

埼玉・群馬エリアを中心に温浴施設とビジネスホテル等を展開。 顧客満足度の高いサービスで利用者の高評価を集める

リゾート花湯の森は既存施設の再生と新規施設の開設で、スーパー銭湯やスパリゾート、ビジネスホテルなど数多くの施設を展開し、経営を軌道に乗せてきた。今後も積極的に施設をオープンさせながら、これまで積み上げてきたノウハウでサービスに磨きをかけていく。



代表取締役会長 伊藤 良夫氏

- 代 表 者 代表取締役会長 伊藤 良夫
- 設 立 平成18年5月
- 資 本 金 1,000万円
- 従業員数 540名
- 事業内容 温浴施設・ホテル・ゴルフ場などの建設および運営・管理
- 所 在 地 〒366-0811 埼玉県深谷市人見888
TEL 048-551-1126 FAX 048-575-3675
- U R L <http://spa.hanayunomori.jp/>

株式会社リゾート花湯の森は、埼玉県と群馬県でスーパー銭湯やスパリゾートなどの温浴施設を6軒、ホテル6軒、ゴルフ場ショートコースを1カ所運営する。

温浴施設の特徴はバラエティーに富んだ風呂に飲食店やエステ、マッサージ、美容室等の充実した館内施設。ホテルにおいては、主にビジネスユースのリーズナブルなプライスに天然温泉等の大浴場で、いずれも利用者から高い評価を得ている。

「熊谷の『花湯スパリゾート』は、敷地が2万4,000㎡ある関東でも大きな施設です。都内や栃木など関東一円から年間40万人ほどのお客さまが訪れます」（伊藤良夫会長）

設立からわずか14年で13施設を開設し、短いスパンで経営を軌道に乗せてきた同社。その急成長のカギは、伊藤会長が不動産業で培ってきた土地開発および再生の手腕であった。

➔ ホテルや温浴施設を次々と再生

同社の設立は平成18（2006）年、関連会社である不動産業、フジケン株式会社の社長を務めていた

伊藤会長が興した。

当時はバブル期に建設され、バブル崩壊とともに不良債権となっていたゴルフ場やホテルなどのリゾート施設が数多くあり、その再生とその後の運営を担うべく同社がスタートしたのである。最初に手けたのは、深谷のゴルフ場「花湯の森ショートコース」だ。廃業から3年ほどたっていた施設で、草が生い茂り荒れた状態であったという。

「緑豊かな場所だったので、ゴルフ場に付加価値をつけて新たに再生させれば人が集まるのでは？」と考えました。それならば温泉をつければよいと気づき、スタートしたのです」

平成18年にゴルフ場ショートコースが再スタートし、その翌年にはゴルフ場併設の温浴施設「花湯の森」、そして不良債権化していたホテルを買い取り「ホテル花湯の森」をオープンさせた。当時、競合の温浴施設が家族連れをターゲットとするなか、同社は子育てを終え時間にゆとりのある50代の女性をターゲットに、食事処やリラクゼーション施設など大人がくつろげる空間づくりに注力した。

その読みは的中し、その後競合が閉店を余儀なく

されても同社は利用者を伸ばし続け、今日に至っている。そしてその成功体験を生かして、「美肌の湯」「新前橋ターミナルホテル」「前橋やすらぎの湯」「ハナホテル深谷&スパ」など温浴施設やホテルを買い取り、次々と再建していったのだ。

その後、同社の再建手腕は業界に広く知れわたり、いくつもの物件について声がかかるようになった。

➔ 逆張りで若者をターゲットに

同社は平成29年、自社で新規に手がけた施設「ハナホテル花園インター」を深谷市に、「花湯スパリゾート」を熊谷市にオープンさせた。

「ハナホテル花園インター」は関越自動車道花園インターから約3分とアクセスがよく、ボリューム満点のバイキング形式の朝食に、広々とした天然温泉の大浴場が人気を集める。部屋はスタンダードなシングルルームから和洋室、和洋室デラックスタイプまで、ビジネスでも家族連れでも利用できるのが特徴だ。

「花湯スパリゾート」は源泉かけ流しで「岩風呂」「壺湯」「ヒノキ風呂」等、風呂の多様さが評判。さらにエステサロン、美容室、和食・居酒屋、カフェを併設、「温活cafeネスト」には8種類の岩盤浴にコミック・雑誌カフェを備え、若者の人気を集めている。通常温浴施設といえば、高齢者や家族連れをターゲットにして「温泉離れ」と言われる若者世代を避ける傾向にあるが、同社は逆張りで若者に的を絞ったのだ。

