

事 業 報 告 書

令和5年4月28日

1 指定管理者の概要

団 体 名	めむろ新嵐山株式会社		
代表者の氏名	佐野 寿行	指定施設の名称	芽室町国民宿舎等
電 話	0155-65-2121	F A X	0155-65-2123

2 事業報告

【1. 管理に係る業務の実施状況】

国民宿舎等（国民宿舎・スキー場・キャンプ場及びその付属施設）の令和4年度の管理状況について、次のとおり報告します。

■ 国民宿舎新嵐山荘

営業期間 令和4年4月1日（金）～ 令和5年3月31日（金）

レストラン スカイパーク：午前10時～午後4時

コロポックル：午前11時～午後5時

■ メムロスキー場

営業期間 令和4年12月1日（木）～ 令和5年3月31日（金） 121日間

リフト運行 令和4年12月25日（日）～令和5年3月24日（金） 90日間

（休業日無し）

ナイター営業 令和5年1月6日（金）～ 令和5年3月21日（火） 33日間

（上記期間中の火・金・土曜日営業）

■ キャンプ場

営業期間 令和4年4月1日（金）～ 令和5年3月31日（金）

■ パークゴルフ場

営業期間 令和4年5月14日（土）～ 令和4年10月31日（月）

【2. 利用状況及び使用料又は利用料金の収入の実績】

(1) 利用状況

■ 国民宿舎新嵐山荘

町内	管内	道内	道外	国外	その他	計
147 人	320 人	2,010 人	1,593 人	8 人	37 人	4,115 人 (前年 2,010 人)

■ キャンプ場

町内	管内	道内	道外	国外	その他	計
297 人	2,692 人	1,010 人	111 人	0 人	0 人	4,110 人 (前年 4,552 人)

■ スキー場

リフト乗降客数 296,189 人 (前年 266,958 人)

■ パークゴルフ場

無料開放のため利用者数は把握できない。

(2) 使用料金又は利用料金の収入実績

■ 宿舎部門収入

67,504,453 円 (前年度 45,876,610 円)

■ キャンプ場収入

12,850,192 円 (前年度 8,042,147 円)

■ スキー場収入

48,409,329 円 (前年度 38,551,031 円)

詳細については、別紙月別収入推移表

国民宿舎等指定管理者申請比較書

評価区分		申請時の事業計画	令和4年度実績
施設目的に沿った管理	公の施設の認識 法令順守	公正・公平なサービスの提供と法令遵守の為の社内ルールの見直し	運営ルールを基本とした「公共・公平なサービス」及び「業務遂行上での法令順守」を徹底しました。特に今期は①労基上の曖昧な取り決めを見直し、就業規則改正を行いました。また②夏期運営での委託運営になる「マルシェ参加店舗との取り決め」「イベント主催団体との取り決め」も法令遵守を徹底し、且つ「公共・公平な店舗選定」を行いました。③冬期のリフト運行に於いても第二リフトの常設営業及びナイター営業・3月の営業時間延長などを行いました。
適切な施設管理	安全・衛生管理 防災・災害対策 施設整備・清掃	施設管理・設備管理巡回点検の実施	スキー場をはじめ、全施設において安心・安全を第一に、特に「内製作業で実施可能事案」の修繕・補修を行いました。夏期営業準備での危険木処理や公園エリアの遊具状況確認などルーティーン業務の徹底及び「記録簿の作成」を実施。また、冬期営業ではリフト関連機器の確認の徹底・消耗部品の交換などを早期に実施しました。
		調理施設でのHACCP導入（令和3年度から新たに設定）	2階店舗（コロボックルのパントリーを「厨房」とし営業許可を取得。曖昧な管理方法からHACCP対象に変更しました。また、各シーズン前（4月12月）に全社員を対象としたHACCPならびに手洗い研修を実施。衛生管理の意識向上を行っています。
		消防訓練	春・秋の年2回防災訓練を実施しています。また、勤務スタッフの少ない「夜間での防災方法」の検討を3月より検討開始。新たに「深夜における防災方法」を見直します。
		設備業者へのヒアリング調査と定期的実施。それに基づく改善計画案の作成	修繕・改修箇所を抽出、優先順位を決め計画を進めて参ります。
		管理遂行体制	「リフト運行マニュアル」「館内清掃マニュアル」「フィールド状況管理マニュアル」等を作成。記録簿の管理、報告方法など実務上の運用に基づく取り決めに徹底して参ります。
環境配慮	地域性を考慮し、ごみ・消費エネルギー・食材ロス等を積極的に取り組む	新たに「ゴミ問題プロジェクト」を部門横断的チームを立ち上げました。今後SDGsへの取り組みを全社をあげて進めて参ります。令和5年度の実施目標は「ゴミ問題」に注力し「ゴミの削減」及び「リサイクル」に注力して参ります。	

評価区分	申請時の事業計画	令和4年度実績
	利用者接遇	「サービスの向上」と概念である「スタッフは家族・ゲストは友達」を具体的に研修という方法でスタッフ共有しています。また「顧客満足度研修」をはじめ「満足度調査分析」を部門間を跨ぎ構成したチームを令和5年度から立ち上げ、より質の高いサービス・商品提供を実施して参ります。
	危機管理・事故防止	緊急連絡網・索道管理体制図等を作成。それに伴う訓練を実施。また専門的な知識が必要となる「資格取得(作業免許等)」の研修参加を積極的に進め「知識の共有」を促し事故防止に向けた体制をとっております。
サービス	具体的向上策	「満足度調査」の年間回答数(N数)も4,000件を超えスタッフの「満足度」に対する意識も大きく向上されていると判断しています。更に浸透させる事を目的に令和5年4月より部門間を跨ぐ「プロジェクトチーム」を立ち上げ、分析を更に速攻性を持つ対策(対応)に進化させ「サービスの向上」「質の高い商品提供」にして参ります。
	PDCAサイクルの実施	フィールド部門でのPDCAサイクル活用が最も進み、満足度の向上=収益の改善を体現しているよう判断しています。令和5年4月よりこの方法を全社に浸透させるよう部門間での情報共有や成果共有を更に進めて参ります。
	利用促進	夏期のファミリー利用・冬期の高校生を柱とする「初心者獲得」が大きく成果をあげてきています。まだまだコロナ禍の年度後半でしたが特にターゲット別全方位戦略は成果をあげていると判断しています。特に一括運営によりスキー・ボードレンタルとの組み合わせ販売が当社利用ニーズにフィットし良いサイクルを回していると考えます。(昨年対比145.6%)また、スポーツ庁の補助事業のスキーtoキャンプも露出が大きく、冬期に於けるキャンプ利用の今後に期待しています。「食」においては「めむろやさいスタンド」を新規オープンさせ新嵐山の特徴づけを具体化しました。
	認知と露出戦略(web活用)	ホームページユーザー数も令和2年対比約200%(89,000ユーザー)となり、並行してSNS閲覧も露出量を増やしています。全体を大きなコンセプトで括るブランド戦略が徐々に浸透し集客にも貢献できています。
その他	地域住民・利用者の意見苦情処理	アンケート分析のネガティブ対策として「傾向から問題の本質」を見極めトータルネガティブ10%未満を目標とし、改善に努めております。苦情対応においては、各現場にて対応し、対応に至らぬ事案は支配人報告とし対応解決を行っています。また、地域利用も「コロナ禍の自粛」「新しいものへの虚雑反応」も和らぎ、一部の「町への直接抗議」以外は極端に件数は減ってきました。これは「事あるごとの町の対応」「説明をくりかえす」に助けられている部分が大きいと判断しております。

