

株式会社プリンスホテル

安全報告書（2008年）

ご挨拶

お客さまならびに事業に関係される皆さまへ

当社索道事業に対し、四季それぞれのシーズンにおけるご利用、またお気づきの点について日頃からのご指導・ご鞭撻、誠にありがとうございます。

株式会社プリンスホテルは、西武グループの中核会社として船出をしてから3年目を迎え、「お客さまを第一に考える営業体制の確立」「峻別と集中」をコンセプトに、事業再構築・人材開発をはじめ、さまざまな改革を実行してまいりました。当社従業員は改革の一つひとつを理解することで、改革に伴う活動を推し進め、ES(従業員満足度)向上を礎に当社のお客さまに対するサービスレベルを高めることにより、さらなるCS(顧客満足度)向上をめざしてまいります。

索道輸送の安全性のご提供についても、そのレベルの標準を毎年高めていく努力をスパイラル的に継続しておりますがその2007年度の取り組みを皆さんにご理解いただくために本報告書を公表させていただきます。

今後とも、皆さまからいただいたご意見を安全・安心の確保に役立て、スキー産業の発展に寄与してまいる所存です。引き続き当社の索道事業をよろしくお願ひ申しあげます。



代表取締役社長
渡辺 幸弘

2008年8月

社長メッセージ

2006年10月から開始された「索道安全管理規程」に基づく安全マネジメント活動については各地方運輸局のご指導のもと、一歩一歩成果をあげながら、1年半が経過しました。その間、当社索道事業においても、停電や電気トラブルがもとで、ゴンドラを停止させてしまう事態が発生したり、高速リフトにおいては、お客さまによる、ご案内の手違いから降車時のお客さまに、ご迷惑をお掛けするなど、再発防止対策（教育）におわれる期間がありました。

西武グループのビジョンに『私たちは、お客さまの行動と感動を創りだすサービスのプロフェッショナルをめざします。』とあり、まさに、レジャー・サービス事業を営む当社にとって、求められる指針であります。常にこのビジョンを胸に、また索道安全管理規程の遵守のもと、全社員が一丸となって前進してまいります。今後とも、お客さまが安心して安全にご利用いただける索道事業を続けてまいる所存であります。

皆さまのご来場を心よりお待ち申しあげております。



早朝営業とゴンドラ



雲海とゴンドラ



紅葉とロープウェー

| 目 次 | ページ |
|----------------------------|-----------|
| 安 全 基 本 方 針 | 3 |
| 安 全 重 点 活 動 | 3 |
| 2007年度 安全確保のための管理実績 | 3 |
| 1. 当社の安全管理体制 | 3 |
| 2. 当社の安全管理方法 | 4 |
| (1) 安全方針を実現化する活動 | 4 |
| 1) 安全方針および安全重点施策 | 4 |
| 2) 安全方針を実現化する活動の状況 | 5 |
| (2) 索道社員安全教育の実施 | 7 |
| (3) その他の安全管理方法 | 9 |
| 3. 行政指導に対する措置の状況 | 10 |
| 2007年度 安全確保のための措置 | 10 |
| 1. リフトの架け替え | 10 |
| 2. 緊急時対応訓練 | 11 |
| 3. 索道救助実施訓練（現地） | 13 |
| 4. 運転整備関係訓練 | 14 |
| 5. 夏期整備 | 15 |
| 2007年度 安全確保のための活動 | 16 |
| 1. 利用者等の皆さまからの御意見 | 16 |
| 2. 利用者等への要望・啓発 | 17 |
| 3. 事業所安全会議の意見から | 18 |
| 2007年度 その他の活動 | 19 |
| お わ り に | 21 |

安全基本方針

索道輸送の安全を確保するための5方針（安全方針）

1. お客様の声、地域の声、お客様の目線を大切にし「安全」を基本に本事業を推進します。
2. 輸送の安全を確保するための関係法令を守ります。
3. 会社および事業所の協力の下、一致団結して輸送の安全の確保に努めます。
4. 安全管理体制の不断の確認を履行し、情報は漏れなく迅速、正確に伝え、透明性を確保します。
ふだん も じんそく
5. 事故・災害の発生時は、人命救助を最優先に慎重に速やかに適切に行動をとります。

安全重点活動

各事業所が次の項目について、計画(Plan)-実施(Do)-評価(Check)-改善(Act)、PDCAサイクルを回しスピーラル的進展をし、営業を進めながら安全を確保していきます。