「若い人がデートする場所を目指してつくりました。温活カフェのような、1日施設にこもっても退屈しない充実した休憩室も用意しているので、滞在時間は平均5時間くらいでしょうか。昼と夜2食を食べて帰るお客さまもいますね。その分客単価も温浴施設だけの施設と比べると高めです」

その後、同社は自社で新規に建設した「ハナホテル行田」、平成31年4月には「ユートピア赤城」を再生してスタート。さらに、群馬県渋川市の施設を入札で落札し、天空にたたずむ温浴施設「花湯スカイテル

メリゾート」をオープンさせた。こちらも“温活カフェ”を併設しており、若者に人気のスポットとなっている。

「当社のホテルはビジネスユースで利用される方が多いので、インバウンドで稼働率が左右されることはありません。200室つくれば建築費は安くなりますが、どうしても稼働率が悪くなってしまう。それより100室ほどの部屋で稼働率を上げるほうが採算が取れます。『ハナホテル』は稼働率が90%以上です」



➔ フルサービスのホテルに挑む

同社は秩父長瀬にある大手企業の保養所施設をリニューアルして、昨年11月にフルサービスの観光ホテル「花湯別邸」をオープンした。1日7組限定、週4日営業、大人の隠れた癒やしの宿となるハイグレードなホテルだ。

「働き方改革にのっとりながらテスト段階で週4日営業の週休3日で始め、その分稼働率を上げています」

ここではスタッフ全員でチームワークよく動き、受付、客室準備・清掃、ウェーター等一人何役もの仕事

をこなして、生産性を上げている。

またこのホテルは、宿泊料金に食事、アルコールを含むドリンク、カラオケ等の娯楽室利用など、すべての料金が含まれた「オールインクルーシブ」のスタイル。チェックアウトまで財布を気にせず好きなものを好きなだけ楽しめ、そのうえ、価格も2万円前後とリーズナブルなのが評判だ。リバーサイドにたたずみロケーションもよいため、非日常を味わえると顧客満



花湯別邸外観(左)とラウンジ(右)

花湯スカイテルリゾート露天風呂(左)、ハナホテル渋川の完成予定図(右)

足度も高い。チェックアウトの際に次回の予約をするリピーターもいるという。

同社は現在、フルサービス・週4日営業のノウハウを積み上げ、次なる展開をプランニングしている。

→ 時間と空間を売り、お客さまに感動を

顧客へのPRとして同社が力を入れているのが、利用者がネットにあげる“口コミ”や“レビュー”だ。同社は接客、施設、料理、価格帯すべてにおいてバランスよく評価されているという。さらに前述の「花湯別

邸」は、オープンからまだ数カ月だというのに、すでに高い評価のレビューが上がっている。

「大手ホテルと五分に戦うには、ネットの口コミしかありません」と語る伊藤会長。そしてもう一つ、同社には顧客満足に向けた重要なテーマがある。

「ホテルは空間と時間を売っています。さらに、そこに瞬間的な感動がないと、お客さまには喜ばれません。スタッフに常に言うのは『時間・空間・瞬間に感動』、それを基本にすべてを手がけています。空間や料理など、お客さまにいかに感動してもらえるかが大事なのです」

同社が再生した施設は、これまで3カ月から半年ほどで経営を軌道に乗せているという。それを可能にするのが若者に的を絞った発想や話題づくり、オールインクルーシブのような新サービスの創出だ。

「フリードリンクにしたとしても、宣伝費だと思えば安いものです。それを付加価値にしているのです」

→ 今年、来年で新たに3施設を予定

同社は今年6月に既存温浴施設を再生させた「ハナホテル北本」を、そして来年には「ハナホテル渋川」をオープンする予定だ。さらに新規で建設する施設として「ハナホテル花園インター2号店」も来年スタートを目指し動いている。

「国道17号線沿線近くの再生を成功させてきたので、次は4号線や254号線と幹線沿いに伸ばしていく考えです。それによって将来的に『今度は足を伸ばしてあっちに行ってみよう』というお客さまが増え、それぞれの施設で相乗効果が出てくるのではないかと考えています」

現在、社員数71名、パート社員469名ですべての施設に効率よく人員を配置してスムーズな運営を行っている同社。地域の雇用にも大きく貢献している。

今後も同社は、新たな発想でホテルや温浴施設を手がけ、多くの利用者に癒やしと非日常、そして感動を届けていくことだろう。