

リゾートトラスト株式会社

第47回定時株主総会 質疑応答概要

当社の第47回定時株主総会において、質疑応答の冒頭に議長より、事前質問、及び株主様のご関心が高いと思われる事項についてご説明いたしましたので、その概要について掲載いたします。

開催日時：2020年6月25日（木）午前10時

開催場所：名古屋市西区桶の口町3番19号

ホテルナゴヤキャッスル 2階「天守の間」

【ご説明の概要】

Q1	事前質問に関するホームページでの質問と回答の掲載につき、『株主の皆様のご関心が高い事項』に限らず、すべて紹介すべきで、「公開しない判断」は社外取締役が行い、その理由と件数を公開して欲しい。
A1	(議長 代表取締役社長 伏見) 『株主の皆様のご関心が高い事項』とした趣旨は、すでに複数の方から同じ質問を受けている事案等、株主総会会場における株主様のご質問がなくても、弊社より株主様へご説明すべきであろうということで採用した制度でございます。他方、企業秘密やインサイダー事項、個別のトラブル案件等、ご説明をお断りすることができます。それ故すべてご紹介するといった対応は致しかねます。ご理解のほどよろしくお願い致します。 なお、本総会でご説明した事項については、ホームページにて公開させていただきます。

Q2	ハイブリッド型バーチャル総会について開催してほしい。
A2	(議長 代表取締役社長 伏見) 今年度の導入は間に合いませんでしたが、来期に向けて、引き続き情報収集の上、運営上の問題点などを検討して参ります。

Q3	昨年の株主総会での「株主様からの質問続行」の動議の賛否の数について。
A3	(議長 代表取締役社長 伏見) かかる動議はご出席の株主様の反対多数にて否決されております。

Q4	今後、ホテルに新型コロナウイルスの感染者が宿泊した際など、ホテルから連絡する必要がある場合の連絡方法を、宿泊者が指定できる様にするべき。また、「PR連絡の可否」を利用者が指定できる様にするべき。
A4	(議長 代表取締役社長 伏見) 予約時に連絡方法は確認させて頂いております。また、PR連絡が不要という場合は、その旨お申し出頂ければ対応させていただいております。

Q5	リゾーピア箱根について
A5	(議長 代表取締役社長 伏見) 建物竣工から35年経過しており、経年劣化等により補修が困難であることが判明いたしましたため、本年3月17日付で、リゾーピア箱根の営業を終了させていただきました。開業以来35年余にわたり多くのお客様にご愛顧いただきまして、誠にありがとうございました。 なお、これまでのリゾーピア箱根のご利用泊数実績に相当するサンメンバーズ会員様向け客室を、エクシブ軽井沢等5施設に増設いたしましたので、ご利用いただけますと幸いです。今後の諸手続きに関しては、リゾーピア箱根の会員様に対し、順次連絡させていただいております。

Q6	個人情報漏洩について
A6	(議長 代表取締役社長 伏見) 本件につきまして、ご迷惑とご心配をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。 該当する会員様にはご連絡差し上げてお詫びしております。また、お詫びのご連絡がご迷惑という一部のお声に対しても、「二次被害の防止等の観点から、事実関係等について、速やかに本人へ連絡するように」という行政のルールがございまして、ご本人様の保護のためにご連絡差し上げております。ご理解のほどよろしくお願い致します。 これまで以上に、全従業員に対し個人情報保護および情報セキュリティ教育を更に徹底することはもとより、情報管理体制の強化に取り組み、信頼回復に努めて参る所存でございます。

Q7	キャンセル料の導入について
A7	<p>(議長 代表取締役社長 伏見)</p> <p>当社は本年4月1日、エクシブの利用規程の改訂を行い、エクシブをご利用になるお客様の宿泊予約に対するキャンセル料の導入をいたしました。</p> <p>これまでは、予約のご要望が多い週末や連休などの繁忙期において、前日・当日のキャンセルや連絡のないキャンセルが頻出しており、2018年度におきましては、当該キャンセルが年間で9,501室、19,905名ございました。</p> <p>その結果、満室のためにご予約をお断りしなければならない会員様がいらっしゃる一方で、当日は空室が発生しているという事態が多数起こっております。</p> <p>そこで、繁忙期にキャンセル料が発生することをご認識いただくことで、早期にご宿泊の決断を賜り、ご利用されないお部屋を少しでも早く、お待ちの会員様にご提供することを目的として、繁忙期に限りキャンセル料を導入いたしました。</p> <p>ご利用を希望される会員様のご要望にお応えするための対応でございますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p>