1. 各事業所主体にて「安全方針を実現化する活動」を遂行する。
2. 各事業所主体にて社員等に対し、「索道安全教育」を遂行する。

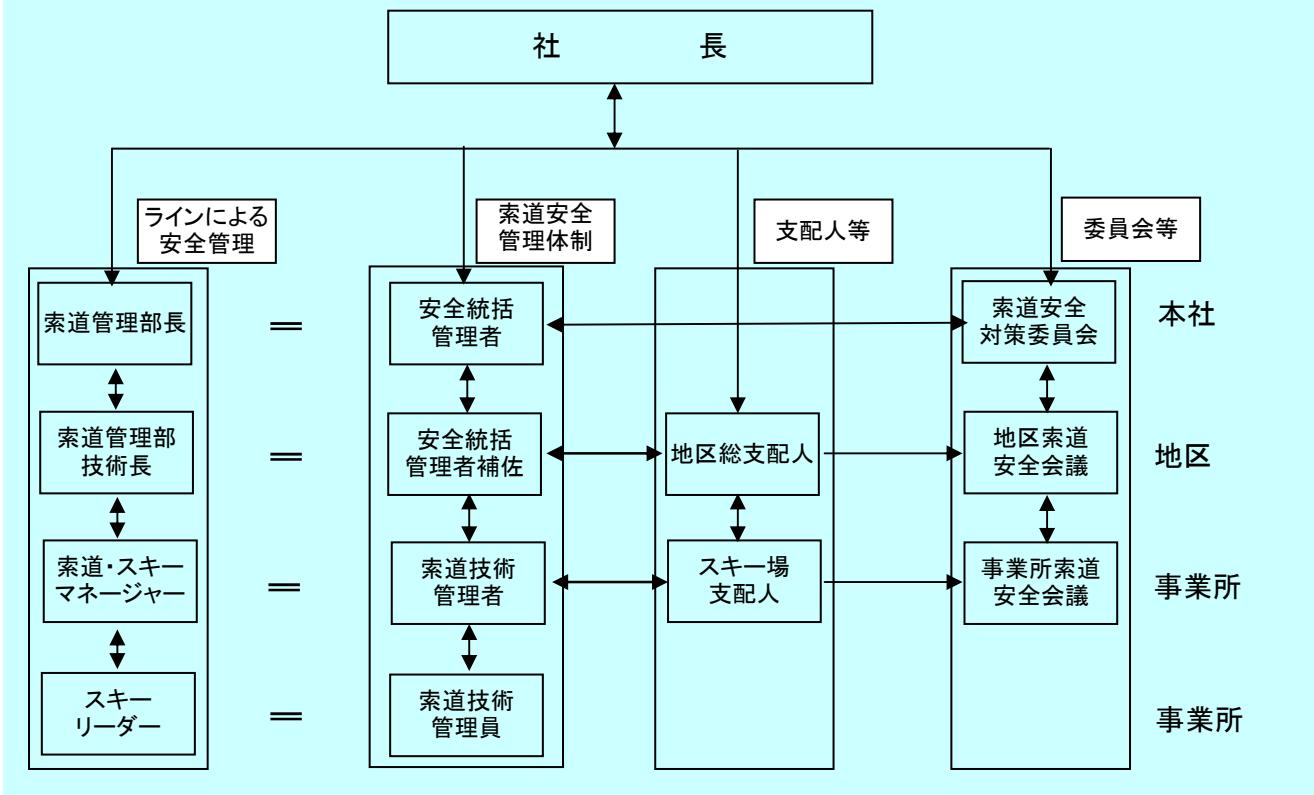
2007年度 安全確保のための管理実績

1. 当社の安全管理体制

社長をトップとする安全管理体制を構築し、各責任者の責任を明確にしています。当社では、全国各地にスキー場を保有しています。そこでスキー場を4地区に分け、索道安全統括管理者を補佐する索道安全統括管理者補佐を各地区に配置しております。索道安全統括管理者は、通達・巡回により、スキー場の索道技術管理者への指導を行い、法的に定められた点検を、監督官庁に届け出ている内容で実施をしております。

| 役職 | 役割 |
|-------------|---|
| 社長 | 輸送の安全確保に関する最終的な責任を有する。 |
| 索道安全統括管理者 | 安全確保を最優先した輸送業務の実施を統括管理する。 |
| 索道安全統括管理者補佐 | 担当地区における、安全確保を最優先した輸送業務の実施を統括管理する。 |
| 索道技術管理者 | 輸送の安全の確保に関し、索道施設の保守・索道の運行・係員の教育訓練の各事項に責務を有する。 |
| 索道技術管理員 | 担当する個別の索道の運行の管理・索道施設の保守の管理に責務を有する。 |

索道安全管理体制表



2. 当社の安全管理方法

(1) 安全方針を実現化する活動

1) 安全方針および安全重点施策

①お客様の声、地域の声、お客様の目線を大切にし「安全」を基本に本事業を推進します。

- イ) ホームページの「ご意見・ご要望」の情報、サジェッションカードを活用する。
- ロ) 日頃からお客様の立場に立って、改善が必要な項目がないかチェックする。

②輸送の安全を確保するための関係法令を守ります。

- イ) 運転細則に基づき、人員を適切に配置する。
- ロ) 整備細則に基づき、1年点検、1ヶ月点検、始業点検を実施する。
- ハ) 索道設備についての技能、知識を向上する。
- ニ) 監督官庁に対する申請・届出書類を確実に提出する。

③会社および事業所の協力の下、一致団結して輸送の安全の確保に努めます。

- イ) 施設整備、要員の確保を確実に実施する。
- ロ) 常に気象情報を把握し、天候の変化に柔軟に対応する。

④安全管理体制の不断の確認を履行し、情報は漏れなく迅速正確に伝え透明性を確保します。

- イ) 日常の業務のなかで安全第一を徹底する。
- ロ) 事故、ヒヤリ・ハット情報を社内で共有する。
- ハ) 他事業所の事故情報を社内に展開し、同様事故を防止する。

