

講演資料

顧客、従業員、事業を守る。

感染症対策の重要性

2023年9月6日(水)

株式会社東京會館

常務取締役 星野 昌宏



TOKYO KAIKAN

本日のアジェンダ

1. 東京會館のご紹介
2. 東京會館の感染症対策の考え方/主要施策のご紹介

1.東京會館のご紹介

「社交の殿堂」を目的に、政財界が一体となって設立された企業
開業以来、国内外の数多くの要人の接遇を経験

開業



• 「社交の殿堂」を目的に設立



• フリッツ・クライスラーの演奏会芳名帳(1923年)

戦後



• GHQによる接収(アメリカンクラブオフトーキョー)



• 民間初の皇族御披露宴を開催(第四皇女順宮厚子内親王様)

二代目本館



• 谷口吉郎氏の設計により開業(1971年)



• エリザベス女王陛下歓迎午餐会(1975年)

現在



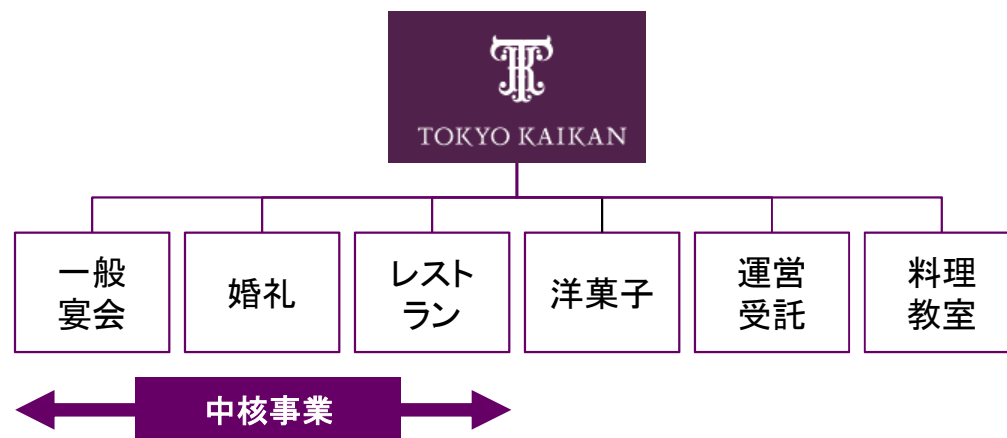
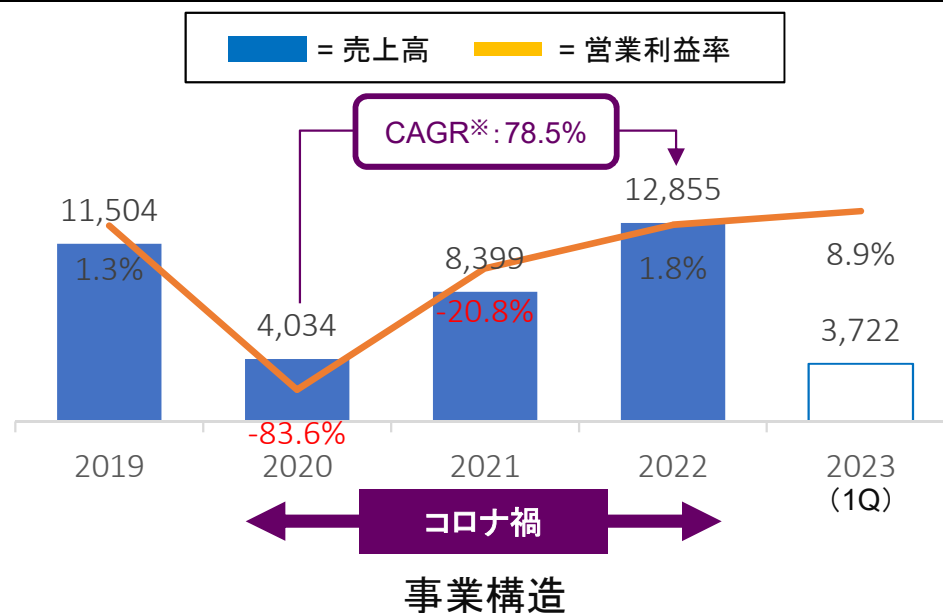
• 2019年新・本館開業

