

お客様本意経営の徹底



第三セクター

市民保養施設「ゆぴあ」

松田格太郎

天童最上川温泉「ゆぴあ」は、天童市が総工費十九億円を投じて平成九年四月オープンした市民保養施設である。市の中心から西方へ約七^キ、最上川沿いの藤内新田地内にあり、敷地面積一八、七二二平方^キ、建物延床面積二、八六九平方^キ、普通車二百二十台収容の駐車場があり、ロビーは天井が高く広々として見えてホテルのような感じである。大浴場、寝湯、うたせ湯、サウナ等の設備があり、特に自然石を配置した露天風呂は県内では見られぬ大きな規模で、葉山、月山をはじめ飯豊連峰が一望できる設計で当館の自慢の一つとなっている。

湯質は、弱アルカリ塩化物で肌がすべすべし皮膚炎や若返りに良く、肩凝り、ひざ痛、腰痛等にも効用があるといわれている。ロビーでは売店と共に産直の新鮮な野菜と果樹類を販売しており、これを目当てに遠くから来るお客様も多い。食堂は直営でサービスをモットーとしており辛子味噌ラーメンが好評である。これらの内容で入浴料金がリンス

シャンプー付で大人二百円、こども百円の低料金は温泉好きの人が見逃すわけがなく、オープン以来二年少々で百五十万人を突破する予想をはるかに上回る盛況が続いている。

しかし、大入りが続いたからといって喜んでばかりはおれない。超満員の中でお客様へのサービスが万全であったかどうか。洗い場不足、機械の故障、駐車場の混雑など、職員の不慣れと経験不足も重なって大変なご迷惑をおかけしたことを心から反省している。

オープン間もない頃こんな事もあった。連日のにぎわいの中で夕方になると洗い場の排水口に異臭が出るとのうわさが流れた。その原因を調べたところ、心ないお客様が排水口にタオルやカミソリ等を押し込むため排水口が詰まることが判明し急いで十七カ所の排水口に防護網を取り付け、定期的に配管内を高圧洗滌(じょう)することにより解決したが、この風評は未だに尾を引いているように思えてならない。

多忙であったとはいえ、ちょっととした点検

ミスが原因でお客様の信頼を損なったとすればサービス産業に従事する者としての責任は免れず、民間企業なら懲罰問題である。このあやまちを二度と繰り返さぬよう職員の意識を高めると共に嚴重に注意を喚起したところである。それにしてもリピーターの「口コミ効果」の影響がいかに大きいものであるか、細部の管理もおろそかにできないことを痛感した。

巷間伝えられている第三セクター経営の失敗例として、責任区分が曖昧(あいまい)だとか、官に頼りすぎるとか、利益管理に甘さがあるとか、種々取り沙汰されているが、第三セクターの狙いとするところは、官の計画性、社会的信用、公共性と、民の効率性、経済性、機動性など両者の得意分野を生かしながら相互補完し相乗効果を発揮して企業経営に反映させ、社会に貢献するところにあるはずである。両者の関係は車両の両輪のごとく、バランスのとれた協力関係が必要であり、信頼関係が重要である。三セクでは首長が社長

Value Sight 第3セクター



を兼務するケースが多く、かつ幹部も官からの天下りで占められている場合は民の良さが出し切れずに官の延長になるケースが多く、問題である。当社では今年度から「ゆびあ」の運営について市の生活環境課（行政の「ゆ

びあ」担当課）と最低一カ月に一回定例業務会議を開催し、いろいろな問題点を出して忌憚（きたん）のない意見を交換し問題解決に努めている。この会議で大きな収穫があった事は、現場業務に忙殺されていると現状に甘えがちになり改善改革が後回しになりやすいが、予算編成、問題点の指摘、計画性、外部情報、市民の声など、担当課より率直な指摘を受ける事により「ゆびあ」の改善が一つずつ進んでいくことである。

また、天童には県を代表する名だたる天童温泉があり、以前（戦後）はこの旅館も「銭湯」を営んでおり、土曜日等によく友達と連れ立って「かまだ」に通ったものだが、近年はどこの旅館も立派なホテルに衣替えし、銭湯を廃止したので銭湯に通う人はいなくなっている。

天童温泉では、宿泊の伴う宴会慰労、観光娯楽をはじめ諸会議、講演会場、結婚披露宴等が主目的と考えられ、市民浴場の狙いとは大筋において異なる要素が多く、両者の競合はほとんど無いものと判断している。

「ゆびあ」は市民保養施設であり地域住民の日常生活の一環としての浴場と考えていることから次の事項を運営の基本としている。

一つはお客様を最優先に考え、もてなしの心を忘れぬことである。できる限りお客様の生の声を運営に反映させる方針から、ロビーに意見箱を設け生の声を聞き実行に移せるものは即実行している。洗い場の増設とか、履物入れの施設などの要望も多いが、経費と管理の面で実行できないこともある。二つめは清掃管理の徹底である。特に浴槽内外の清掃を徹底し、利用者に清掃が行き届いていると

評価されないような保養所では問題にならないので清掃管理には特に留意し、利用者に清潔感と安心感を与えるよう努めることである。三つめは、無駄な経費を節減し、業績向上を図り入浴料金は出来る限り低料金に抑え、利用者の期待にこたえることである。お客様の協力も是非お願いしたいところである。

四季折々のイベントの開催、「風呂の日」の設定、健康歩道の設置、カラオケ、健康教室等々、やらねばならない事はいっぱいあるが、一つずつ着実に実行すべきと考えている。

古人の健康十訓に「少衣多浴」が唱われている。私たちの健康を保持するためには毎日の入浴が不可欠の要件である。「ゆびあ」が地域社会の保養所として、より愛され、より慕われ、どうしても家族が揃って行きたくなる名実共に「ユートピア」を目指して職員一同努力する覚悟である。

松田格太郎

スポーツクラブ天童専務
1927年天童市生まれ

1948年秋田鉱専卒。昭和鉱業入社、銅山で5年を過ごす。1954年第一貨物に入社、本社と東京支社に勤務、取締役人事部長、常務取締役を務める。1984年同社関連会社副社長、社長を務める。1997年から現職。