



東急リゾートサービス

施設運営サポート 運営受託のご案内

株式会社 東急リゾートサービス

運営企画部 運営戦略グループ

〒107-0062 東京都港区南青山2-5-17 ポーラ青山ビル10階

TEL.03-6455-5645 FAX.03-6455-5700

<http://www.resortservice.co.jp/>

施設運用・管理で お困りではありませんか？ ぜひ、東急リゾートサービスに ご相談ください。

東急リゾートサービスは、リゾートホテル、ゴルフ場、スキー場、別荘地など、
全国に38事業所、77施設（2015年4月現在）のリゾート施設のオペレーションを
一手に手掛ける運営会社として事業展開を行って参りました。

40年にわたり培ってきた運営スキルは、多様な施設の受託業務に活かしており、
東急グループのリゾート施設のほか、民間企業の施設、都道府県や市町村の行政財産の指定管理など、
民間・行政ともに実績を重ねて参りました。

貴施設の運用・管理について、東急リゾートサービスにご相談ください。



東急ハーヴェストクラブ旧軽井沢



蓼科東急ゴルフコース



タングラムスキーサーカス

東急グループならではの 信頼運営

東急グループは交通事業を基盤とした街づくりをベースに、不動産、生活サービス、ホテル・リゾートなどの事業やCSR活動などを展開して参りました。現在220社8法人（2015年3月現在）という東急グループの規模は、ひとつひとつのつむぎに、お客様の期待に応えてきた数そのものと言えるでしょう。

東急リゾートサービスは、東急グループの一員として、リゾート施設の運営を通じて、お客様の期待に応え、地域の発展と経済活性化に貢献しております。

また、グループ内企業と連携し、共同でお客様の課題解決のご提案ができることも、東急グループの大きな強みです。シナジー効果を活かし、新たな価値創造にも積極的です。

貴社の施設運営に、東急グループのクオリティをプラス。新たな施設運営を私たちとともに、実現しましょう。

当社のリゾート施設運営スキルは あらゆる施設運営に力を発揮します！

東急リゾートサービスの約40年間にわたる、リゾート施設の運営実績により蓄積された運営スキルは、ホテルやゴルフ場、スキー場、別荘地にとどまらず、研修所や保養所、公共施設、温浴施設等、あらゆる施設運営にも活かすことができます。



- スキー場
- ゴルフ場
- リゾートレジャー施設
- 宿泊施設
- 公共施設
指定管理物件
- レストラン
飲食店
- コミュニティホール
- コンベンション施設
- 公園
- 保養所
- 温浴施設
- 企業研修所

東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALA

当社の運営スキルの ベースとなる事業

東急リゾートサービスの受託事業に関する運営ノウハウは、次に挙げる事業展開によって培ってきたものです。



リゾートホテル事業 (27施設)
会員制リゾートホテル「東急ハーヴェストクラブ」やパブリックホテルの運営を行っています。近年増加するインバウンド(訪日外国人旅行者)にも即座に対応し、時代の変化を捉えた運営を行っています。



ゴルフ事業 (24施設)
北海道から九州まで全国各地で、会員制とパブリック制、両タイプのゴルフ場を運営。グレード感溢れる施設から、カジュアルな雰囲気を持つ施設まで、あらゆる客層に対応するゴルフ場の運営を行っています。



スキー事業 (10施設)
初級者から上級者までが楽しめるスノーリゾートを展開。スキー&スノーボードだけでなく、託児所やキッズパーク、温泉やレストランなど、付帯施設が充実しております。



別荘事業 (12施設)
全国に12か所のリゾートタウンを展開。温泉や水道などの安定供給や道路の管理、冬季の除雪作業など、ライフラインを整備。また、管理だけでなく、別荘にお住まいの方へのきめ細かなライフサポートに力を投入しております。



その他施設運営
リゾートライフに楽しさを加えるテニスコートやプールのほか、ラベンダー園やゆり園など、リゾートシーンが彩り豊かなものになるよう、様々なリゾートエンターテインメント施設を運営しております。



