

令和2年度事業計画

1 今治市サイクリングターミナル管理事業

(1) 令和2年度事業運営基本方針

ア 総括

令和2年度は昨年末のいまばり湯ノ浦ハイツの閉館に伴う事業団事務局の糸山移転、4月から運用開始のターミナル自転車格納庫及び駐車場、また7月より営業を開始する今治駅前レンタサイクルターミナル等、周辺環境の変化に対し受け入れ環境整備をしっかりと行い、利用者に対するサービスの更なる向上に努める。7月から開催の東京オリンピック・パラリンピック期間中には、レンタサイクルを中心に海外からの来訪者の施設利用が増加すると考えられるため、特に外国人に対するサービスの質の向上に努める。

また、昨年11月に瀬戸内しまなみ海道が国土交通省より第一次ナショナルサイクルートの指定を受け、当施設がルートの起点・終点となるため、宿泊をはじめ国内外より多くのサイクリストの立ち寄りが期待できる。こうした中、安全快適な走行環境、施設利用者への受け入れ環境、様々な情報が得られる情報発信サービス等に積極的に取り組む。今年度の不安要因として、新型コロナウイルスの大規模感染により、社会全般への悪影響が多方面にわたり長期化しており、当施設においても予約のキャンセルが見受けられる。一刻も早い収束を願いたい。

イ 令和2年度重点実施事項

(ア) 外国人に対するサービス及び職員のスキルアップ

- 1 近年レンタサイクルを中心に外国人の利用者が増加傾向にあり、昨年度から導入した多言語コールセンターの運用及び、音声翻訳機“ポケットーク”の活用によりスムーズな接客対応を心掛ける。
- 2 外国人へのサービスの充実を図るため、外国人向け専用パンフレットスタンドの活用及び、フェイスブック、LINE、インスタグラム等のSNSによりタイムリーかつ正確な情報発信を行う。

(イ) インターネット予約サイトでの宿泊販売を強化することにより年間稼働率アップを目指す。

昨年より設定中の平日限定一泊二食付きプラン“海峡プラン”の継続販売を行い、宿泊者数の底上げを図る。

(ウ) リピーター及び新規セールスにより少年スポーツ合宿、社員研修など団体宿泊の誘致セールスを実施する。

例年受注のスポーツ団体、サイクリング団体、企業新入社員研修等へのアプローチ及び新規開拓に取り組む。

(エ) 宿泊お客様アンケートの分析及び改善

毎月回収のお客様アンケートの内容を分析し、ホスピタリティーの充実に可能な限り取り組む。

アンケート指摘による改善後のリピーター客からの評価も高いため、優先順位のもと改善を行う。

(オ) 自主事業の実施及び収益の確保

- 1 店頭販売商品の品揃えを充実させ、季節ごとに売れ筋商品に入替え商品管理を徹底する。
- 2 外国人客に対して無資格ガイドの規制緩和に伴い、ツアー主催会社に対し有料でのサイクリング先導、観光ガイドの請負を働きかけガイド料等の収益の確保を目指す。
- 3 宿泊客限定のサイクリングミニツアー“おもひでサイクリング”の継続実施を行い、さらには新しいサイクリングコースの設定も視野に宿泊リピーター客の確保を目指す。

(2) 月別利用人員・利用料金集計表

(単位:利用人員 人・利用料金 円)

	利用人員					利用料金					
	令和2年度 見	令和元年度 達	令和元年度 実績	対比		令和2年度 見	令和元年度 達	令和元年度 実績	平成30年度 実績	対比	
				元年度	30年度					元年度	30年度
4月	995	920	959	108.2%	103.8%	2,644,980	3,038,726	3,284,445	87.0%	80.5%	
5月	1,328	1,203	1,260	110.4%	105.4%	3,247,300	3,786,577	3,656,983	85.8%	88.8%	
6月	715	649	800	110.2%	89.4%	1,754,000	2,123,017	2,285,988	82.6%	76.7%	
7月	930	848	846	109.7%	109.9%	2,031,100	2,324,972	2,670,400	87.4%	76.1%	
8月	1,442	1,294	1,370	111.4%	105.3%	3,755,540	4,078,691	3,871,106	92.1%	97.0%	
9月	1,026	921	759	111.4%	135.2%	2,627,400	3,032,042	2,532,192	86.7%	103.8%	
10月	1,023	954	1,029	107.2%	99.4%	2,696,000	3,184,663	3,075,866	84.7%	87.7%	
11月	980	870	797	112.6%	123.0%	2,302,040	2,759,638	2,488,250	83.4%	92.5%	
12月	818	808	764	101.2%	107.1%	1,630,750	2,210,860	1,985,676	73.8%	82.1%	
1月	611	570	588	107.2%	103.9%	1,127,460	1,659,317	1,492,412	67.9%	75.5%	
2月	560	370	527	151.4%	106.3%	1,019,390	1,114,678	1,337,022	91.5%	76.2%	
3月	1,380	755	1,202	182.8%	114.8%	3,348,660	2,702,853	3,300,609	123.9%	101.5%	
計	11,808	10,162	10,901	116.2%	108.3%	28,184,620	32,016,034	31,980,949	88.0%	88.1%	