評価区分	申請時の事業計画	令和4年度実績
経費削減対策	原価 … 適正原価の設定と在庫管理・ロス管理の徹底	総合的な見直し(メニュー数/在庫管理/メニュー設定等)が進み、概ねレストラン原価は38～40%を維持し適正な数値に成りつつあります。但しショルダー期(端境期)のレストラン売上がまだまだ安定せずコントロールを難しくさせている(改善未達成)と考えます。年間をとおし安定した集客に貢献できる取り組み(目的性の高いレストランなど)が急務と考えます。
	一般販費 … 部門単位での管理体制と経費の適正化(数値化)	固定費・変動費の仕訳を見直し、同時に勘定項目の改正を進めました。これにより「削減項目」「圧縮項目」が具体的に理解でき、部門単位での経費コントロールを実行できる仕組みとしました。令和5年4月よりPL表に反映し適正数値の見える化を進めます。
	全体 … ゼロベースでの計上方法含める見直し作業	公共施設運営費用と施設運営費(売上の計上できる施設)を分け、経費コントロールを実施できる仕組みを作りました。これにより施設運営での純粋な販費を検証し「人件費・水光熱費・修繕費」を把握し適正な運営コストに努めます。
利用料金設定	協定記載利用料の厳守と見直し	価格設定では協定等に定める事項を厳守し、都度町担当者との協議・確認をしております。また、今後の指定管理に反映できるよう、利用料金設定に関する資料を作成しました。
個人情報保護	データ化と管理方法の見直し	紙ベースでの個人情報集計の削減、また、廃棄処分手順の厳守を行っております。データベースでの個人情報は取扱方法・取り扱い担当者を設け、保管場所・パスワード設定を行い管理しています。
地産地消についての考え方	地域性の活用(商品化)… 環境を商品化する試みと地場食材の取り込み	コロポックル等レストラン展開にて「めむろやさい」の導入を進め、冬期限定でスタンド型ショップを新規設置。メモソフトに続き近隣果樹園産りんごを使った「ベーコンアップルパイ」・芽室産牛乳等の販売を開始いたしました。また、環境を柱としたグランピング施設の露出・運営も「地域価値の具現化」を意識したラインナップにブラッシュアップし集客力ある変更を実施しています。

令和4年度 めむろ新嵐山株式会社 月別売上推移と前年比(税抜)

1. 宿舎部門

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額	
売上高	R4	金額(円)	2,758,023	4,819,633	4,396,052	7,255,255	10,795,726	7,582,345	6,147,391	4,049,461	2,678,905	7,314,305	6,595,796	3,113,561	67,504,453	23,971,405
		前年比	216.1%	226.1%	372.4%	111.2%	215.0%	274.1%	153.2%	139.9%	65.5%	119.5%	154.4%	95.9%	155.1%	
	R3	金額(円)	1,275,318	2,131,606	1,180,443	6,523,108	5,022,410	2,765,942	4,012,346	2,894,515	4,088,777	6,122,139	4,271,172	3,245,272	43,533,048	—
宿泊	R4	金額(円)	871,926	1,612,447	1,666,582	3,120,058	4,595,500	3,041,419	2,432,505	1,674,663	448,828	884,709	899,836	569,671	21,818,144	11,203,172
		前年比	719.0%	202.5%	941.6%	172.7%	176.9%	460.7%	250.7%	205.1%	31.5%	113.6%	475.1%	204.8%	205.5%	
	人数	177	318	342	545	786	614	433	340	93	161	169	137	4,115	2,105	
	前年比	520.6%	220.8%	950.0%	155.3%	181.5%	499.2%	232.8%	182.8%	35.9%	111.0%	375.6%	201.5%	204.7%		
	R3	金額(円)	121,273	796,075	176,991	1,806,621	2,597,237	660,210	970,184	816,678	1,423,545	778,672	189,381	278,105	10,614,972	—
	人数	34	144	36	351	433	123	186	186	259	145	45	68	2,010		
レストラン	R4	金額(円)	1,400,558	2,584,329	2,014,448	3,222,173	5,097,024	3,530,763	2,390,374	1,906,525	1,696,801	5,233,452	4,311,942	1,603,045	34,991,434	11,258,993
	前年比	180.8%	272.3%	409.0%	126.8%	184.3%	293.9%	119.5%	153.6%	96.6%	113.8%	127.7%	78.9%	147.4%		
	R3	金額(円)	774,602	949,212	492,476	2,541,213	2,765,922	1,201,452	2,000,425	1,241,570	1,756,806	4,599,499	3,377,004	2,032,260	23,732,441	—
バーベキュー (フォレストテラス)	R4	金額(円)	3,182	124,663	60,026	166,064	258,317	327,138	300,238	0	0	0	0	0	1,239,628	▲ 2,698,946
	前年比	60.3%	148.6%	33.9%	15.7%	22.8%	68.9%	66.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.5%		
	R3	金額(円)	5,273	83,918	177,108	1,055,143	1,133,940	474,568	454,625	129,364	30,819	73,090	119,636	201,090	3,938,574	—
宴会	R4	金額(円)	59,091	63,455	245,100	263,891	130,318	3,409	404,153	73,546	40,455	310,000	154,000	105,910	1,853,328	▲ 158,863
	前年比	80.2%	42.6%	177.4%	74.1%	100.8%	8.3%	518.2%	23.9%	8.0%	164.3%	1848.1%	311.3%	92.1%		
	R3	金額(円)	73,636	149,045	138,194	356,355	129,306	41,250	77,992	307,867	507,515	188,679	8,333	34,019	2,012,191	—
売店・自販機	R4	金額(円)	225,285	177,420	220,039	256,252	420,276	376,481	411,130	206,339	352,722	706,443	1,075,872	666,132	5,094,391	1,389,998
	前年比	153.5%	245.8%	239.1%	49.7%	85.3%	112.2%	105.3%	77.6%	140.6%	262.9%	243.4%	154.1%	137.5%		
	R3	金額(円)	146,809	72,188	92,038	515,181	492,502	335,453	390,558	265,956	250,882	268,698	441,949	432,179	3,704,393	—
入浴	R4	金額(円)	176,717	181,228	173,857	217,817	289,282	198,480	190,118	155,824	140,099	174,701	145,146	158,803	2,202,072	833,498
	前年比	155.8%	253.4%	478.5%	97.0%	151.1%	374.4%	177.3%	145.5%	171.4%	134.5%	118.8%	122.0%	160.9%		
	R3	金額(円)	113,417	71,509	36,336	224,574	191,510	53,009	107,226	107,080	81,755	129,897	122,142	130,119	1,368,574	—
貸室・その他	R4	金額(円)	19,264	76,091	16,000	9,000	5,009	104,655	18,873	32,564	0	5,000	9,000	10,000	305,456	▲ 200,009
	前年比	47.8%	787.8%	23.8%	37.5%	9.0%	#DIV/0!	166.5%	125.2%	0.0%	6.0%	70.7%	7.3%	60.4%		
	R3	金額(円)	40,308	9,659	67,300	24,021	55,555	0	11,336	26,000	37,455	83,604	12,727	137,500	505,465	—

2. キャンプ場部門

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額	
売上高	R4	金額(円)	349,189	744,993	641,898	1,585,202	2,866,522	1,359,581	706,248	258,848	541,791	833,774	2,559,974	402,172	12,850,192	4,808,045
	前年比	248.2%	237.6%	372.8%	93.3%	122.7%	140.7%	112.6%	105.1%	330.0%	157.4%	488.9%	124.7%	159.79%		
	R3	金額(円)	140,712	313,493	172,164	1,699,334	2,336,912	966,245	626,975	246,180	164,195	529,741	523,577	322,619	8,042,147	—
キャンプ利用人数	R4	人数	281	367	494	696	1,083	579	235	141	45	44	57	88	4,110	▲ 442
		前年比	203.6%	205.0%	365.9%	63.8%	68.2%	82.8%	88.3%	84.4%	58.4%	71.0%	73.1%	120.5%	90.3%	
	人数	138	179	135	1,091	1,587	699	266	167	77	62	78	73	4,552		

3. スキー場部門

区分		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	前年比 増減額	
売上高	R4	金額(円)	0	0	0	0	0	461,816	1,822,725	3,632,316	5,201,402	19,627,823	14,210,484	3,452,763	48,409,329	9,858,298
	前年比							55.9%	110.2%	302.7%	140.1%	123.4%	72.8%	125.6%		
	R3	金額(円)	0	0	0	0	0	3,261,817	3,297,227	1,718,362	14,009,630	11,518,512	4,745,483	38,551,031	—	
リフト・その他	R4	金額(円)	0	0	0	0	0	461,816	1,822,725	3,632,316	5,201,402	19,627,823	14,210,484	3,452,763	48,409,329	9,858,298
		前年比	0	0	0	0	0	0	55.9%	110.2%	302.7%	140.1%	123.4%	72.8%	125.6%	
	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	16,892	120,896	120,995	37,406	296,189	29,231	
	前年比	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	572.0%	127.2%	106.2%	68.0%	110.9%		
	R3	金額(円)	0	0	0	0	0	3,261,817	3,297,227	1,718,362	14,009,630	11,518,512	4,745,483	38,551,031	—	
	人数	0	0	0	0	0	0	0	0	2,953	95,077	113,907	55,021	266,958		