⑤事故・災害の発生時は、人命救助を最優先に慎重に速やかに適切に行動をとります。

- イ) 装置の取り扱いを習熟し、また指揮命令系統、役割分担を明確にする。
- ロ) 人命救助、捜索、また二次災害の防止等については地域と一体となり行動する。

2) 安全方針を実現化する活動の状況

- ① 鉄道事業法改正の内容に沿って作成された安全管理規程を遵守することにより事業を運営しているなかで「安全方針を実現化する活動」の基本となっている、安全方針項目およびその項目を具体化した安全重点施策（上記前項参照）について②-ニを追加した他は、前年度と同じ内容で継続することに決定しました。
(全事業所で安全方針項目を見直し、各事業所の活動内容を展開・共有した結果、同じ方針に沿った遵守活動が引き続き必要であるとの考えに至りました。)
- ② 平成20年3月末までの各事業所での実施項目は総数、572項目が寄せられました。安全方針の実現化状況の主な内容は次のとおりです。

方針 1 お客様の声、地域の声、お客様の目線を大切にし「安全」を基本に本事業を推進します。

- 7月20日 ゴンドラ山麓、山頂駅舎内に運行時間とレストラン営業等の案内を分かりやすくするため、電光掲示板を設置した。
- 8月13日 リフト営業時、「小さなお子様を乗車させる際、乗り場と降り場の係員の対応が相違している」とのお客さまからの指摘があり乗降車方法を統一した。
(高齢者とお孫さんの場合は必ず停止し乗車させることとした)
- 12月18日 ゴンドラ搬器の緩衝材をゴムからコイルバネに変更し、よりソフトな乗り心地の提供と振動音の低減を計りたく変更申請を行う。(10/15局提出済)
- 1月3日 「リフトのおじさんは親切でよい」との声を多くいただいた。今後も明るく元気な声掛けを中心に地域性を出したサービスを提供していくように終礼で伝えた。
- 3月16日 リフト乗降場での転倒防止のため、硬くなった雪を除去し、やわらかい雪に入れ替え、斜路の勾配を緩やかに整備した。

方針 2 輸送の安全を確保するための関係法令を守ります。

- 7月12日 夏期営業に伴い、油圧緊張ユニット・制動ユニットに小型扇風機を設置し温度上昇防止対策を実施した。
- 7月30日 第2ゴンドラの整備作業を実施するにあたり、昨シーズンの不具合箇所や軸受け振動検査の結果を再度確認し、整備を進めた。
- 9月29日 当日の技術管理員を配置表にて色分けすることとした。
- 10月2日 杉ノ原エリア索道技術管理者より、教育訓練による技術管理者の責務、索道の安全確保、安全マネジメントについての説明を受けた。
- 10月18日 索道安全統括管理者補佐によるマネジメント評価や安全方針実施状況、教育訓練報告書の提出について、P D C Aの説明があった。
- 12月13日 中部電気保安協会による電気保安講習会を開催。「電気火災防止について・停電事故時の対応について」受講した。
- 3月19日 スキー場安全強化期間のテーマに沿って技術管理員に巡回点検を実施させ、線下や駅舎周りのゴミ拾い等、環境美化の指導を実施した。また看板類の再点検を実施させた。

方針 3 会社および事業所の協力の下、一致団結して輸送の安全の確保に努めます。

- 7月18日 新潟県中越沖地震に伴い、索道施設の点検をした。
- 8月15日 索道安全統括管理者補佐より、熱中症についての資料が届き事業所内に回覧した。索受整備など高所作業も行っているので、体調管理には十分気をつける。また、必ずヘルメット、安全帯を着用し、落下事故等の防止を指示した。
- 12月6日 第3回事業所安全会議を開催。（地区安全会議と合同開催）スキーフィールドの営業形態や非常時の対応、技術管理員の選任等について確認を行った。
- 1月24日 異常気象時の運転取扱いについて、早めの判断と、お客さまに迷惑のかからないインフォメーション体制を指導した。
- 2月15日 索道管理部より通達20-7「社員入替時の索道輸送の安全確保について」を受けて適正な人員配置と入替社員教育を実施した。
- 2月19日 索道管理部より通達20-8「積雪量に対する索道の安全輸送と快適なスキーコースの提供について」の連絡を受けて、関係各所に連絡するとともに斜路勾配・雪面高さの再確認を実施した。

方針 4 安全管理体制の不断の確認を履行し情報は漏れなく迅速、正確に伝え 透明性を確保します。

- 9月29日 技術管理者より、索道係員全員へ技術管理者研修会の内容を説明。「輸送の安全確保」「P D C Aサイクルのチェック方法」「ヒューマンエラー」「事故事例」について再確認を行った。
- 10月23日 朝礼で作業内容および危険箇所、注意点の把握、適正な工具の使用等の確認を徹底し労働災害の防止に努めた。また、終礼で作業進捗状況の報告と問題点を話し合い業務の効率化を図った。
- 12月18日 スキーフィールド輸送安全強化月間の通達に基づき「安全輸送」「5 S運動」「環境美化」等にテーマを絞り、所員の意識改革・向上に努め、実施計画を検討した。
- 12月27日 家族連れのお客さまが多くなってきたので、乗降場の整地（特に座面下の高さ）を適正に確保し、減速運転等状況に応じた取扱いを指導した。
- 1月5日 群馬のゴンドラ係員が挟まれた事故を受けて、山頂での忘れ物について無理に取りに行かず、山麓係員に連絡し山麓で確認するよう指示をした。
- 3月11日 社長、安全統括管理者から「スキーフィールド営業施設全般の安全点検について」通達があり施設全体の「事故の芽」つぶし、雪崩注意、始業点検の確実な実施について関係者へ徹底した。