Q8	「利用者が質問や提案をできるページを作ってほしい」旨の要望について対応しているのか。
A8	<p>(議長 代表取締役社長 伏見)</p> <p>「会員様相談窓口」を本年2月、弊社ホームページ内に開設いたしました。</p> <p>こちらの窓口から、会員様からの様々なご相談やご提案を承っており、3月から5月の累計で21件のご提案をいただきました。Instagramの開設、客室タブレットの設置、コンシェルジュスタッフの任命は、会員様相談窓口に頂いたお客様からのお声により実現いたしました。これからも、会員の皆様お一人ひとりのお声を大切にしながら、よりいっそう会員の皆様にご満足いただけるサービスを提供してまいりたいと考えております。</p>

Q9	第1号議案 剰余金処分での減配の提案がされたが、役員報酬の削減を考えているのか。
A9	<p>(議長 代表取締役社長 伏見)</p> <p>新型コロナウイルスの影響がリゾートホテル運営にまで拡大し、新型コロナウイルス感染症が未だ終息せず、経済の見通しが不透明であることから、経営の健全性確保のため、やむなく減配の提案をさせて頂いた次第であります。</p> <p>もちろん経営としましてもこの事態を重く受け止め、全社一丸となってこの重大局面を乗り越えるべく、4月より役員報酬の返上による一部減額を実施し、7月からは更なる減額をすることといたしました。また、従業員の賞与の減額、アウトソース業務の内製化など、各種費用縮減を実施しております。引き続き、最大限の感染予防策を講じながら、状況に応じた適切な経営に努めてまいりたいと存じます。</p>

Q10	新型コロナウイルスによる影響について
A10	<p>(議長 代表取締役社長 伏見)</p> <p>4月の緊急事態宣言に伴う外出自粛要請や、その解除後にも県を跨ぐ移動の制限など段階的な措置がとられる中で、ホテル稼働率の低下などの影響は避けられない状況です。</p> <p>特に第1四半期におきましては、4月から5月にかけて多くの施設が休業となり、会員権販売を含む営業活動でも一部縮小せざるを得なかったことから、非常に厳しい業績となることが想定されております。</p> <p>有難いことに、このコロナ禍においても当社施設を積極的にご利用いただき、応援して下さるオーナーの方々は数多くお見えになります。今後は施設の運営においても徐々に回復を見込めるものと考えてはおりますが、当面、繁忙日等においては、一定程度稼働を制限する場面も想定され、通常レベルの運営収益を取り戻すためには、相当程度の期間を要すると考えます。</p> <p>この機に、施設の人員体制や外部への委託費、間接的なコスト等を見直し、今一度、より効率的な経営にも注力してまいります。その上で、更なる感染拡大の第2波、第3波への懸念などの不確定要素にも備えを怠らず、適切な運営に努めてまいりたいと存じます。</p> <p>2020年度の業績予想につきましては、新型コロナウイルスが需要に与える影響がいつ収束するのか、また、一般ホテル市場を含めた観光業はどれほど復調するのか、依然として不透明な状況でございますので、現</p>

	<p>段階では予測数値を開示しておりませんが、合理的な算定による見通しが立ちましたら、その時点で開示させていただきます。</p> <p>また、2021年3月期の業績予想を未定とさせて頂いておりますことから、今期の配当予想につきましても、現状におきましては、未定とさせて頂いております。</p>
--	--

Q11	新型コロナウイルス対策について
A11	<p>(議長 代表取締役社長 伏見)</p> <p>新型コロナウイルスの感染拡大に際し、弊社は、WHO・厚生労働省ほか関係各所からの発表・指導などに基づき、会員様や従業員は勿論、弊社ホテル近隣にお住まいの方や取引先の方と弊社に関わるすべてのみなさまの「健康」と「安全」を最優先に考慮し、また会員制ホテルとして「会員様をお守りするプライベート空間」の提供に努めるとともに、「安心」「安全」のための感染防止対策および衛生管理の徹底に取り組んでおります。</p> <p>皆さまの「安心」「安全」のために、弊社が実施するホテル部門とメディカル部門の感染防止対策および取組みの詳細は次の通りです。</p> <p>(取締役 荻野)</p> <p>このホテル&リゾート本部の管掌は会員制ホテルでありますベイコート倶楽部とエクシブ、そしてハワイのカハラホテルと日本で9月にオープンいたしますザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜でございます。</p> <p>大きく3点についてご報告させていただきます。</p> <p>まず、新型コロナウイルスの感染拡大に伴いまして、様々な対策を講じながら可能な限りお客様に当社ホテルをご利用いただけるように尽力してまいりましたが、お客様、地域の皆様方、ビジネスパートナーの皆様、そして弊社社員の安心・安全を確保するために、4/10からは初島、伊豆、淡路島の臨時休館を実施。そして、4/29～5/6までは政府の全国知事への業務連絡にて「行楽を目的とする宿泊は事業継続ではない」との見解が出たことから、ホテル全施設の臨時休館を実施いたしました。</p> <p>5/7以降は一部施設を再開させていただいておりますが、各自治体の要請の強い地域および、移動自粛要請を受けまして休館を続けている施設もございましたが、7/1より全施設オープンいたします。大変ご迷惑ご心配をお掛けいたしましたことお詫び申し上げます。</p> <p>続きまして、施設利用の予約段階から館内でのご滞在を頂く際の「感</p>