東急リゾートサービス 受託運営スキルの優位性 5

当社の施設運営スキルの優位性を

「収支改善・集客」「安全・衛生」「設備管理」「ホスピタリティ運営」「地域連携」
5つの側面からご説明します。

- 1
集客
収支改善
- 2
安全・衛生
- 3
設備管理
- 4
ホスピタリティ
運営
- 5
地域連携
CSR



1 集客 収支改善

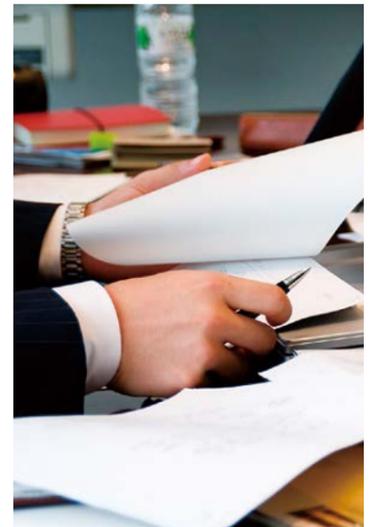


東急グループのスケールメリットと マーケティングで集客・収支改善

約40年にわたる実績、77施設の運営で培った膨大なデータから、
貴社施設の運営と照らし合わせ、分析・課題抽出を行い、
収支改善の道筋をご提案いたします。

スケールメリットを活かした「運営のスリム化」で効率的な施設運営をご提案。
設備管理計画や資材の購入、業務効率改善等により、
トータルでコストを削減いたします。

徹底分析による顧客の組織化、当社ならではの情報発信力により、
集客増を実現します。さらに、東急グループの顧客ネットワークを活かし、
オープンマーケットおよびクローズドマーケットの集客が可能です。



東急リゾートサービスならではの施策

集客

年間300万人以上が利用する東急リゾートサービスの運営施設。当社の顧客ネットワークを活かした集客が可能です。また、インバウンド専門チームによる、海外からの旅行者の誘致も可能です。

利益率向上

商圏のマーケティングにより貴施設のポジショニングを再構築し、コアターゲットの見直し、CRM、顧客アプローチの再考など、あらゆる視点から高い利益率へと繋がる提案を行います。

ブランド力

当社が受託するスキー場では、東急スノーリゾートのブランドを冠して一括プロモーションを展開。東急グループのブランド力で知名度向上と新たな顧客層の獲得を実現しております。



2
安全・衛生

安全・衛生面における高い水準は東急グループのDNAです

近年、安全管理体制の不備が社会問題化していますが、施設運営において、最も重視すべきは「安全管理」です。

安全と一言で言っても、分野は多岐にわたります。消防、設備、食品、衛生、防災、コンプライアンス、社員教育、顧客情報管理…。

東急グループの厳しい安全・衛生基準で貴社の施設を守り、安定した運営を実現します。



東急リゾートサービスの衛生管理マニュアル・調査資料(一例)

人と環境に優しく、安全な施設を提供します

毎月、全施設の安全衛生に関する委員会を開催するほか、第三者機関による抜き打ち検査、従業員への研修の徹底など、防災・危機管理意識の向上、安全・防災システムの構築に取り組んでいます。

● 消防訓練

地元消防との連携、消防訓練の徹底、現場指示系統と本部との連携で客観的な指示

● コンプライアンス

社員教育、事象発生時の本部専門部署との連携、弁護士との連携

● 情報共有システムの活用

情報共有システムにより、危険個所の発見と改善

● 安全管理委員会

全施設の情報を集約し、各施設へフィードバックする安全管理委員会を毎月開催

● 安全意識に対する教育の徹底

スタッフへの定期的な研修、マニュアルの遵守

● 食品衛生

食品衛生管理者の配置、衛生管理マニュアル、事象発生時の被害拡大の阻止、第三者機関を介した定期的な抜き打ち検査、食品管理、社員啓蒙

3
設備管理



設備の維持管理を効率化し長期にわたる、安定運営を実現

ホテル、ゴルフ場、スキー場などを運営する当社は、多岐にわたる設備管理ノウハウを蓄積しています。

電気、空調、給排水、昇降機器(エレベーター)、防災設備などを、施設に合わせて適切に運用します。また、高品質を維持しながら、コストを削減できる施策も、東急リゾートサービスならではの強みと言えます。

年数が経過した設備はメンテナンスが欠かせません。長期的視点で資産価値向上を願う、施設オーナー様の立場に立った提案をいたします。

また、造園・土木工事においても、高コストになりがちですが、適正な仕様および金額の判断を行い、コスト削減を実現することができます。



東急リゾートサービスならではの施策

最先端の設備運用プラン

設備管理の専門家を抱える当社では、新たな設備運用プランを提案し、水道光熱費、CO²排出削減、エネルギーコストを削減します。

収支改善

当社の実績による集中購買により、機器類、備品、消耗品等の原価削減のほか、仕入費の削減も可能です。

その他の過去事例

- ・ボイラー燃料の削減策
- ・インバーター導入による、電気使用量削減策
- ・水道使用量、年間約10%削減策
- ・空調コントロール設備導入による光熱費削減策

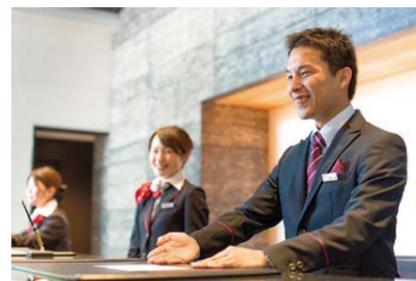
4
ホスピタリティ
運営

感動のサービスを支えるのは 独自の情報共有システムによる スピーディなCS向上策

サービスを向上させ、施設の利用者の満足を引き出す方法は、利用者をよく観察し、利用者の声に耳を傾けることです。施設都合のサービスでは、“真の満足”や“感動”を引き出すことはできません。