方針 5 事故・災害発生時は人命救助を最優先に慎重に速やかに適切に行動をとります。

- 7月17日 田代ロープウェー夏期営業に伴い搬器改造の変更認可が出たため、それに伴う運転細則の一部見直しを行い救助要項の変更を行った。
- 12月8日 レストラン錦と合同で、消防訓練実施。ロープウェー山麓駅舎に隣接するラーメンコーナーより出火したとの想定で、避難誘導、通報訓練をした。
- 12月18日 他スキーフィールドの事故を受け、地元消防署より救助体制および救助用具取扱い等の確認依頼があり、現場視察を行った。技術管理者が対応し、資料等の提供をした。

③ 事業所での実施項目報告数の内訳は、以下のとおりでした。

| 方針 | 番号 | 安 全 重 点 施 策 | 報告数 |
|----|----|--------------------------------------|-----|
| ① | イ) | ホームページの「ご意見・ご要望」の情報、サジェッションカードを活用する。 | 46 |
| | ロ) | 日頃からお客様の立場に立って、改善が必要な項目がないかチェックする。 | 43 |
| ② | イ) | 運転細則に基づき、人員を適切に配置する。 | 39 |
| | ロ) | 整備細則に基づき、1年点検、1ヶ月点検、始業点検を実施する。 | 82 |
| ③ | ハ) | 索道設備についての技能、知識を向上する。 | 40 |
| | ニ) | 監督官庁に対する申請・届出書類を確実に提出する。 | 12 |
| ④ | イ) | 施設整備、要員の確保を確実に実施する。 | 27 |
| | ロ) | 常に気象情報を把握し、天候の変化に柔軟に対応する。 | 45 |
| ⑤ | イ) | 日常の業務のなかで安全第一を徹底する。 | 81 |
| | ロ) | 事故、ヒヤリ・ハット情報を社内で共有する。 | 49 |
| ⑥ | ハ) | 他事業所の事故情報を社内に展開し、同様事故を防止する。 | 42 |
| | イ) | 装置の取り扱いを習熟し、また指揮命令系統、役割分担を明確にする。 | 53 |
| ⑦ | ロ) | 人命救助、捜索、また二次災害の防止等については地域と一体となり行動する。 | 13 |
| | | 合計 | 572 |

(2) 索道社員安全教育の実施

1) 索道安全教育規程内、教育実施細目について

- ① 当社では、索道安全教育規程内に社員教育実施細目を定めております。これは必要とする教育内容を項目別に分類し、その講習時間の目安を明記したもので各地区的索道安全統括管理者補佐が意見を持ち寄って、統括管理者との間で調整して定めたものです。

2) 実施状況について

- ① 2007年度においては、各事業所の索道技術管理者が主体的にこの社員教育についてP D C Aを回しました。社員教育実施細目を基本に計画・実施と進めましたが、1年間の教育内容・ボリューム・時期等が事業所主体の考え方でバラツキがありました。各地区的それぞれの経過および結果をサーバー上で展開・共有することで、各事業所がこれら計画・実施状況を見直し、進展していくことが期待されます。



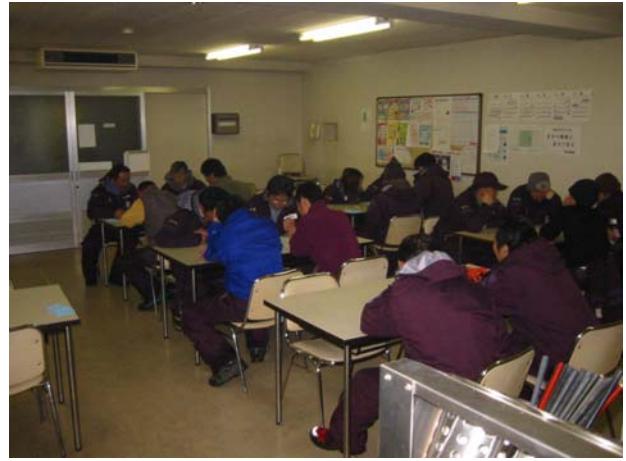
索道安全統括管理者補佐による
「安全マネジメントの進め方」についての
索道社員への教育（かぐら）



索道技術管理者（運輸局研修会受講者）
による索道社員への教育（万座）



索道技術管理者(運輸局研修会受講者)による
索道技術管理者研修会内容の伝達(軽井沢)



索道技術管理者による
冬期社員配置前講習(焼額山)
(関係法規、職制、服務規程、安全管理等)



索道技術管理者による
冬期臨時社員業務説明会(富良野)
(関係法規、職制、服務規程、安全管理等)