【3. 管理に係る経費の収支状況】

収入の部

単位：円（税抜）

科目	決算額	説明
指定管理委託料	64,931,819	
売上高	169,602,825	
宿泊	21,818,144	客室室料のみ
レストラン	36,231,062	レストラン、バーベキュー
宴会	1,853,328	
その他宿泊部門	7,601,919	売店・自販機等、入浴、貸室・テナント委託料、自販機設置手数料
キャンプ場	12,850,192	キャンプサイト利用料、アクティビティ各種
スキー場	48,409,329	索道収入、スキーレンタル売上
その他雑収入	40,838,851	指定管理業務支援金、従業員食事、切手取扱手数料他
合計	234,534,644	

支出の部

単位：円（税抜）

科目	決算額	説明	
売上原価（原材料）	18,818,946		
役員報酬	360,000		人件費
給料手当	96,399,176		人件費
賞与	7,422,880		人件費
法定福利費	15,273,318	健康保険料・厚生年金保険料・雇用保険料	人件費
福利厚生費	530,442	健康診断受診料・中小企業退職者共済・あおぞら共済	人件費
外注人件費	17,439,150	冬期リフト・レストランサービス・夜間警備員等の委託管理費用	人件費
社員教育費	100,245	研修・講習参加費用	その他
施設維持管理費	2,172,182	水質検査・消防設備点検・電気保安検査・他保守点検等法定検査費用	施設管理
荷造運賃発送費	26,828	荷物郵送	その他
広告宣伝費	1,454,340	各媒体広告費・ホームページ改修費	広告宣伝
交際費	338,964	海外研修スタッフ宿舍費用（6名分）	その他
通信費	761,711	電話料・郵便料・WEB使用料	通信販促
販売促進費	276,963	エージェントポイント利用分の負担費用	通信販促
消耗品費	9,760,823	営業用消耗品・消耗備品購入・修繕消耗品等	消耗品費
事務用消耗品費	411,218	コピー用紙・プリンタインク・筆記具等	消耗品費
修繕費	1,787,047	修繕資材（木材）・設備・機材修繕部品購入費	修繕費
水道光熱費	31,531,557	電気料・重油・灯油・ガス・水道料	水光熱費
新聞図書費	97,214	新聞代金	その他
諸会費	494,640	各種協会等の年間会費	その他
支払手数料	5,602,818	宿泊手数料・クレジット手数料等、ネットシステム利用手数料	その他
車両費	4,430,523	車検費用・車両整備費・燃料費	車両費
リース料	10,085,716	スキーレンタル費・ランドリーレンタル費等	リース料
保険料	1,202,060	各種保険料	保険料
支払報酬	1,909,539	労務行政事務所・会計事務所・設計デザイン費用	その他
租税公課	456,940	車両税・印紙・固定資産税等	その他
被服費	68,527	ユニフォーム購入費	その他
リネン費	1,984,700	宿泊施設リネン費・グランピング施設リネン費・ユニフォームリネン費	リネン費
雑費	864,021	ゴミ処理費用・研修受講費用	その他
減価償却費	1,488,255	グランピングデッキ・電源新設・館内Wi-Fi設置等	その他
合計	233,550,743		

収支合計 234,534,644円 - 支出合計 233,550,743円 = 983,901円

管理実績

【芽室町国民宿舎】

区 分	「前々」指定管理者の状況				「前」指定管理者の状況				「現」指定管理者の状況				前年度比較		導入時との比較		備 考	
	H27実績 A	H28実績 B	H29実績 C	3か年平均 D	H30実績 E	R1実績 F	R2実績 G	3か年平均 H	R3実績 I	R4実績 J	R5実績 K	3か年平均 L	I-G	摘要	I-A	摘要		
利用の促進	利用者数																	
	国民宿舎	4,515	5,983	6,936	5,811	5,930	6,035	1,678	4,548	2,010	4,115	3,063	332	19.8%	△ 2,505	-55.5%		
	キャンプ場	2,583	2,124	0	1,569	0	0	1,521	507	4,552	4,110	4,331	3,031	199.3%	1,969	76.2%		
	スキー場	409,594	471,158	481,174	453,975	378,874	356,354	278,058	337,762	266,958	296,189	281,574	△ 11,100	-4.0%	△ 142,636	-34.8%		
利便性の確保	営業期間																	
	国民宿舎	年中無休	年中無休	年中無休	-	年中無休	年中無休	年中無休	-	年中無休	年中無休	-	-		-			
	スキー場	H27.12.26～ H28.3.21 (実営業日数87日)	H28.12.18～ H29.3.20 (実営業日数93日)	H29.12.15～ H30.3.21 (実営業日数93日)	実営業日数 91日	H30.12.20～ H31.3.12 (実営業日数83日)	R1.12.25～ R2.3.15 (実営業日数80日)	R2.12.25～ R3.3.21 (実営業日数85日)	実営業日数 83日	R3.12.29～ R4.3.31 (実営業日数92日)	R4.12.25～ R5.3.24 (実営業日数90日)	実営業日数 一日						
	キャンプ場	H27.6.1～ H27.9.30 (実営業日数122日)	H28.6.1～ H28.8.30 (実営業日数91日)	閉鎖中	実営業日数 71日	閉鎖中	閉鎖中	R2.7.18～R2.9.30 R2.12.1～R3.3.31 (実営業日数196日)	実営業日数 一日	R3.4.1～ R4.3.31 (実営業日数365日)	R4.4.1～ R5.3.31 (実営業日数365日)	実営業日数 一日						
	パークゴルフ場	H27.5.3～ H27.11.15 (実営業日数197日)	H28.5.3～ H28.11.2 (実営業日数159日)	H29.5.14～ H29.11.15 (実営業日数186日)	実営業日数 180日	H30.5.16～ H30.11.15 (実営業日数184日)	H31.4.27～ R1.11.10 (実営業日数157日)	R2.6.1～ R2.11.8 (実営業日数161日)	実営業日数 167日	R3.6.1～ R3.10.31 (実営業日数153日)	R4.5.14～ R4.10.31 (実営業日数171日)	実営業日数 一日						
使用料収入の状況 (千円)																		
(消費税抜き)	国民宿舎	91,045	92,052	104,825	95,974	98,646	92,312	37,513	76,157	45,876	67,504	56,690	8,363		△ 45,169			
	宿泊収入	(30,698)	(38,194)	(44,205)	(37,699)	(40,511)	(40,861)	(13,469)	(31,614)	(10,615)	(21,818)	(16,217)	(△ 2,854)		(△ 20,083)			
	レストラン収入	(19,692)	(17,661)	(19,923)	(19,092)	(18,906)	(17,065)	(14,084)	(16,685)	(23,732)	(36,231)	(29,982)	(9,648)		(4,040)			
	宴会収入	(21,577)	(19,490)	(22,703)	(21,257)	(22,626)	(19,041)	(3,234)	(14,967)	(2,012)	(1,853)	(1,933)	(△ 1,222)		(△ 19,565)			
	その他	(19,078)	(16,707)	(17,994)	(17,926)	(16,603)	(15,345)	(6,726)	(12,891)	(9,517)	(7,602)	(8,560)	(2,791)		(△ 9,561)		バーベキュー、喫茶、 自動販売機、入浴等	
	スキー場	39,926	43,669	45,851	43,149	36,590	33,079	31,509	33,726	38,551	48,409	43,480	7,042		△ 1,375			
	キャンプ場	2,769	2,351	0	1,707	0	0	2,328	1,164	8,042	12,850	10,446	5,714		5,273			
	その他雑収入	1,551	6,062	2,030	3,214	1,642	1,578	15,429	6,216	17,128	40,839	28,984	1,699		15,577		切手取扱手数料、 従業員食事代等	
	指定管理委託料	41,519	41,519	46,724	43,254	46,901	47,108	72,105	55,371	54,787	64,932	59,860	△ 17,318		13,268			
	収入計	176,810	185,653	199,430	187,298	183,779	174,077	158,884	172,247	164,384	234,534	199,459	5,500	3.5%	△ 12,426	-7.0%		
	管理経費 の状況 ()は 主なもの (消費税抜き) 単位：千円	人件費	86,817	89,179	97,701	91,232	88,409	85,846	104,022	92,759	124,361	137,425	130,893	20,339		37,544		役員報酬(360千円)含む
施設管理委託費		10,177	8,889	8,469	9,178	8,120	8,630	5,746	7,499	11,736	2,172	6,954	5,990		1,559		清掃、警備、パークゴルフ 管理、リフト保守等	
光熱水費		23,988	24,111	27,940	25,346	27,803	28,821	22,523	26,382	25,258	31,532	28,395	2,735		1,270			
広告宣伝費		2,605	2,054	1,493	2,051	1,717	2,136	3,733	2,529	4,291	1,454	2,873	558		1,686			
消耗品費 (客室消耗品含む)		6,342	6,226	6,274	6,281	6,367	5,511	9,912	7,263	13,673	10,172	11,923	3,761		7,331			
修繕費		2,932	2,068	1,847	2,282	1,805	1,396	3,447	2,216	3,888	1,787	2,838	441		956			
リネン費		1,667	1,995	2,268	1,977	1,931	1,960	724	1,538	1,345	1,985	1,665	621		△ 322			
車両費		3,951	5,119	5,835	4,968	6,265	6,500	5,235	6,000	3,646	4,430	4,038	△ 1,589		△ 305		ガソリン、軽油、車検料等	
保険料		1,464	1,452	1,295	1,404	1,475	1,346	1,415	1,412	1,458	1,202	1,330	43		△ 6			
通信・販売促進費		2,102	1,588	1,831	1,840	1,638	1,260	1,088	1,329	873	1,039	956	△ 215		△ 1,229			
備品購入費		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0			
リース料		2,625	808	821	1,418	974	838	908	907	9,883	10,086	9,985	8,975		7,258			
売上原価		33,961	31,625	36,820	34,135	32,789	31,271	13,381	25,814	15,816	18,819	17,318	2,435		△ 18,145			
その他		4,786	5,776	5,435	5,332	5,650	6,253	4,871	5,591	6,119	11,448	8,784	1,248		1,333		支払手数料など	
支出計		183,417	180,890	198,029	187,445	184,943	181,768	177,005	181,239	222,347	233,551	0	151,966	45,342	26.6%	38,930	22.1%	
収入計-支出計	△ 6,607	4,763	1,401	-148	△ 1,164	△ 7,691	△ 18,121	-8,992	△ 57,963	983	0	-18,993	△ 39,842		△ 51,356			