※ 利用料金に指定管理料収益、受託料収益、雑収益(飲食提供業務収益を除く)は含まれません。

(3) 月別・部門別利用人員集計表

(単位:人)

月別	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	比率
部門別														
宿 泊	835	1,028	555	660	1,270	836	853	720	543	367	312	1,070	9,049	76.6%
一 時 使 用	160	300	160	270	172	190	170	260	275	244	248	310	2,759	23.4%
計	995	1,328	715	930	1,442	1,026	1,023	980	818	611	560	1,380	11,808	100.0%

2 今治市レンタサイクル管理事業

(1) 令和2年度事業運営基本方針

ア 総括

愛媛県及び今治市の各種施策による効果で数多くの自転車愛好家や旅行者がしまなみ海道を訪れており、また「ナショナルサイクルルート」に指定されるなど、国内外からの注目度もさらに高まっている。加えて今年度は東京オリンピックが開催され、例年以上に海外からの需要の盛り上がりが見込まれる。このような好機を迎えるにあたり、しまなみ海道サイクリングの四国側の拠点施設としての機能面の充実をより一層図り、インバウンドの利用者に対しても、より上質なおもてなしサービスを提供可能な管理運営を行う。

レンタサイクル事業の運営においては、引き続き「安心・安全・快適」なサイクリングを提供するための環境整備と各種知識の習得、自転車の確実な整備点検の実施、安全利用に関する知識の向上を図るため事業団内に自転車安全整備士を置き、より安全な整備・管理体制の構築を図る。

また、新型コロナウイルスをはじめとした感染症拡散予防のため、自転車の接触部分の消毒を警戒レベルに応じて行い、利用者への貸出前の手指アルコール消毒のお願いもあわせて行う。さらに、自転車文化促進のためのイベントや自転車歩行者道の清掃活動を、事業団を発信源として実施する。

新設される駐車場と保管庫の活用においては、新たなスペースを用いた地域特産品のバザー等の誘致を行うことでサイクリングターミナルの新たな活用法を見出し、地域への貢献と自主事業収入の確保を図る。

レンタサイクル車両の維持管理においては安全利用の確保に最大限の注意を払い、加えて修理やパーツ交換等を事業団自身で実施することで安全とコスト低減の両立を目指す。

イ 令和2年度重点実施事項

(ア) 自転車メンテナンスの強化とサイクリング環境の整備

レンタサイクル車両の年間2回のオーバーホールの実施と日常点検による各種パーツ交換を実施し、安全面の更なる強化を図る。

安全なサイクリング環境の確保のため、事業団スタッフとボランティアによる「SHIMANAMI CYCLEAN 活動（自転車歩行者道の清掃）」を行う。

(イ) インバウンド需要を迎える環境づくり

東京オリンピックの開催により例年以上のインバウンド需要が見込まれる。

館内表示の多言語化とスタッフの語学知識向上、サポートシステムの活用、多言語パンフレットや翻訳ツールの準備等により外国人観光客の満足度の向上にも努める。

(ウ) 駐車場・保管庫増設に伴う管理運営体制の確立

駐車場と自転車保管庫の増設により受付業務と各種導線が全く異なる状況となるが、従来と変わらない受け入れ態勢と運営体制を整備し、お客様にとってより良い利用環境を整える。

(エ) 他団体との協力体制の促進

しまなみジャパンをはじめ、今治地方観光協会や尾道観光協会などの他団体や旅行会社と積極的に協力体制を構築し、メディアによる取材や大口団体の受け入れ態勢等、単独展開では対応の困難な需要を取り込み、しまなみ海道レンタサイクルの更なる発展に努める。

(オ) 新型コロナウイルスを含む感染症対策

新型コロナウイルスをはじめとした感染症の拡散予防を念頭に、次亜塩素酸水及び微酸性次亜塩素酸水の使用によるレンタサイクル車両のハンドル・グリップ・ライト・ベル・鍵・サドル等の接触部分の消毒を行い、利用者間の感染の防止に努める。また、レンタサイクル利用者に自転車を引き渡す前の手指アルコール消毒のお願いもあわせて行う。