「事故等、情報の伝達と共有」
についての索道社員への教育
(万座・焼額山)



索道技術管理者による
冬期臨時社員業務説明会(妙高)
(関係法規、職制、服務規程、安全管理等)



索道技術管理者による
「事業所安全ミーティング」(焼額山)

(3) その他の安全管理方法

1) 安全会議の推進

現場での社員たちの要望の声、危険の芽を知らせる声等々を会社トップが正確に把握するため、各スキー事業所において、若手社員や臨時従業員たちの声を集め、さらに地区において、地区内事業所の声をとりまとめるために、それぞれ安全会議の集まりを設け、内容を詰めたうえで、本社開催の委員会に提出できる仕組みを設定しています。



索道安全統括管理者・地区総支配人等が出席する地区安全会議（長野群馬地区）



索道安全統括管理者・地区総支配人等が出席する地区安全会議（東北地区）



スキー場支配人が参加する事業所安全会議（妙高）



索道技術管理者が議長を務める事業所安全会議（富良野）

2) 安全会議の見直し

平成19年度末の安全会議の見直しにおいて、以下の変更がありました。

1) 年間開催回数

| | | | |
|---------------|------|-----|----------|
| 索道安全対策委員会 | 変更なし | 年2回 | 他必要時隨時開催 |
| 索道安全統括管理者補佐会議 | 変更 | 年3回 | 〃 |
| 索道地区安全会議 | 〃 | 年3回 | 〃 |
| 索道事業所安全会議 | 〃 | 年5回 | 〃 |

2) 合同開催の設置

年間3回の定期開催が予定されている地区安全会議において、11月・4月のスキーシーズンのスタート時・終了時に事業所安全会議と合同で開催することとした。これによって参加する安全統括管理者・地区総支配人・索道技術管理者・索道技術管理員・他関係者が一堂に会し、直接伝達等コミュニケーションをさらに図れるようにした。

3. 行政指導に対する措置の状況

(1) 当社が受けた保安監査

- 1) 国土交通省北陸信越運輸局の保安監査を2007年7月26日27日の2日間に渡り、六日町八海山スキー場において、実施していただきました。
1日目は書類審査、2日目は現場確認をしていただきました。
鉄道事業法改正の内容に基づいての安全管理実施状況や、索道施設の状況等を、また救助訓練・安全会議・施設の整備等の実施について、確認していただきました。監査の結果、指摘事項はなく、索道安全管理規程の遵守を継続するようになります。
- 2) 当社、全事業所において、当日までの索道事故は無かったことを報告させていただきました。なお、その後シーズン終了まで全事業所での索道事故は0件でした。
- 3) 当社の受監者

| | |
|-----------|-----------------|
| 第三事業部長 | 八海山スキー場 支配人 |
| 索道安全統括管理者 | 八海山スキー場 索道技術管理者 |
| 同補佐（新潟地区） | 八海山スキー場 索道技術管理員 |



山麓機械装置点検



山頂機械装置点検

2007年度 安全確保のための措置

1. リフトの架け替え

(1) 当社では2007年度にリフト架け替え工事を2基行いました

リフトの老朽化に伴い、輸送力アップとスキーヤーの利便性をはかる目的で、以下のスキー場にて、リフト架け替え工事が行われ、今年度の営業が最新の安全管理がなされた設備にてスタートいたしました。

- ① 北海道富良野スキー場 富良野ダウンヒル第3ロマンスリフト
斜距離 567.08m 高低差 183.80m 搬器 2人乗り 69台
- ② 新潟県かぐらスキー場 かぐら第1ロマンスリフト
斜距離 517.88m 高低差 139.85m 搬器 2人乗り 87台



富良野スキー場
富良野ダウンヒル第3ロマンスリフト
運輸開始 平成19年11月24日（土）



かぐらスキー場
かぐら第1ロマンスリフト
運輸開始 平成19年11月24日（土）



富良野スキー場
富良野ダウンヒル第3ロマンスリフト
北海道運輸局による竣工検査
載荷試験の実施



かぐらスキー場
かぐら第1ロマンスリフト
北陸信越運輸局による竣工検査
技術管理者による検査手順の確認

2. 緊急時対応訓練

（1）緊急時対応訓練の目的

索道における緊急時の対応については、平素の訓練を重ねることで、的確な判断・指示が行われ、危機状態等の程度を最小に押さえ、また繰り返しや二次的な緊急状態の発生を防ぎます。

当社においては、社員安全教育の一科目として訓練を重ねて実施してきました。2008年度におきましても、各事業所にて作成した訓練計画に基づき、ロープウェーの夏期営業前や、冬期シーズン中に、また基本的なものは毎月実施が予定されています。

（2）当社の訓練科目

- ① 緊急時連絡体制と連絡方法
- ② 救助用具の配置確認と使用方法
- ③ 予備原動装置（予備エンジン・予備発電）の使用方法
- ④ 緊急時放送体制 等を行っております。



富良野北の峰ゴンドラ救助講習会
用具の収納・取り出し訓練



富良野北の峰ゴンドラ救助講習会
救助用具の取り付け方法指導



富良野北の峰ゴンドラ救助講習会
救助用具の使用方法受講



ゴンドラ予備原動機操作手順訓練
(焼額山)