一般宴会、婚礼、レストラン、法人接待施設等の運営が事業の中心 コロナ禍からいち早く立ち直り、売上・収益とも回復基調が継続

会社概要

社名/ 本社	<ul style="list-style-type: none"> 株式会社東京會館 東京都千代田区丸の内3-2-1
設立/ 創業	<ul style="list-style-type: none"> 設立：1920年4月24日 創業：1922年11月1日
資本金/ 従業員数	<ul style="list-style-type: none"> 資本金:37億円 従業員数463名
代表	<ul style="list-style-type: none"> 代表取締役社長 渡辺 訓章 代表取締役専務 鈴木 輝伯
主要 営業所	<ul style="list-style-type: none"> 丸の内本館 如水会館 大手町(Level21) 日本橋三越(特別食堂) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> (非開示の拠点含め) 約20拠点を保持 </div>

売上高/営業利益率(2019-2023年度:百万円/%)



※CAGR=Compound Annual Growth Rate(年平均成長率)の略。((n年度の売上)÷(初年度の売上))^(1÷(対象期間の年数-1))-1

婚礼/レストラン/一般宴会における数千の施行実績により、顧客からの高評価を獲得した結果、業界水準以上の回復に繋がっている

- 「コロナ禍での結婚式、披露宴でしたが、気持ちよく過ごせるよう説明もなされ、安心して参列できました」
- 「このご時世で少し心配な面もありましたが、感染症対策も万全でお料理も美味しくとても幸せな1日を過ごせました。新郎新婦、そしてスタッフが一丸となって式を作っており、その空間に大変感動いたしました」
- 「最新の空調システムやゆとりのある席配置などの設備面の対策、スタッフの方々による感染対策により、安心して食事を楽しめる体制が整えられていて、非常にありがたかったです」
- 「必要な個所にアルコール、パーテーション等が設置され、記帳のボールペンも使い回ししないよう複数本数が、「消毒済み」・「使用済み」のケースとともに設置されており、とても感心しました」
- 「コロナ対応で、これほど行き届いたサービスができるものかと感嘆しております」
- 「コロナ禍でしたが、アルコールの消毒や体温計の設置など、感染症対策も完璧でした」
- 「このご時世なので、とても良いバランスで対応してくださったと思います。
あまり過剰でも心配になりますが、さりげない丁寧さをもってご対応いただきました」

政府/東京都/千代田区のプロジェクト/ガイドラインに積極的に参画し、 感染症対策を導入してきた実績がある

●職場で始める「感染症対応力向上プロジェクト」(東京都/東京商工会議所 : 2016年~)

- ・従業員の感染症に対する正しい知識と高い意識を醸成し、予防/まん延防止の環境整備を行うべく、当該プロジェクトに参画

●従業員/常駐スタッフに対するコロナワクチン接種の実施(2020年月6月~8月)

- ・東京商工会議所、近隣企業数社と共同で職域接種を実施(東商ビル診療所にて)
- ・2020年8月に全スタッフの接種完了

●「新しい日常店」認証取得(千代田区 : 2020年月8月~)

- ・コロナウイルス感染症の予防対策を講じている飲食店等への認証制度
- ・より高度な予防対策が必要な三ツ星を取得

●「飲食店等におけるコロナ対策リーダー事業」に参画(東京都 : 2021年3月~)

●「徹底点検TOKYOサポート」プロジェクトに参画(東京都 : 2021年4月~)

●各種ガイドラインの順守(政府/東京都 : 2021年~2022年)

- ・リバウンド防止措置(2021年10月1日~24日 : 営業時間制限/酒類提供時間・人数制限)
- ・基本的対策徹底期間(2021年10月25日~2022年1月10日 : 酒類提供・人数制限)
- ・オミクロン株の急速拡大に伴う緊急対応(2022年1月11日~20日 : 酒類提供人数制限)
- ・リバウンド警戒期間における取組(2022年3月22日~4月24日 : 酒類提供人数・営業時間制限)