その際、重要なファクターとなるのは、スタッフの気づきや、施設利用者からの声をいかに多く集め共有し、活用するか。東急リゾートサービスでは、このように集められた情報を共有する仕組みを構築し、CS向上と業務改善がスムーズに行われています。

また、その“気づき”を増やすための研修プログラムも実施して、継続的に実施する仕組みを構築しています。



東急リゾートサービスならではの施策

情報共有システム

当社の「情報共有システム」は、スタッフの気づきや利用者からの声を事業所内、会社内で共有するシステム。迅速な業務改善、さらにはCS向上に大きな効果を発揮します。

サービス感度 向上プログラム

社員研修の一環として実施するプログラムで、CS改善等に不可欠な情報収集、スタッフの“気づき”を増やすための施策として実施しています。

5
地域連携

“地域に愛される施設”をテーマに 住民と共生できる環境づくりを

東急リゾートサービスの運営は、“地域に根差した施設づくり”が特徴です。行政や観光協会、メディアをはじめとする各種団体、そして、地域住民の方々と手を取り合い、運営を行っています。

また、地域の方々とともに自然保護活動に取り組むなど、CSR活動実績も豊富です。貴施設が地域に愛され、必要とされる施設となるよう尽力して参ります。



イベント例/夏休みジュニアレッスン

東急リゾートサービスならではの施策

地域密着型イベントの開催

当社では多くのレジャー施設を手掛けており、イベント実施の経験が豊富です。貴社の施設運営が地域の理解を得て、地域に必要とされる施設となるサポートを行うことができます。地域貢献と新たな顧客の開拓にも繋がります。

東急リゾートサービスが提供する

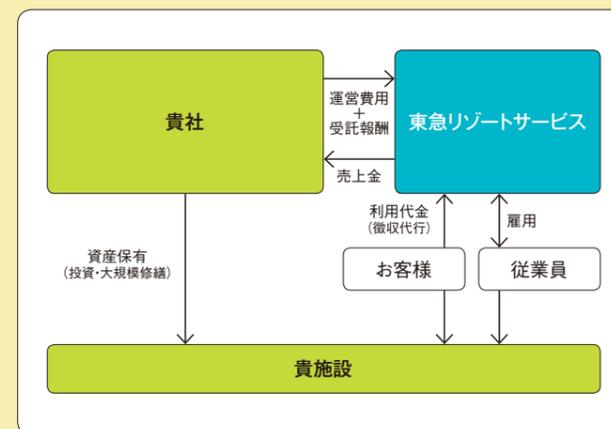
3つの運営サポート

東急リゾートサービスでは、総合力を活かした運営全般を請け負う一括運営受託スキームに、豊富な実績があります。ほかにも当社専門スタッフの出自により事業改善を行うマネジメント契約、改善点の提案を行うコンサルティングなど、ご要望に応じたカスタマイズが可能です。

まずはご相談ください。現状の課題や問題点を明確化し、改善のシナリオを構築いたします。

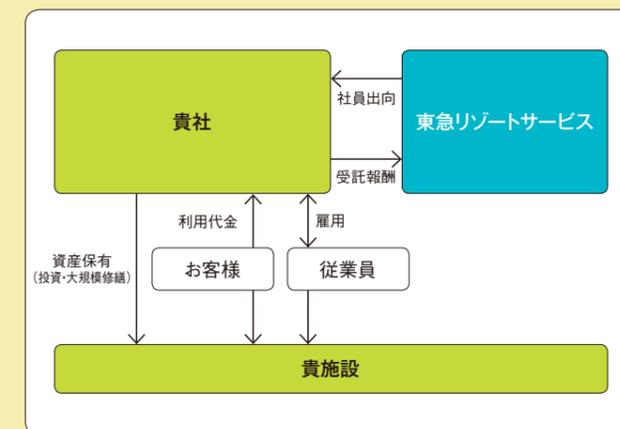
1 一括運営受託スキーム

従業員の受け入れから経営方針の作成、オペレーション業務全般を一括してお引き受けいたします。



2 マネジメント契約スキーム

現地支配人などを当社より出向させ、運営指導、集客支援、事務業務などをいたします。



3 コンサルティング契約スキーム

現状から課題や問題点を明確化し、改善のシナリオを構築。その上で当社の経験豊かなスタッフが商品企画や集客、施設管理、コストコントロールなどのコンサルティングを行います。

主なコンサルティングメニュー

- 調査分析・評価・各種提案
損益計算書などの帳票から課題の推察、仮説の組み立てなどを実施する「簡易調査」のほか、「運営状況」「料飲部門」「施設・整備」「サービスレベル」といったテーマに沿った調査・分析を実施します。
- 各種研修
職員のサービスマナーや、サービス感度向上といったCS研修のほか、各部門別の職員研修も実施します。
- 集客・営業・商品企画
当社のスケールメリットを活かした集客・営業活動のサポート、そして、貴施設の特長を最大限に引き出した商品企画を提案します。
- 中長期計画の立案
施設の整備や設備投資といった「中長期投資修繕計画」を作成します。