【サービス改善と満足度調査報告】

説明：

顧客満足度調査は営業期間中の各コンテンツ利用者に対し広くアンケート調査票を配布しております。
抽出する数値は「傾向把握」や「改善項目の抽出」「満足度に効果的な商品分析」等、再利用獲得に向けた調査になります。

- 例) 利用日・・・天候や日並びからの利用傾向
- 居住地・・・効果的露出検討
- 同行者・・・利用シーンの想定
- 具体的各設問・・・満足度に効果的なコンテンツ分析（利用ニーズの把握）

今回、報告にあたり「現状＝利用動向」並びに「有料コンテンツ満足度を構成比」で表現したものを資料とし添付いたします。

問題解決手法：

顧客満足度調査とPDCAサイクルによる改善

回答用紙配布・回収方法：

配布方法・・・精算時・チェックイン時に1グループ（1精算）に1枚を配布
（コロボックル・スカイパーク・総合カウンター）

回収方法・・・施設内入口等3箇所にて専用回収箱を設置
月中・月末に回収

* 配布率目標 100% 回答率目標 10% 回答数 対象設問毎に50件以上を有効と判断

調査対象日 令和4年4月1日～令和5年3月31日
回答数 (N数) 4,517件 有効回答数 16,880件

アンケート用紙 フィールド仕様 2022年夏版

CSアンケート用紙 フィールドエリア用
■W100×H190mm-1/1c 1,000枚

お名前

SKY PARK
お客様アンケート
日々の皆様を存心よりご満足いただくために、
是非、ご意見を伺いたいです。

ご利用日 年 月 日

【第1 ご利用目的】
 キャンプ(家族/友人) グランピング ショッピング
 その他アクティビティ 温泉・登山
 食事 宿泊 その他

【第2 宿泊先】
 温泉街 温泉内 それ以外の温泉街内 温泉内 温泉外

【第3 性別】
 男性 女性 その他

【第4 年齢層】
 10代 20代 30代 40代 50代 60歳以上

【第5 同伴者数】
 1人 カップル/夫婦 ファミリー 友人
 その他グループ

画面もご協力お願いします。

その他ご意見を記載してください。

アンケートにご協力いただきありがとうございます。
回収済アンケート用紙は各入口アンケート回収箱へご返却ください。

傾向把握

設問	男	女	その他	計			
利用目的	1	2	3	4	5	6	7
宿泊先	1	2	3	4	5	6	7
性別	1	2	3	4	5	6	7
年齢層	1	2	3	4	5	6	7
同伴者数	1	2	3	4	5	6	7

アンケート用紙 レストラン仕様 2022年夏版

CSアンケート用紙 レストラン用
■W100×H190mm-1/1c 1,000枚

お名前

SKY PARK
お客様アンケート
日々の皆様を存心よりご満足いただくために、
是非、ご意見を伺いたいです。

ご利用日 年 月 日

【第1 ご利用目的】
 キャンプ(家族/友人) ショッピング グランピング ショッピング
 その他アクティビティ 温泉・登山
 食事 宿泊 その他

【第2 宿泊先】
 温泉街 温泉内 それ以外の温泉街内 温泉内 温泉外

【第3 性別】
 男性 女性 その他

【第4 年齢層】
 10代 20代 30代 40代 50代 60歳以上

【第5 同伴者数】
 1人 カップル/夫婦 ファミリー 友人
 その他グループ

画面もご協力お願いします。

傾向把握

設問	男	女	その他	計			
利用目的	1	2	3	4	5	6	7
宿泊先	1	2	3	4	5	6	7
性別	1	2	3	4	5	6	7
年齢層	1	2	3	4	5	6	7
同伴者数	1	2	3	4	5	6	7

CSアンケート用紙 宿泊用
■W100×H190mm-1/1c 1,000枚

お名前

SKY PARK
お客様アンケート
日々の皆様を存心よりご満足いただくために、
是非、ご意見を伺いたいです。

ご利用日 年 月 日

【第1 ご利用目的】
 キャンプ(家族/友人) グランピング ショッピング
 その他アクティビティ 温泉・登山
 食事 宿泊 その他

【第2 宿泊先】
 温泉街 温泉内 それ以外の温泉街内 温泉内 温泉外

【第3 性別】
 男性 女性 その他

【第4 年齢層】
 10代 20代 30代 40代 50代 60歳以上

【第5 同伴者数】
 1人 カップル/夫婦 ファミリー 友人
 その他グループ

画面もご協力お願いします。

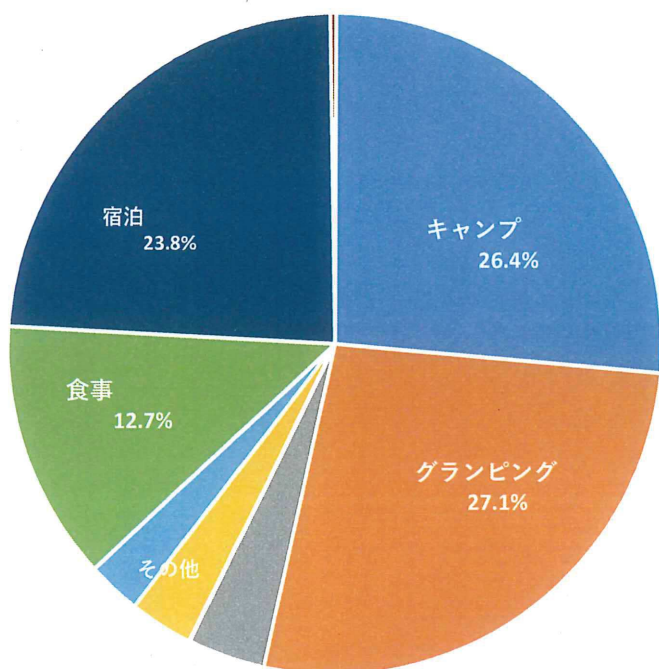
傾向把握

設問	男	女	その他	計			
利用目的	1	2	3	4	5	6	7
宿泊先	1	2	3	4	5	6	7
性別	1	2	3	4	5	6	7
年齢層	1	2	3	4	5	6	7
同伴者数	1	2	3	4	5	6	7