2.東京會館の感染症対策の考え方/主要施策のご紹介

婚礼事業を中心に構築した感染症オペレーションを、レストラン、一般宴会事業に横展開することで、会社としての感染予防対策を確立

営業停止
⇒オペレーション構築

- 人流が急激に減少しつつあった当時の状況を踏まえ、全拠点で営業停止(2020年4~5月)
- 今後の経営方針ならびに感染症対策オペレーションを策定
 - (一部で)顧客の実施意向が強かった婚礼事業は、新規受注/打合せ業務とも継続
 - 婚礼事業をベースに、感染症オペレーションを全社横断で検討のうえ策定

感染症
オペレーションの導入

- 本番施行にて感染症オペレーションを実践投入し、都度アップグレード(2020年6~9月)
 - (当時の顧客ニーズに合わせ)まずは20~30名の小型婚礼にてオペレーションを構築
 - 顧客の規模拡大ニーズに合わせて中規模(50~70名)、大規模(80名~)に合わせてオペレーションをバージョンアップ

他事業への
ノウハウ横展開

- 婚礼事業にて確立したノウハウ・知見を、レストラン/一般宴会事業に横展開(2020年10月~)
 - 東京會館の顧客は感染症対策意識が強く、顧客が感染源となるケースは(ほぼ)存在せず
 - (特に)家族から従業員、従業員間、従業員から顧客への感染ルートに対して重点施策を投下し、感染症対策を更に高度化

想定される感染経路別に、感染症対策の方向性をそれぞれ抽出

	リスク検証結果	対策の方向性	
想定される 感染源	1 顧客⇒ 従業員/顧客 低	<ul style="list-style-type: none"> 当社顧客の感染症対策意識は高く、(現時点まで)発症事例は存在しない 	<ul style="list-style-type: none"> 感染症対策意識の強い顧客に「ご安心頂ける」施策を整備 不特定多数の来場者を抑止すべく、貫通路を(感染状況に応じて)閉鎖
	2 家族/同居人 ⇒従業員 高	<ul style="list-style-type: none"> 従業員発症経路の大部分を占める 	<ul style="list-style-type: none"> 感染自体は(特に家族の場合)完全な封じ込めは困難 体調不良時/発熱発生時の報告体制、出社判断基準の整備に注力
	3 従業員間 中	<ul style="list-style-type: none"> 幾つかの事例は確認されたものの、勤務中の感染事例は僅少(三密下での長時間共同作業が少ないため) 	<ul style="list-style-type: none"> 「勤務時間外の行動管理」が肝になると判断 従業員の士気・モラルを徒に低下させない施策を投下
	4 従業員⇒顧客 低	<ul style="list-style-type: none"> 現時点まで事例は無し 但し、発生した場合は重大なレピュテーションリスクに繋がりが得る 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客に一定時間以上接触する係を事業別に抽出 本番/当日までの(複数回の)抗原検査実施オペレーションを構築