(2) 月別利用人員・利用料金集計表

(単位:利用人員 人・利用料金 円)

	利用人員					利用料金				
	令和2年度 見込	令和元年度 実績	平成30年度 実績	対比		令和2年度 見込	令和元年度 実績	平成30年度 実績	対比	
				元年度	30年度				元年度	30年度
4月	7,418	5,852	5,896	126.8%	125.8%	10,286,200	6,660,420	6,780,150	154.4%	151.7%
5月	10,375	8,569	7,281	121.1%	142.5%	14,336,300	10,084,500	8,857,750	142.2%	161.9%
6月	3,875	2,829	2,624	137.0%	147.7%	5,643,900	3,532,890	3,346,450	159.8%	168.7%
7月	4,555	2,914	2,106	156.3%	216.3%	6,268,500	3,394,420	2,551,900	184.7%	245.6%
8月	9,583	6,316	6,474	151.7%	148.0%	12,589,100	7,196,140	7,422,400	174.9%	169.6%
9月	6,200	4,625	3,977	134.1%	155.9%	9,083,700	5,768,500	4,811,000	157.5%	188.8%
10月	7,020	6,157	5,399	114.0%	130.0%	10,003,600	8,544,390	6,443,600	117.1%	155.2%
11月	6,450	5,522	4,835	116.8%	133.4%	9,235,900	7,391,260	5,729,550	125.0%	161.2%
12月	2,127	1,732	1,421	122.8%	149.7%	2,894,100	2,244,100	1,760,950	129.0%	164.3%
1月	1,682	1,296	1,285	129.8%	130.9%	2,236,400	1,645,230	1,458,750	135.9%	153.3%
2月	1,724	1,483	1,225	116.3%	140.7%	2,378,100	1,957,200	1,441,150	121.5%	165.0%
3月	7,780	5,646	5,484	137.8%	141.9%	10,758,000	6,781,850	6,591,540	158.6%	163.2%
計	68,789	52,941	48,007	129.9%	143.3%	95,713,800	65,200,900	57,195,190	146.8%	167.3%

※ 利用料金に指定管理料収益、受託料収益、雑収益は含まれません。

(3) 月別・部門別利用人員集計表

(単位:人)

月別	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	比率
部門別														
レンタサイクル	7,418	10,375	3,875	4,555	9,583	6,200	7,020	6,450	2,127	1,682	1,724	7,780	68,789	100.0%
中央ターミナル	4,330	5,860	2,380	2,960	6,050	3,610	3,870	3,745	1,270	930	920	4,495	40,420	58.8%
吉海ターミナル	365	725	180	130	370	245	530	445	75	78	105	295	3,543	5.2%
宮窪ターミナル	70	135	45	65	115	50	55	75	32	20	24	90	776	1.1%
伯方ターミナル	235	415	95	115	330	190	215	205	45	53	42	265	2,205	3.2%
上浦ターミナル	880	1,175	355	460	1,050	630	670	650	255	180	170	940	7,415	10.8%
大三島ターミナル	128	285	60	65	158	70	110	100	35	21	23	120	1,175	1.7%
みなと交流センター	100	200	60	50	100	105	150	110	35	40	40	125	1,115	1.6%
今治駅ターミナル	1,310	1,580	700	710	1,410	1,300	1,420	1,120	380	360	400	1,450	12,140	17.6%
レンタサイクル乗捨	2,290	3,105	1,270	1,275	2,450	2,055	2,150	2,060	550	410	428	2,365	20,408	100.0%
中央ターミナル	980	1,400	630	650	1,200	900	850	1,000	290	180	200	1,100	9,380	46.0%
吉海ターミナル	50	100	30	20	95	30	100	50	5	15	15	55	565	2.8%
宮窪ターミナル	15	25	10	10	25	5	10	10	5	5	5	15	140	0.7%
伯方ターミナル	55	80	20	15	80	30	25	35	10	10	8	60	428	2.1%
上浦ターミナル	150	250	50	50	130	100	100	125	30	25	20	120	1,150	5.6%
大三島ターミナル	25	50	15	15	20	30	25	20	5	5	5	25	240	1.2%
みなと交流センター	35	100	25	20	50	50	50	40	15	10	15	50	460	2.3%
今治駅ターミナル	980	1,100	490	495	850	910	990	780	190	160	160	940	8,045	39.4%

※ 利用人員は延べ人員となります。