【ゲスト分類と動向 1】

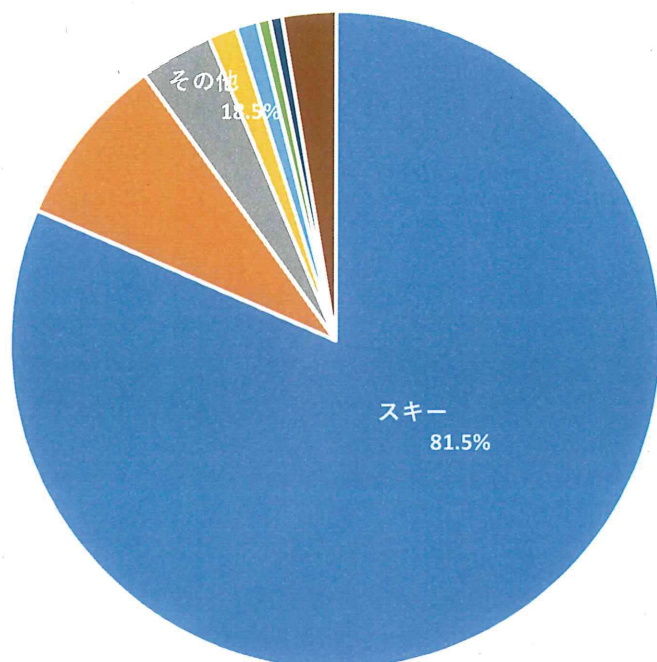
2022年度グリーンシーズン

来場目的：



2022年度ウィンターシーズン

来場目的：

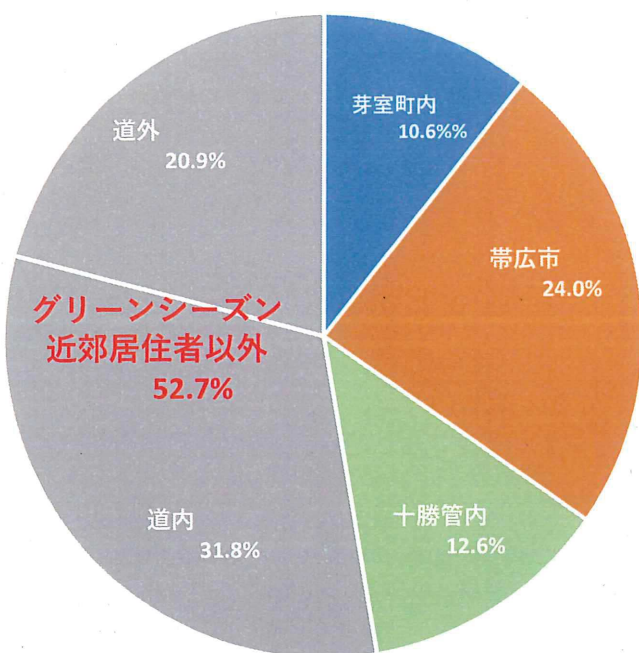


【来場目的】

グリーン期動向・・・「地域価値の具現化＝環境の商品化」が波及していると判断しています。キャンプ・グランピング」利用比53.5%とほぼ前年並み。一方、食事利用構成は低下（前年25.3%）し**目的性の表現強化等の動機づけ**が今後の課題と考えます。
 ウィンター期動向・・・スキー目的が昨年より3%程度増加。リフト乗降者数増加からも来場者数増は伺えまたレンタル貸出数からも、特にボード利用者の増加が**（高校生以下の増加）**見てとられます。結果、付帯売上（飲食・レンタル等）増加に大きく寄与する結果につながったと考えます。

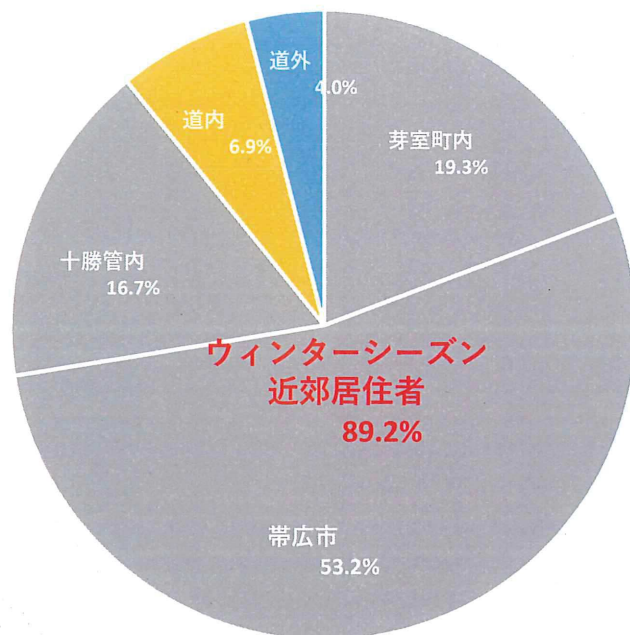
2022年グリーンシーズン

居住地：



2022年ウィンターシーズン

居住地：



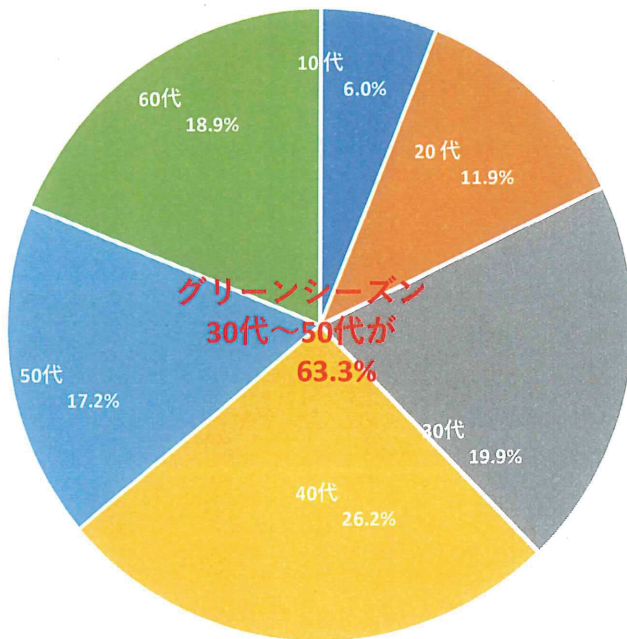
【来場者居住地】

まだまだコロナ禍ではある「グリーン期居住構成」で昨年度内・道外居住者合計34.1%が本年52.7%と動向の変化がありました。道内は札幌圏内が主となりますが「**昨年道外9.1%が本年20.9%**」と2倍以上の伸びとなっています。