重点施策

感染症対策に、「特効薬」は存在しない 「当たり前前の、地道な取り組み」を粘り強く実施することで、感染を抑止

概要

概要

感染症対策 複数シフトの整備

- 従業員出社シフトを複数パターン構築
- 感染者が発生しても、事業を止めないで済む体制を整備

定期的な換気 /消毒の励行

- 最新の設備を稼働させ、換気を徹底
- 「顧客/従業員が接触し得る」個所を全て定期消毒

発熱/体調不良時 の連絡網整備

- 本人・家族に発熱/体調不良者が発生した際の連絡網を整備
- 全ての報告を、人事部・総務部に集約の上、一括管理する体制を導入

発熱/体調不良時 の出社ルール の明確化

- 出社までに一定期間を置いた上でPCR検査を受検
- 陰性証明が出るまでは出社不可とするルールを厳格運用

感染リスクの ある場所/行事 への参加自粛

- 顧客に「大人数での行事」を催行頂けるよう、従業員/パートナー企業は行動を自粛する考え方を啓蒙し、定着化
- 従業員食堂では「黙食」を推奨

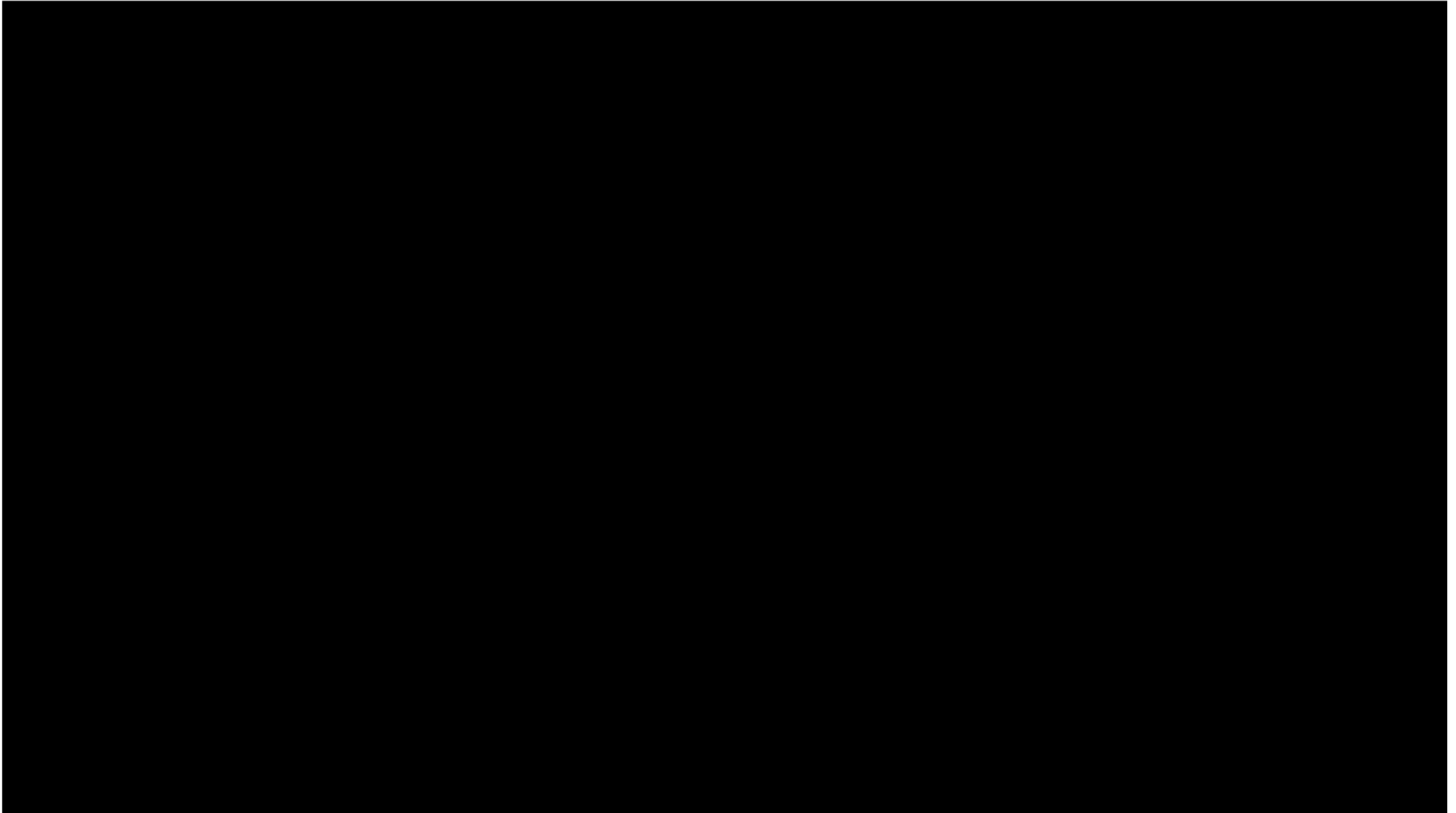
従業員福利厚生 制度の拡充

- 東京會館施設を安価に利用できるキャンペーンを定期的に導入
- 安心/安全な余暇を過ごす場所を提供する姿勢を示す

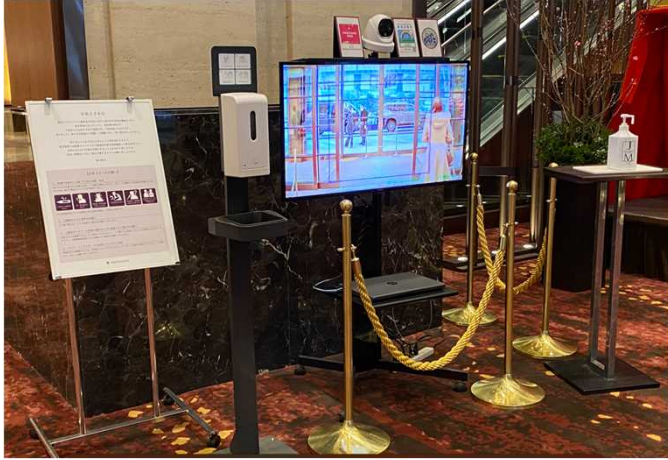
大前提として...

- 従業員の雇い止め/給与カット/賞与不支給など、従業員との関係・モラルを毀損する施策は絶対に講じない（従業員にも早期に宣言し、会社の施策を現場に浸透しやすくするための雰囲気醸成に経営は注力）