救助用ポール取り扱い指導
(八海山)



ゴンドラ救助装置取扱訓練
(焼額山)



妙高杉ノ原スキー場
妙高第2ロマンス予備エンジン接続訓練



万座温泉スキー場（朝日山）
万座第2ロマンス予備原動機取扱い訓練



緊急連絡訓練
焼額山第一ゴンドラ、緊急時
連絡体制の確認ミーティング



緊急放送訓練
技術管理者からの指示内容を
マニュアルを基に放送する



緊急放送訓練
技術管理者は支配人との間で
随時、放送マニュアルを
見直します。

3. 索道救助実施訓練（現地）

- (1) 索道が不時停止したとき、乗車中のお客様が無事に降車していただくには、大きく二通りの方法があります。
- ① 基本的な救助方法として、また電気系統のトラブル等による停止の場合、予備原動装置に切替え搬器を運転し、お客様を順次、山頂駅に輸送して降車していただく。
- ② 予備原動装置による運転が不可能な場合、索道係員の誘導により救助装置を使用して地上等に降りていただく。
- (2) 当救助訓練は、上記②のケースにおける訓練です。索道には様々な種類・方式がありそれぞれ救助装置・救助方法が違います。社員は各種・方式に合った救助訓練を計画に基づき、実施しております。特にロープウェーでは、乗務員はガイドとして、女性も配置されますが、不時停止時の救助装置の設置（吊り降ろし）は託されますので徹底した訓練が行われています。
- (3) 2008年度も夏期、冬期各営業開始前、冬期シーズン中に実施します。



雲石ゴンドラ乗客救出訓練



第2ゴンドラ救助訓練（苗場）



ロマンスリフト救助訓練（焼額山）



索道技術管理者による乗客救出訓練開始時の説明（万座）



万座第一ロマンスリフト乗客救出訓練



地元消防署も参加した富良野ロープウェー救助訓練



富良野ロープウェー内部からの救出講習

4. 運転整備関係訓練

(1) 安全な索道運転を行うのに必要な操作・その手順を実施を通じて会得するものです。また、整備関係は設備を正しく理解し、機器の性能を最良の状態に保って、安全輸送に努めることを目的として、その操作・手順を会得するものです。
2007年度において、各事業所の訓練計画に基づき、冬期シーズン開始前やシーズン中に実施しました。

(2) 当社の運転訓練科目

- ① 電気施設の電源投入・切断手順
- ③ 営業運転操作手順

- ② 始業点検運転手順
- ④ 不時停止時の対処

(3) 当社の整備訓練科目

- ① 索道施設の構造、動作特性の確認
- ③ 整備要領

- ② 各種検査・測定方法の要領実習
- ④ 油脂の種類と給油



みつまたロープウェー 索輪交換



田代ロープウェー誘導滑車ペアリング交換



軽井沢原動減速機回転時の振動測定



妙高ゴンドラブレーキ点検作業

5. 夏期整備

- (1) 索道施設は、一般的に運転および経年により、摩耗や老朽化が進行します。また山岳地帯の屋外に建設される場合が多いため、風雨等にさらされる機会が多く、立地条件を考慮すると、機械部品の定期交換や機械設備の定期点検を含めて実施する整備は大変重要な作業であり、索道の事故を未然に防ぐ第一歩といえます。
- (2) 整備作業は「索条、支柱、停留場、原動設備、搬器その他の工作物を常に安全な状態に保つ」ことを目的として実施しています。



支えい索ジョイント作業（妙高）



受索装置整備点検（妙高）



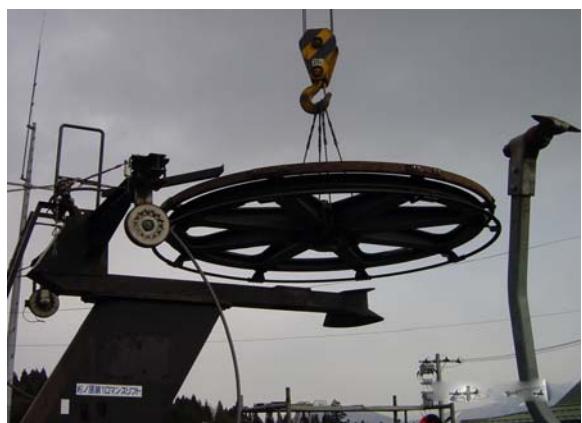
モーター減速機オーバーホール作業（万座）



折り返し滑車軸受交換（万座）



夏期整備 索輪グリスアップ作業（軽井沢）



折り返し滑車ペアリング交換（妙高）



ゴンドラ押送装置解体整備作業（妙高）



捜索機解体整備（妙高）

2007年度 安全確保のための活動

1. 利用者等の皆さまからのご意見

- (1) 当社では、お客様の声、地域の声、お客様の目線を大切にし、「安全」を基本に索道事業を推進していますが、御意見等を収集する手法の一つとして、お客様カード・ホームページ上、サイトマップ内「ご意見・ご感想」欄を利用して伺っています。今後も、忌憚のないご意見等を記入していただきたくお願い申し上げます。

