

～法人マーケット開拓に役立つ～

リラクゼーション施設

25

業種別リスクマネジメント対処法

ARICEホールディングスグループ

<http://www.arice-aip.co.jp>

株式会社A.I.P 代表取締役 松本 一成

◆株式会社A.I.P

平成20年7月に営業を開始。法人マーケットに対するリスクマネジメントを切り口とした提案や独自の制度に基づく支店展開によって業容を拡大している。現在は全国に18支店を持ち、損害保険約20億円、生命保険約30億円の取扱いを行う。2010年4月にはリスクマネジメントのコンサルティング及び教育等も視野に入れた総合的な組織体としてARICEホールディングス株式会社を設立し、理念を共有出来る代理店と積極的なノウハウやシステム、及びブランドの共有を進めている。

【本原稿は同社スタッフ共著】

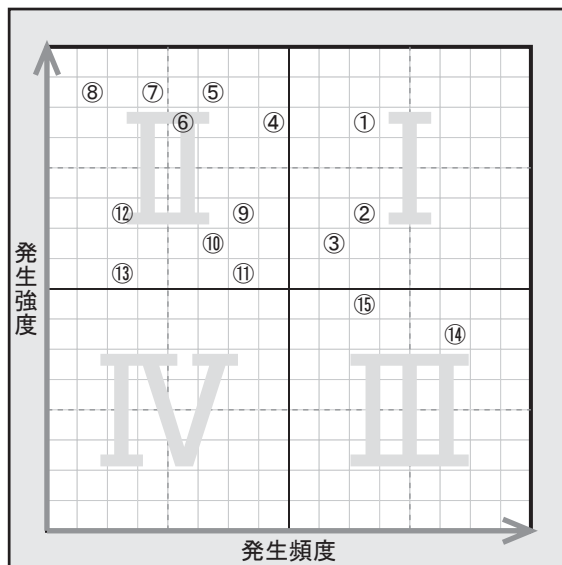
リラクゼーション施設のリスクマネジメント

◇リラクゼーション施設の特徴

リラクゼーション施設には、銭湯からマッサージ店、スーパー銭湯や大型の温浴施設まで含めると様々な施設があり、料金も銭湯は400円程度、スーパー銭湯は1,000円程度、大型温浴施設は2,000～3,000円と多種多様ですが、ここでは飲食店やマッサージ施設が併設された温浴施設を前提にお話を進めたいと思います。ここ数年においては、健康・癒しブームと市場の成長性や参入障壁の低さを背景に温浴施設の開業が増加しましたが、施設数が増えるにつれ、乱立する地域では入場者の減少に苦しむ施設が相次ぎ、廃業に追い込まれる施設も出始めています。厚生労働省の「衛生行政業務報告」においても、平成20年の私営の公衆浴場は2万3,761か所となり、減少に転じています。ちなみに、銭湯の数は一貫して減少が続いており、平成20年度の全国の銭湯数は4,062か所と昭和43年から比較すると約8割減少したことになります。理由としては、自宅に風呂があるのが当たり前になり、サウナやレストランを備えた温浴施設やスーパー銭湯に客を奪われたことがあります。近年は入浴施設をメインとする温浴施設ではありながら、施設間競争が激化する中で新しい設備やサービスを導入することでリニューアルを図る動きが活発であり、代表的なものとしては岩盤浴やゲルマニウム温浴やマッサージ、飲食スペースの拡充等が挙げられます。今後は、差別化要素を取り入れる努力と、地域周辺の状況を見ながら、価格やサービス面でバランスのとれた施設運営をしていくことが重要になるでしょう。

◇リスクマップの例

- I ① 同業の出店
- ② 競争力の減退
- ③ 過剰投資
- II ④ 施術事故
- ⑤ 自動車事故
- ⑥ 食中毒
- ⑦ 火災・爆発等
- ⑧ 地震
- ⑨ 施設賠償事故
- ⑩ 機械設備事故
- ⑪ 台風・洪水
- ⑫ 使用者賠償責任
- ⑬ コンプライアンス違反
- III ⑭ 施設内でのケガ等
- ⑮ 労働災害



