝達」『沖縄タイムス』2014年6月11日朝刊
- 4) 公益財団法人名護市観光協会「会員情報」『公益財団法人名護市観光協会ホームページ』<<http://nago-member.jugem.jp/?cid=34>> [2017年11月29日閲覧]
8) 「台風 県経済に打撃」『沖縄タイムス』2014年7月10日朝刊
- 5) 「台風19号27人けが」『沖縄タイムス』2014年10月12日朝刊
(付録)
調査対象ホテルに送付した調査主旨書は以下のとおり
- 6) 「東日本大震災と宿泊産業」『月刊ホテル旅館』48巻
である。

調査主旨書

■研究題目

「名護市の主要ホテルにおけるリスクマネジメントに関する一考察
—台風災害の対応策を事例として—」

■調査の背景と目的

お客様の安全を提供することが使命とされるホテルにおいて、災害時にはどのような対応を行なうかは最重要課題のひとつです。なかでも沖縄観光で最も懸念されている台風に焦点を当てて研究を進めています。対象ホテル様の台風対策の現状に関する聞き取り調査を実施させて頂きたく存じます。

■質問内容

台風時の対応について、以下のような内容を伺いたいと考えております。

- 1) 台風時の防災マニュアル（従業員への伝達・改訂頻度）
- 2) 防災訓練の状況（頻度・参加人数など）
- 3) 宿泊者への対応（宿泊者からの具体的要望など）
- 4) 宿泊者以外の利用者への対応
- 5) 近隣住民・旅行者への対応
- 6) 予約客のキャンセル・延泊希望への対応（金額面から）
- 7) 従業員への対応（時間外勤務を求めるのか、その補償・早退希望者など）
- 8) 停電・断水などの対応
- 9) 課題と対策

■約束事項

- ・ご回答は強制ではありません。ご回答途中に協力を撤回する自由も保証致します。
- ・ご回答頂いた内容は研究目的以外に使用致しません。
- ・ご回答者のプライバシーを侵害することは一切ございません。
- ・ご回答結果の公表において、会社名、所属部署名、個人名、全てを匿名と致します。
- ・調査終了後、ご回答結果は研究責任者のもとで管理され情報流出の恐れはありません。
- ・記録資料を廃棄する際は裁断するなどし、情報流出がないよう処理致します。
- ・研究結果のフィードバックを致します。
- ・聞き取り調査に関しご不明な点等がございましたら遠慮なくご指摘ください。必ずご回答申し上げます。

■調査日時

ご多忙のところお手数をおかけしてとても恐縮ですが、○月○日○時頃、少しお時間を賜れないでしょうか。
ご無理を申し上げ誠に申し訳ございません。

■調査責任者

長谷川 順一郎, 三見 忠弘
(連絡先は省略)

Risk Management System of Hotels in Nago City : A Case Study at the Time of Typhoon

HASEGAWA Junichiro, SANMI Tadahiro

Abstract

Okinawa lies in the path of many typhoons with peak in summer which is also the high season for the lodging industry in Okinawa. Each hotel in Okinawa has serious concerns over obtaining relief from typhoons for hotel users. The researchers conducted a survey of hotel's risk management system in Nago City.

According to the survey, the hotels in Nago City give first priority to the safety of their guests. The lodging industry acknowledges they might be shorthanded at the time of disasters. The hotels in Nago City, however, take preventative measures against typhoons and are rarely shorthanded.

This study also points to several recommendations for the hotels in Nago City. The following are some of the examples. The hotels might offer special room rates for guests who choose to extend their stays because of the typhoon and make the public aware of those options. The hotels might also secure rechargeable medium-sized fans for all guest rooms in case of power outage.

Keywords: risk management, typhoon disaster, hotel, Nago City