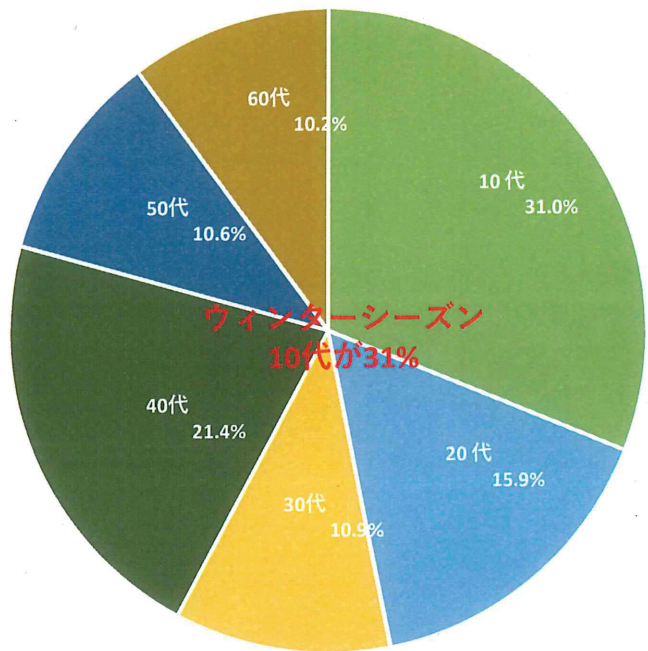
シーズン毎の販売戦略を組み立て利用シーンを想定した販売が重要と考えます。

【ゲスト分類と動向 2】

2022年グリーンシーズン
年代

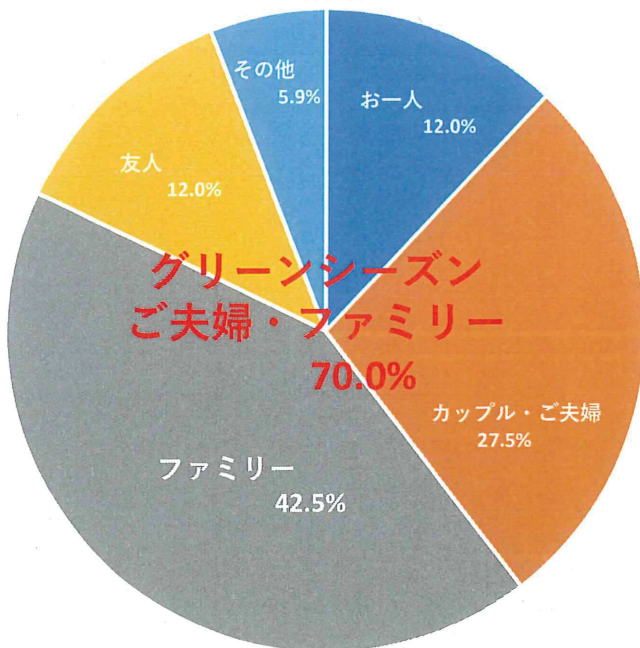


2022年ウィンターシーズン
年代

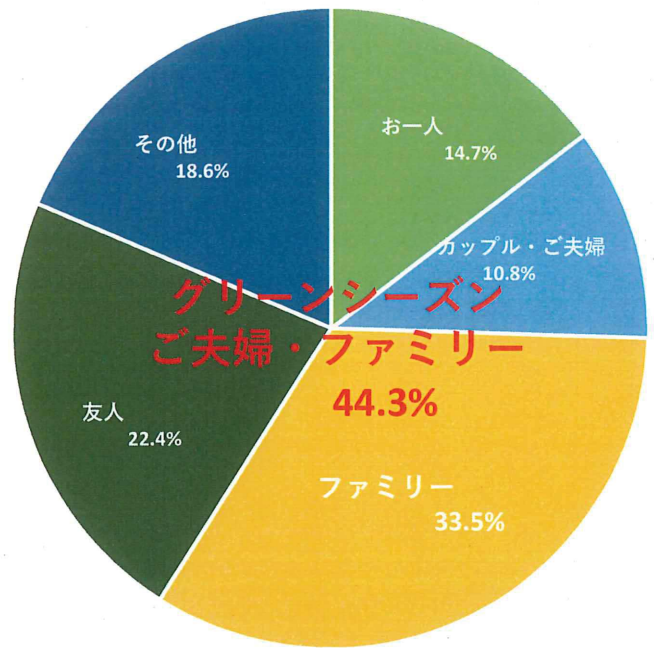


グリーンシーズン **30代～50代が63%**と設計通り（計画値）になって来ています。キャンプ関連及び屋外アクティビティ関連での集客は順調と判断していますが、平準化を進めるにあたり**50代～60代シニア世代の観光利用を増やす事が重要**と考えます。ウィンターシーズン、確実に「高校生＝初心者」の増加が見取れます。オープンアンサーでもゲレンデでの「スノーボード関連遊具の設置」に対する意見も多くありますが、バランスを見て慎重な判断が必要と考えます。

2022年グリーンシーズン
同行者別



2022年ウィンターシーズン
同行者別



グリーンシーズン **ファミリー42.5%** **カップル・ご夫婦27.5%**と設定ターゲットが70%となっています。集客の中心が「キャンプ・グランピング」という設定も大きく影響しています。一方、平準化を視野に入れた場合まだまだカップル・ご夫婦比率を強力に取り込む必要を感じます。（中高年観光目的層の取り込み）ウィンターシーズンでは「自衛隊訓練利用・スキー学習利用」が大きく構成比に影響していると考えます。（その他利用18.6%）まだまだファミリー層の取り込みには工夫が必要と強く考えます。

【満足度構成比とオープンアンサー分類】

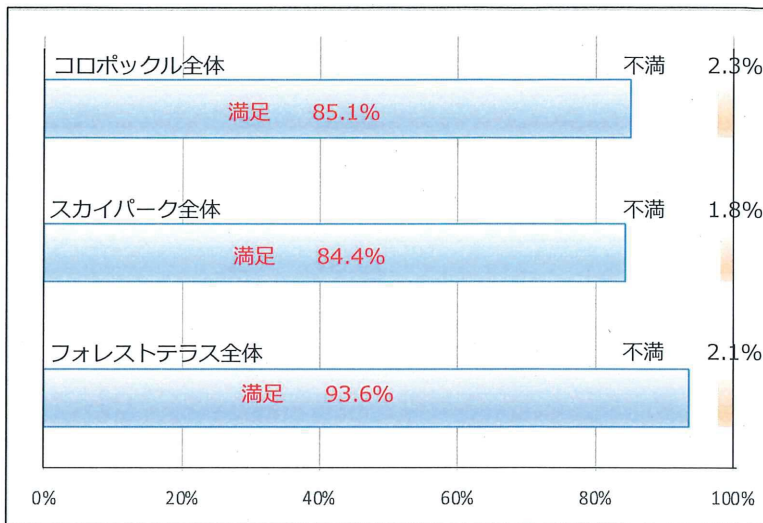
非常に満足・満足・やや満足を「満足」に分類。どちらでもないはそのまま抽出、非常に不満・不満・やや不満を「不満」に分類。各集計数を構成比で算出しました。

2022年グリーンシーズンレストラン 満足度集計

(対象期間 令和4年4月～令和4年11月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
コロポックル	全体	85.1%	12.6%	2.3%
	品数	86.7%	8.5%	4.8%
	味	82.9%	8.6%	8.5%
	スタッフ対応	84.5%	13.1%	2.4%
スカイパーク	全体	84.4%	13.8%	1.8%
	品数	90.3%	7.5%	2.2%
	味	74.4%	11.9%	13.7%
	スタッフ対応	83.9%	12.2%	3.9%
フォレストテラス	全体	93.6%	4.3%	2.1%
	品数	92.7%	7.3%	0.0%
	味	85.4%	7.3%	7.3%
	スタッフ対応	95.3%	4.7%	0.0%

(レストラン3店舗全体の抜粋「満足・どちらでもない・不満」分類)



3店舗の「満足評価は高く」84%以上の利用者が満足と評価しています。

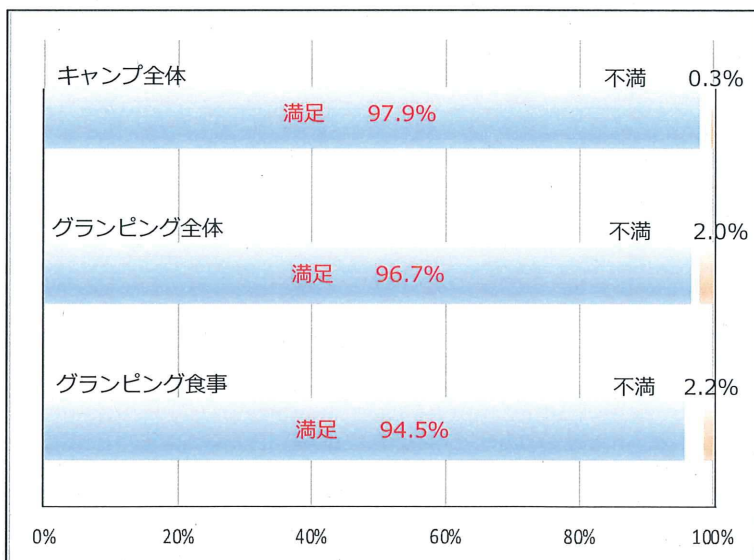
但し、トップボックス（非常に満足＝感動及び再利用動機を表す数値）はまだ低く（30～50%）利用シーンやコンセプト表現（地域素材の提供・定番メニューの検討・メニュー及びサイン類）など課題も多いと考えています。

2022年グリーンシーズンフィールド集計

(対象期間 令和4年4月～令和4年11月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
キャンプ	全体	97.9%	1.8%	0.3%
	予約	87.1%	8.1%	4.8%
	設備	93.9%	3.5%	2.6%
	スタッフ対応	96.3%	2.9%	0.8%
グランピング	全体	96.7%	1.3%	2.0%
	予約	94.0%	2.7%	3.3%
	設備	94.7%	4.0%	1.3%
	スタッフ対応	92.9%	5.8%	1.3%
	食事	95.7%	2.9%	1.4%
グランピング朝食	全体	94.0%	3.7%	2.3%
	味	95.5%	3.7%	0.8%
	量	91.0%	6.0%	3.0%
	スタッフ対応	95.5%	1.5%	3.0%
グランピング夕食	全体	95.0%	2.9%	2.1%
	味	96.5%	2.8%	0.7%
	量	90.0%	4.3%	5.7%
	スタッフ対応	95.0%	2.9%	2.1%

(キャンプ・グランピング全体等の抜粋。「満足・どちらでもない・不満」分類)