◇リラクゼーション施設の特徴的リスク

近年の施設増加に伴い、①同業の出店により過当競争になっている地域が多数存在します。新しい施設と競争する中で古い施設が②競争力の減退により撤退せざるを得ないケースや逆に新しい設備やサービス拡充のために③過剰投資を行うことで苦しい経営を余儀なくされるケースも考えられます。発生頻度は低いですが大きな損失をもたらす可能性があるリスクとしては、施設内のマッサージやエステ等のサービスに付随する④施術事故や飲食店における⑤食中毒、施設の欠陥等による⑥施設賠償事故の発生、バスでの送迎がある場合は⑦自動車事故による損害等が挙げられます。これらは風評被害にも繋がることから、信用出来る業者の選択若しくは人員の採用・配置を行い、最大限にリスクをコントロールすることが求められます。また、大きな施設を持つ業態からの⑧火災・爆発等や⑨地震、⑩台風・洪水等によって施設に被害があった場合の損失も重大であり、休業損失も含めると甚大な被害が想定されます。同様に、故障や電氣的事故等による⑪機械設備事故についても財物損失のみならず、休業やサービス停止等の損害に繋がる可能性があるため注意が必要です。頻度の高い事故としては、浴場内での転倒等による⑫施設内でのケガ等が考えられますが、従業員の場合は⑬労災事故となり、労働基準法や労働安全衛生法違反などの⑭コンプライアンス違反が伴う場合には⑮使用者賠償責任に繋がるケースがあるので注意が必要です。

◇リラクゼーション施設の具体的リスク対策

リラクゼーション施設の特徴的リスクとしては立地や競合の存在が売上や経営に大きな影響を与えること、土地、施設が必要であり大きな設備投資を伴うということが挙げられます。前者のリスクに対応するためには、競合他社との競争に負けない品質と価格を実現すると共に、集客力を上げるためのマーケティング活動が必要不可欠です。競争が激化している近年においては、近場で手頃な料金で贅沢な体験が味わえる温浴施設が人気を集める傾向にあり、多種多様な風呂やサウナを備えると共に、様々なエステやマッサージを取り揃えて差別化する傾向があります。また、対象マーケットを特定したサービスとして、岩盤浴やアロマテラピーといった女性向けの美容サービスを導入したり、夜間料金の割引や時間帯・対象顧客を絞った割引サービスを導入する等の工夫が見られます。単なる入浴ではなく、ゆったりと贅沢な時間を過ごすに出来る来客者にどこまで満足感を与えられるかが重要であり、サービスを行う人材の育成も大きな課題であると考えられます。また、施設に伴うリスクを如何にコントロールするかも重要です。施設を地震や火災から守ることは勿論、施設の欠陥から来客者に損害を負わせないために様々な事故を想定して対処するとともに、設備の故障や電氣的機械的の事故を最小限に抑えるために綿密なメンテナンスを行うことも必要です。投資採算をしっかりと考え、無駄な投資をしないことは勿論ですが、多額の費用を掛けた施設を如何に守っていくかも重要な視点と思われれます。

◇リラクゼーション施設における保険活用

リラクゼーション施設における保険活用としては、まずエステやマッサージ等に伴う④施術事故に対応するもの、施設の欠陥に伴う来客者のケガ等による⑥施設賠償事故に対応する賠償責任保険が考えられます。次に施設内の飲食店における⑤食中毒による賠償責任が考えられますが、営業停止等も懸念される場合は食中毒利益保険等も検討すべきかと思われます。また、大きな施設を持つことが前提となるため、⑧地震や⑦火災・爆発に対する補償については保険を適切に活用する必要があります。まず、地震保険については、地域や保険会社によって引受状況が違うので注意が必要です。火災保険は必要な補償の範囲等についてしっかりと検討する必要があります。地震保険・火災保険に関しては、商品の選定のみならず、建物や営業用什器・備品の時価額に対して相応しく保険金額が設定されているかが非常に重要になるとともに、長期の休業を余儀なくされるケースを想定し、休業損失を補てんするための利益保険を同時に検討することが必要です。また、マイクロバスなどで送迎を行う場合や従業員がマイカー通勤をしている場合には、⑤自動車事故の発生を想定して適切な自動車保険に入っておくことが必須になります。特にマイクロバスは多くの来客者を運ぶことになるため、十分な補償が必要でしょう。従業員に関連するリスクとしては、⑮労災事故が当然挙げられますが勤務時間等の管理が行き届いていない施設も考えられるため、安全配慮義務違反が問われることも想定して⑮使用者賠償責任保険、使用者賠償特約も提案に含めておくべきと考えられます。