今シーズンも様々な御意見がありました。

昨年12月から今年3月までの期間にて、索道に関する内容で、お寄せいただいた総数は674件です。その内容は以下のとおりでした。

| | 要望 | 苦情 | おほめ |
|-------|-----|----|-----|
| 接客態度 | 80 | 29 | 145 |
| 看板・表示 | 23 | 6 | 1 |
| 施設・設備 | 123 | 12 | 19 |
| 索道乗車 | 153 | 22 | 18 |
| その他 | 34 | 4 | 5 |

たくさんの御意見等ありがとうございました。来シーズンもよろしくお願いします。

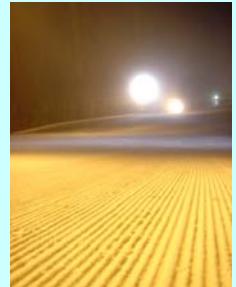
- (2) お客様からの声としていただいた「要望」、「苦情」に対し、今年度、早急にお答えしました事項について、主な内容をあげますと以下のとおりです。

- ① 赴任して間もない係員がお客様よりかぐらエリアの営業開始時間を聞かれ、明確に答えることが出来なかった
⇒ 通常の営業時間は一覧表で各リフトに配布してあるが、天気状況で変更になった場合は常にリアルタイムで案内できるよう連絡網を徹底した。（かぐら）
(放送網を利用して、ゲレンデ・山麓駐車場・ロープウェー内に流している)
- ② 分煙化に伴い、レストランの入口付近を喫煙スペースにしていたが、レストラン内にタバコのにおいが入り込んでいた。
⇒ スキー小屋、レストラン付近の空きスペースに喫煙所を設けた。またタバコメーカーの協賛で分煙機を設置できた。（かぐら）

③ お客様の要望によりゴンドラコース、田代新コースを造成し、お客様の利便性の向上を図った。（かぐら）

④ ゲレンデで滑っていると、スキー場内のコースの位置関係がわかりにくくなってしまう

⇒ 各リフト乗り場付近に「コース案内図」「スキー場鳥瞰図」を設置し、安心して滑っていただけるようにした。（富良野）



圧雪車による整地

⑤ ロープウエーの山頂駅舎待合所がタバコくさい

⇒ 遊休品のプレハブハウスを解体移設し、喫煙所を設けた（富良野）

⑥ 当日のゲレンデ状況を教えてほしいとの要望アンケートが増えた。

⇒ 当日のゲレンデ状況（グルーミング（均し）・非圧雪）ゾーンを案内する看板をゴンドラ駅舎内に製作設置した。（焼額山）

⑦ お客様の要望により第1ゴンドラ1Fホールフロアからトイレ前までの通路にスキーブーツでも滑らないようにゴムマットを敷いた。（焼額山）

⑧ リフト営業状況の案内が不足しているとのお客様の声でレストラン内やシャトルバスに表示板を増設し、場内放送の強化を図った。（万座）

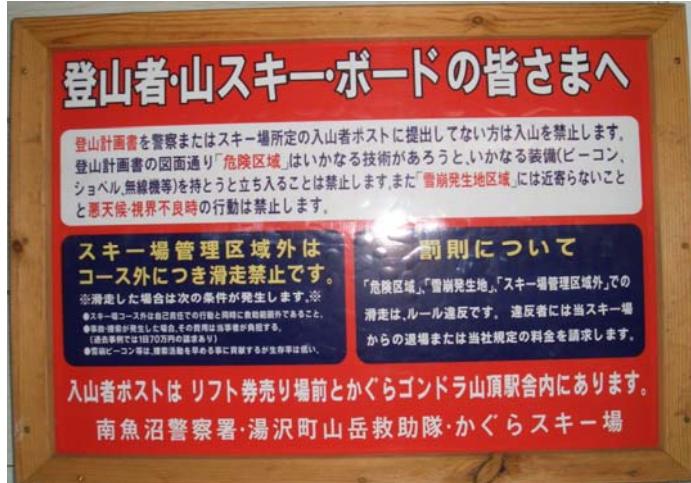
⑨ ホームページの「ご意見・ご要望」の情報により、リフト係員の接客について「お叱り・お褒め」とさまざまご意見をいただいた

⇒ リフト責任者を招集し乗降場での基本動作について再度徹底を図った。（軽井沢）

2. 利用者等への要望・啓発

当社スキー場にご来場いただく、すべてのお客さまが安心して楽しんでいただくために社員一人ひとりが責任を持って、安全で快適なサービスを提供してまいりますが、お客様からのご協力も欠かせません。当社のスキー場社員・冬期臨時社員および係員から、スキー場の安全を確保するために日頃から懸念している主な項目を挙げさせていただきます。ご協力、よろしくお願ひします。

1) スキー等を楽しむお客様は、ゲレンデ外（営業範囲外）への滑走を自制していただきたい。ゲレンデ外の救助は容易に行うことが出来ない場合があり、また天候の変化により、行方不明になる場合があります。大変危険な領域です。