キャンプ・グランピングの満足度は高く、今後も引き続き「商品性」をしっかりと見極めた販売に努めます。

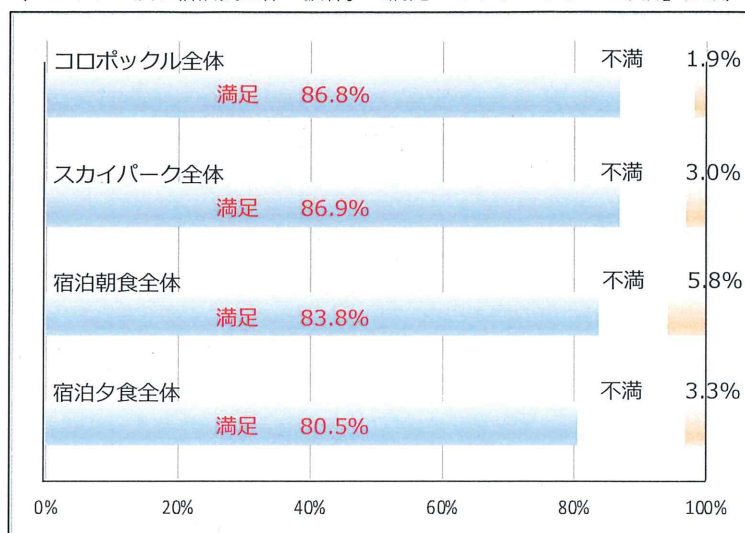
近隣にも競合施設が開業し「施設の特徴付け」が重要となる中、地域性（環境と食）を重点的にアピールし差別化を進めています。

今後も更なるブラッシュアップを進めます。

2022年ウィンターシーズンレストラン集計
(対象期間 令和4年12月～令和5年3月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
コロボックル	全体	86.8%	11.3%	1.9%
	品数	80.1%	9.8%	10.1%
	味	88.1%	8.1%	3.8%
	スタッフ対応	89.0%	8.5%	2.5%
スカイパーク	全体	86.9%	10.1%	3.0%
	品数	82.2%	8.5%	9.3%
	味	86.8%	7.3%	5.9%
	スタッフ対応	88.5%	9.4%	2.1%
宿泊朝食	全体	83.8%	10.4%	5.8%
	品数	79.3%	14.7%	6.0%
	味	79.6%	13.2%	7.2%
	スタッフ対応	84.1%	13.3%	2.6%
宿泊夕食	全体	80.5%	16.2%	3.3%
	品数	76.4%	18.7%	4.9%
	味	78.9%	14.6%	6.5%
	スタッフ対応	79.5%	18.9%	1.6%

(レストラン及び宿泊食全体の抜粋。「満足・どちらでもない・不満」分類)



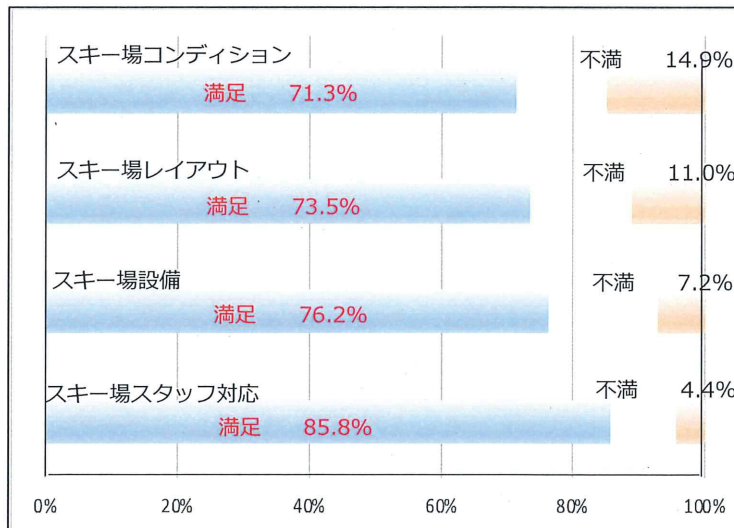
レストラン2店舗をグリーンシーズンと対比すると満足度は少し改善しています。
メニュー変更を行い「想定できる利用シーン」に特化した効果が要因ではないかと仮説を立てています。(来シーズン更に検証)
1 スカイパーク・・・スキヤーズレストラン(ゲレンデレストランとしてメニューを絞り込み提供時間の速さに注力)
2 コロボックル・・・少しゆっくり食事&ティータイム(プレートメニューとドリンクバーの設置)
また、宿泊食も満足度は高く、トップボックル(非常に満足=感動&再利用動機)は50%程度と健闘しています。

夏冬を通し「食事の美味しい新嵐山」という印象づけは出来つつあると考えます。

2022年ウィンターシーズンフィールド集計
(対象期間 令和4年12月～令和5年3月)

店舗名	項目	満足	どちらでもない	不満
スキー場	コンディション	71.3%	13.8%	14.9%
	レイアウト	73.5%	15.5%	11.0%
	設備	76.2%	16.6%	7.2%
	スタッフ対応	85.8%	9.8%	4.4%
長靴クラブ	メニュー	57.1%	38.1%	4.8%
	メニュー数	52.5%	42.5%	5.0%
	スタッフ対応	56.1%	39.0%	4.9%
キャンプグランピング	コンディション	61.2%	32.7%	6.1%
	設備	61.2%	32.7%	6.1%
	スタッフ対応	61.2%	30.6%	8.2%
	利用しやすさ	58.3%	33.4%	8.3%
レンタル	コンディション	72.2%	22.7%	5.1%
	数	75.6%	23.1%	1.3%
	利用しやすさ	76.8%	20.8%	2.4%
	スタッフ対応	77.8%	21.0%	1.2%

(スキー場のみ抜粋。「満足・どちらでもない・不満」分類)



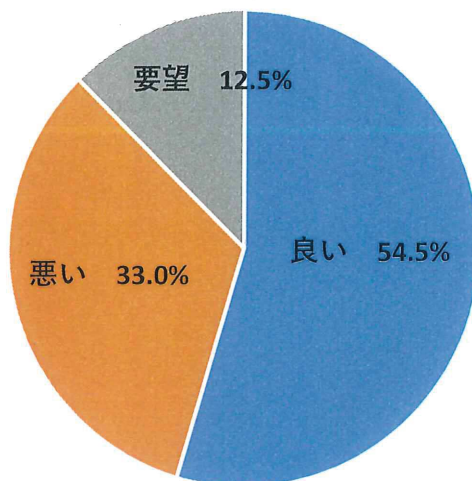
昨年より大きく改善成果が出ました。

(昨年全体66.0%・本年コンディション71.3%/昨年ゲレンデ55.6%・本年レイアウト73.5%/昨年設備63.5%・本年設備76.2%/昨年スタッフ対応75.6%
本年スタッフ対応85.8%) 全ての項目で「不満」も低下させる事ができました。

現場スタッフのネガティブ潰しが効果をあげたものと考えます。

良い・悪い・要望

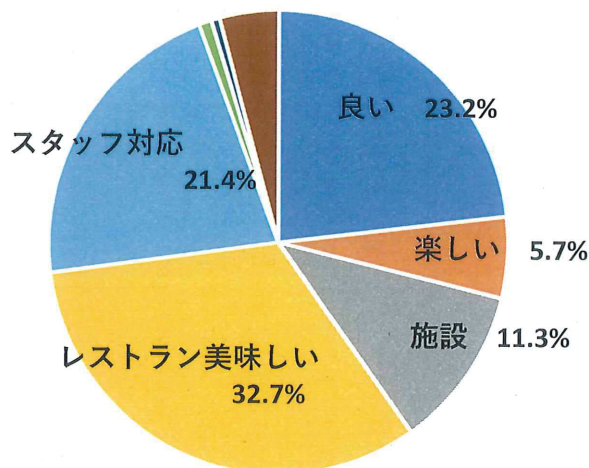
項目	回答数	構成比
良い	336	54.5%
悪い	203	33.0%
要望	77	12.5%
合計	616	100.0%



OA全体での「良い回答」・・・54% 「ネガティブ回答」・・・ 33%
 構成比的には良い回答が多く、高評価と判断できるが「要望数」も多く、
 改善項目を見極めた実行が急がれます。

良い集計

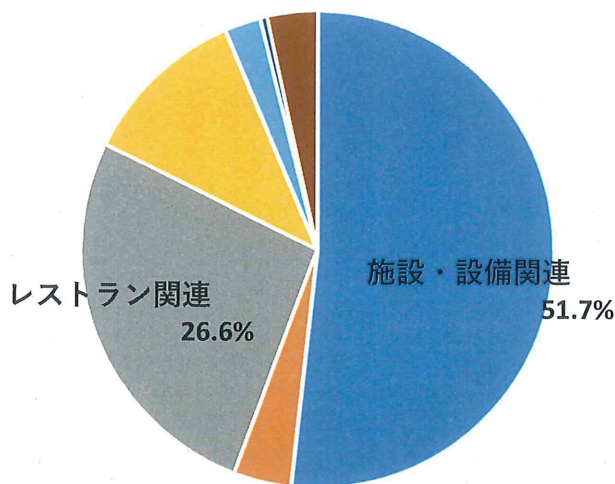
全体	78	23.2%
楽しい	19	5.7%
施設	38	11.3%
味	110	32.7%
スタッフ対応	72	21.4%
アイテム	3	0.9%
安い	2	0.6%
環境	14	4.2%
合計	336	100.0%