丸の内本館における高度な換気機能のご紹介



各種取組みを顧客にHP等で積極的に開示することで、安心感を醸成



サーモグラフィーの設置



アクリルパーテーションの設置



顧客が手に触れる個所の定期消毒



使い捨てマスクケースの配布

マスクケースの配布



高いウイルス不活性化効果をもつ

オゾン発生器による 空間清掃

オゾン発生器による空気清掃



保健所の検査項目を基に細部にわたり対策を実施

保健所の検査項目に基づいた確認

※上記施策は、2023年5月8日の5類移行前の施策となるため、現時点では未実施の事項を含む
(今後の感染状況に合わせて適宜、施策を投下予定)

従業員から顧客への感染を抑止すべく、対象接客員本人ならびに家族・同居人へのチェックを仕組み化し、リスクを最小化

婚礼事業での事例

基本方針

- 顧客と5~10分以上、継続してサービスに従事するスタッフを事業別に抽出
- 事前/当日/事後のチェック体制を導入し、顧客への感染を抑止するとともに、顧客に安心感を付与



当日まで

- 水曜日、前日に2回の本人検温/抗原検査を実施
- 家族/同居人が存在する場合、発熱者/体調不良者の有無も確認
- 上記に該当する場合、シフト変更により人員を入替

当日

- 当日朝に改めて本人の検温/抗原検査を実施
- 家族/同居人の発熱/体調不良状況も改めて確認
- 予備人員を配備しておき、上記に該当するスタッフが居た場合は人員を入替