山岳スキー・ボード等の入山計画者への注意看板

- 2) ご利用いただいているリフトには、ご乗車時に使用する足掛けがセーフティバーと一緒にになって設置されているものがあります。降車する際、足をはずしバーを上げていただくタイプとフード付高速リフト等のように、フードが自動で上がると、バーが開放されてバネの力で上がるものとがあります。いずれにしても、全員が足を足掛けからはずさないとバーは上がりません。ご利用になった際、山頂駅到着付近で放送・看板等にて、ご案内をしていますのでご協力お願ひいたします。
- 3) 乗り降りに不慣れな場合は遠慮なく乗り場の係員に声をかけてください。初級者の方には、リフトを減速して、乗降していただきますので「安心」です。初心者のお客さまは乗り降りだけでなく、滑走においても不慣れですと危険が伴います。ふもとで滑走練習を重ね、また指導を受けてからご乗車をお願いします。



スキー教室の児童への乗車補助（零石）



リフト乗り場のお子様への乗車補助（軽井沢）

3. 事業所安全会議の意見から

- 1) 前年度（2007年度）スキーシーズン終了後の事業所会議では各地のスキー場支配人から「スキーシーズンの総括」「シーズン終了後の社員の活動」等について説明があり、また各事業所の技術管理者から「シーズンの反省」「夏期整備作業の計画・安全」について、説明がありました。
- シーズン中に発生したトラブルの事後経過とその対策について説明し、また今シーズンにベテランの冬期臨時社員を技術管理員に選任したことに触れ、「今後も機械装置の取り扱い指導などを行い、さらにレベルアップさせていきたい」と述べ、さらに「毎年参加してくれる若い臨時社員を索道技術管理員補佐として、積極的に育てたい」と考えていると抱負を述べました。
- 2) 索道社員安全教育について、索道技術管理者から前年度の実施を見直し、「次年度はシーズン中も毎月一回の社員教育を行い、技術管理員や冬期社員の安全に対する意識を高めたい」との発言がありました。
- 3) 各種スキー大会・スキー合宿を開催されるお客さまについて
大会等開催スタート直後から、一般スキー客の営業時間に入ると、運営や競技の進行に合わせて、お急ぎの移動をする際、一般スキー客との間で順番待ちや接触等のトラブルが起こりやすく、苦情が係員たちに届きます。早めの準備・仕度を心掛けいただき、一般スキー客と同調した動きをお願いします。
- 4) リフト乗降時における安全向上
- ・未就学児等の乗車については必ず、おとなの方と同乗してください。（安全上）
 - ・スノーボードを携行しての徒步乗車はリフトの降り場（傾斜）が滑りやすい状態になっているため危険です。ボードを必ず装着して乗車してください。（転倒防止）
 - ・リフトから降りる際、搬器を揺らさないように降りてください。（脱索防止）

2007年度 その他の活動

1. お客様との交流

当社のスキー場ではシーズン中各地において、各種イベント等を開催しています。毎回、ファミリースキーのお客さまや若いカップルが多数参加していただき、楽しめています。



地元密着型協力による田代秋祭り
(10/28)



クリスマスイベント（万座）
(12/24)



かぐら感謝デー（和田小屋）
毎月第一水曜日に開催



ファミリーカーニバル軽井沢
毎月第四日曜日に開催 (3/16)



ファミリーカーニバル焼額山
(3/16)



ミス・かぐらクイーンコンテスト
4月5日（土）開催

2. 環境保全のための活動

各地のスキー場では、お客様に自然環境でのスキースポーツを満喫していただくために、環境保全に力を注いでいます。シーズン中、シーズン後に各索道線下・駐車場用地・林間コース・ゲレンデ等の清掃・整備を行っています。



地域の河川清掃協力



搬入路管理地内ゴミ拾い



夏営業施設整備



地元警察署との防犯啓発活動

3. 索道の夏期・秋期営業のご案内（平成20年度）

当社では、夏期・秋期において、観光、ゆり・高山植物等草花鑑賞、紅葉見物等の目的で登山、散策、山歩きを楽しむお客様のために各地で営業を行っています。
(詳しくは当社ホームページならびに現地へお問い合わせください。)

富良野ロープウェー

雲石ロープウェー

苗場一田代ゴンドラ

田代ロープウェー

八海山ロープウェー

焼額山第1ゴンドラ

軽井沢第1・第6ロマンスリフト



夏のユリ園とリフト（軽井沢）



八海山ロープウェー 紅葉営業



田代ロープウェーの展望用床ガラス



お わ り に

私たちは、スキーや観光を樂しまれるお客さまに、自然の中でのゆっくりした時間の流れと、心地よい空気を体中で感じとってほしいと思います。そのために私たちはお客さまに対して、安全に管理された施設と運行、安心を感じていただける対応に最大の努力を惜しみません。

来季も、索道安全管理規程の遵守のもと、社員一丸となり、下記の各スキー場にて安全管理が行き届いた営業を行い、その安全報告ができるように、努力してまいりたいと思います。今後とも、株式会社プリンスホテルの索道事業に対しご愛顧の程、よろしくお願ひ申しあげます。

富良野スキー場

雲石スキー場

苗場スキー場

かぐらスキー場

六日町八海山スキー場

軽井沢プリンスホテルスキー場

万座温泉スキー場

志賀高原焼額山スキー場

妙高杉ノ原スキー場

安全報告書に関する問い合わせ先

株式会社プリンスホテル
東京都豊島区東池袋3-1-5
連絡先 03-5928-1111 (大代表)
担当者 索道管理部 土田 広