味(レストラン関連回答)が多く、「印象」として回答しているよう
 伺えます。また全体(良い)・楽しいなど個別コンテンツの印象では
 なく施設全体での印象を回答しているものと考えます。
 「地域価値の商品化」(食・環境・人) = 施設特徴は徐々に伝わりつつ
 あると考えます。

悪い集計

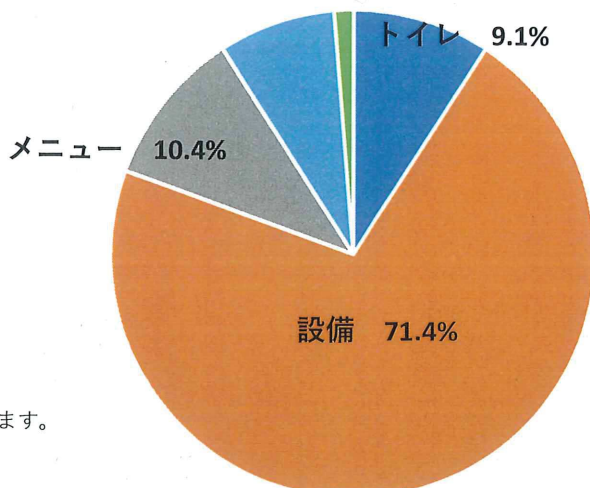
施設	105	51.7%
フィールド	8	3.9%
味	54	26.6%
スタッフ対応	23	11.3%
混雑	5	2.5%
アイテム	0	0.0%
高い	1	0.5%
その他	7	3.5%
合計	203	100.0%



トイレネガティブは劇的に改善しました。しかしながらネガティブ
 コメントの半分以上(51%)は施設・設備関連が多く、優先順位を確定さ
 せた改修計画の実行がまたれます。
 しかし、私たちは「施設・設備を強みとするのではない」戦略を
 選択しており、**更なる地域価値の魅力強化**が何よりも優先されると考え
 ます。

要望集計

トイレ	7	9.1%
設備	55	71.4%
メニュー希望	8	10.4%
料理・量	0	0.0%
フィールド	6	7.8%
今後期待	1	1.3%
合計	77	100.0%



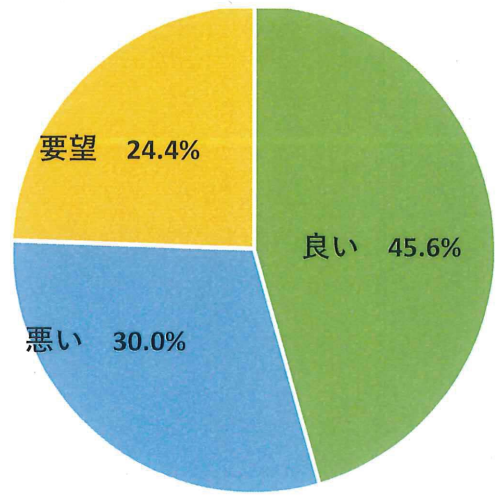
要望として、トイレが上がっています。(遠い・少ない)
 しっかりと**本来の商品を提供する事で軽減**される要望と判断します。
 一方、**設備関連の要望は大きく今後の修繕・改修計画の対象**となる事案と考えます。

2021年ウィンターシーズンオープンアンケート集計

(対象期間 令和4年12月～令和5年3月) 回答件数 397件

良い・悪い・要望集計

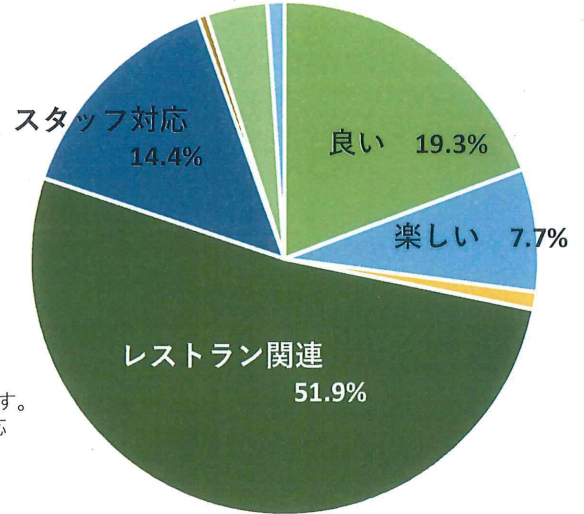
項目	回答数	構成比
良い	181	45.6%
悪い	119	30.0%
要望	97	24.4%
合計	397	100.0%



良い構成比45.6%と昨年より低下（昨年64.6%）良い回答数は昨年より増えているものの要望数が10%以上の増加、期待値の大きさを痛感する結果となっています。

良い集計

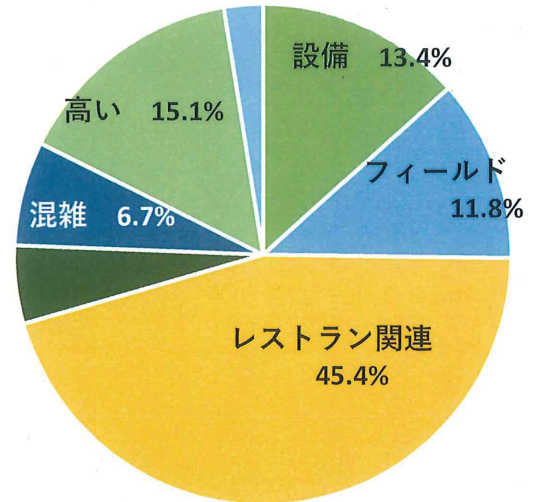
全体	35	19.3%
楽しい	14	7.7%
施設	2	1.1%
味	94	51.9%
スタッフ対応	26	14.4%
アイテム	1	0.6%
安い	7	3.9%
環境	2	1.1%
合計	181	100.0%



レストラン関連へのポジティブ回答が全体51.9%と大きな構成比となっています。またスタッフ対応も良いご意見が多く「冬期（スキー場）」ではスタッフ対応の良さは大きな特徴づけができていますと考えます。

悪い集計

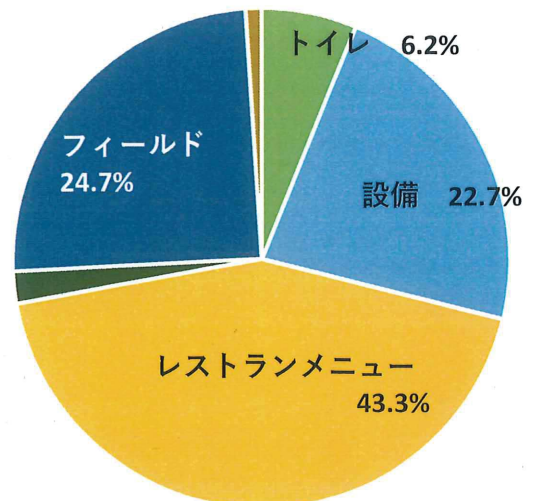
施設	16	13.4%
フィールド	14	11.8%
味	54	45.4%
スタッフ対応	6	5.0%
混雑	8	6.7%
アイテム	0	0.0%
高い	18	15.1%
その他	3	2.6%
合計	119	100.0%



ネガティブ回答は減少傾向にあると判断しています。但し、利用数の多さもありレストラン（スカイパーク）関連コメントも多く今後の課題と考えます。特に今期は「混雑コメント」が6.7%と増加傾向にあり**全体満足度を考慮した場合の「大きな課題」**になるとみております。

要望集計

トイレ	6	6.2%
設備	22	22.7%
メニュー希望	42	43.3%
料理・量	2	2.1%
フィールド	24	24.7%
今後期待	1	1.0%
合計	97	100.0%



要望の多くは「ポジティブコメント」に紐付くものが多い傾向と見ています。「ゲレンデ楽しい・・・もっとジャンプ台を増やして欲しい」「レストラン美味しい・・・***も置いて欲しい」しっかりと分析を行い、今後の改善に反映したいと考えます。