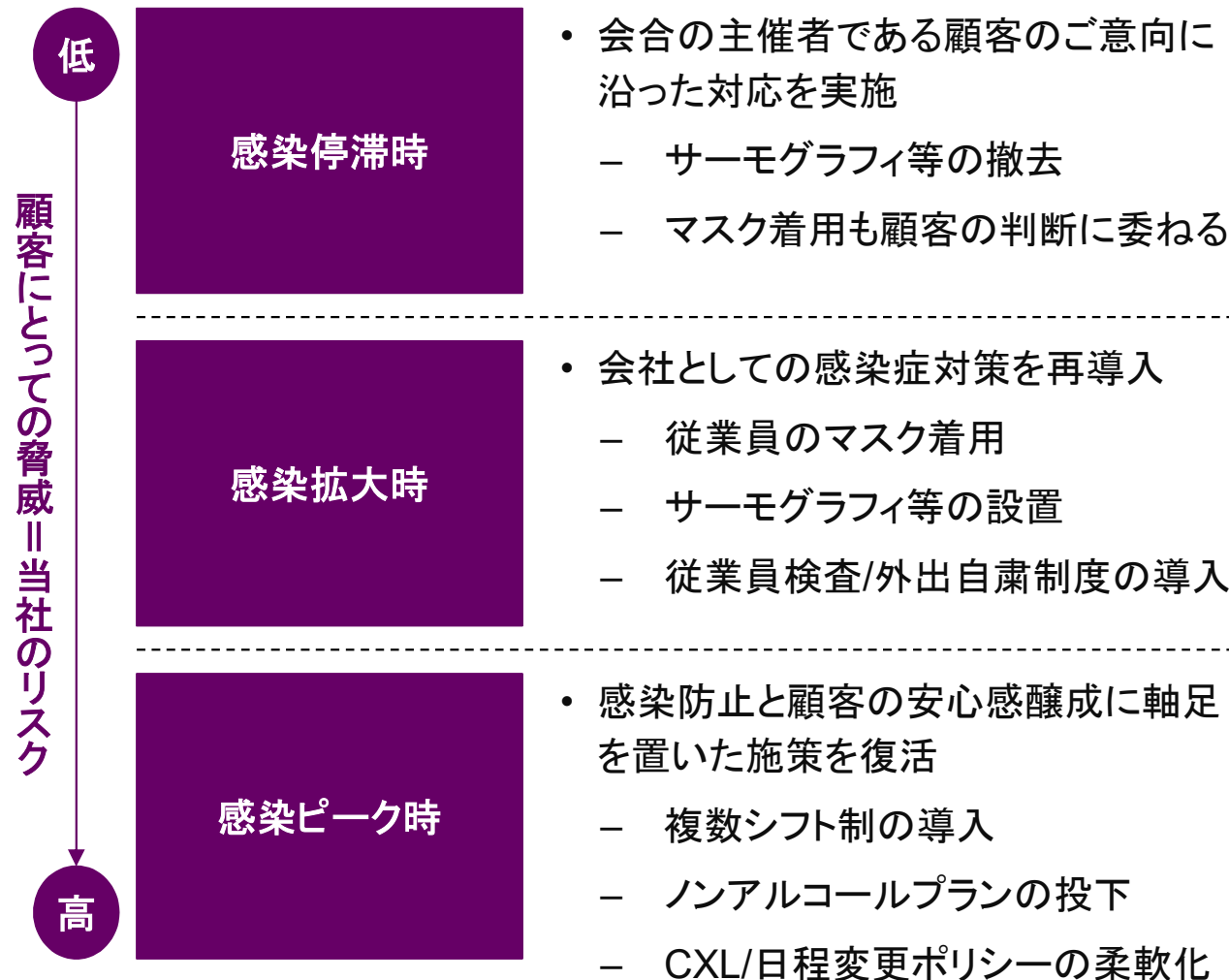
当日以降

- ゲストの感染等につき顧客から連絡があった場合、接触した係を抽出の上、全員の検温/抗原検査を実施
- 検査結果を顧客に共有（現時点では、申告結果に基づいた検査により、陽性が確認されたスタッフは存在しない）

※上記施策は、2023年5月8日の5類移行前の施策となるため、現時点では未実施の事項を含む（今後の感染状況に合わせて適宜、施策を投下予定）

5類移行以降も、感染状況/顧客ニーズを的確に把握できるように、社内のチェック体制は解除せず、「有事」に備えられる体制を堅持

概要



考え方

- 5類への移行/インバウンド需要の高まりにより、コロナ感染のリスクは再度高まりつつある
- これまで投下してきた施策/機器・什器は、いつでも再投入できるよう、定期メンテナンスを現在も実施
- 感染状況に関する2次情報/従業員の感染状況を常にチェックし、いつでも感染拡大時/感染ピーク時の施策に移行できる体制を堅持
- 定期的に感染症対策委員会を開催し、現場の注意喚起も継続