染防止対策」の徹底についてです。

「ホテルの衛生管理の強化と3つの密を避けるための徹底」「スタッフの健康管理、バックヤードの衛生管理の徹底」より、当社だからこそこの対策、取り組みも実践しております。

予約時の体調確認、来館時の検温、消毒、マスク着用をお願い（着用の無い方にはマスクを配布）、フロントへのアクリルボードの設置、同意書への記入、お部屋でのチェックイン、ノンストップチェックアウト等、お客様へご協力をいただいております。

そして、館内の営業体制において、食事に際しては、状況に応じてご利用を制限し、混雑を避けるためインルームダイニングを推奨しており、レストラン店内においては、座席の配置を2m以上の距離を確保し、その他付帯施設においても状況に応じて利用制限を掛けております。また、メディカル事業を営んでおります企業ゆえに当社グループ「ミッドタウンクリニック」の医療関係者の対策指導・支援を仰いでの衛生管理、感染予防対策も講じております。

幸いにも多くの方々からご理解を賜り、励ましのお言葉やご期待のお言葉などを頂戴いたしております。この時期に、私たちは本当に会員様に支えられての企業であることを痛感いたしております。会員様あつてのリゾートトラストとして、今まで以上に会員様を大切に思い、会員様に「会員になって本当によかった」と思っただけの会員制ホテルとしてブラッシュアップをしていかねばと心新たに邁進いたしております。ゆえに会員様へは数々の会員様優待特典や商品、そして料理の提供など数多くラインナップを揃えてご来館をお待ち申し上げておりますので、是非お越しく下さいませ。

最後に、9/23横浜みなとみらいにベイコート4番目の施設として東京、関西圏、中部圏に続き横浜ベイコート倶楽部が開業いたします。ベイコート倶楽部事業の集大成としてホスピタリティサービスはもちろんのこと全国の会員様に喜んでいただけるホテルとして運営を行っていき「さすがベイコート」という評価を頂戴できるようにいたします。そして同じ日にハワイの名門カハラホテルの海外初進出になります、ザ・カハラ・ホテル&リゾート横浜が開業いたします。私たちリゾートトラストとしては初めての一般ラグジュアリーホテルビジネスがスタートします。47年間会員制ビジネスで培ってきましたノウハウを活かして他のラグジュアリーホテルを凌駕するホテル運営を行っていき、新しいシナジー効果を生みリゾートトラストの評価を上げていく所存です。2020年のこれからをどうぞご期待くださいませ。

(取締役 古川)

メディカル事業、シニアライフ事業では、新型コロナウイルス感染症流行を受けて、3月以降、3つの点から取り組みを実行しております。

まず、第一に、新型コロナウイルスの感染防御策として、医療施設、介護施設の徹底的な感染防御に取り組みました。

当社グループ内の感染症対策の専門家の指導に基づき、医療施設の患者様や人間ドック受診者様、介護施設の入居者様、また従業員の健康状態の確認徹底、施設内の消毒・感染予防策を行いました。また、厚労省等の指導に基づいて4月後半から医療施設の一部休業も実施いたしました。

5月連休明け以降はほぼ全施設で順次、サービスを再開しておりますが、健診受診時に肺炎疑いの方をチェックできるようCT検査をトップに実施する等の検査順の入替を行い、院内感染リスクを低減させるほか、6月15日からはグループ医療施設で、会員様からのニーズの高い、新型コロナウイルスの抗体検査も開始しております。現在も、新型コロナウイルス感染症による施設運営への影響を最低限に抑える努力を継続しております。

第二の取り組みとして、未曾有の危機を前にお困りのお客様に対して、我々に出来ることは何か、を真摯に考え、これを速やかに実行に移しました。

医療施設では、会員様向けのメール相談を皮切りに、医療機関になかなか通えない状況に対して、風邪症状の方向けの市販医薬品のご紹介のほか、4月24日より遠隔電話診療を開始し、大型連休期間中も毎日提供させて頂きました。

現在では、「Line」等を使ったオンラインビデオ診療も開始しており、遠隔地からでも、安心・安全な医療を受けられると、お客様からのご好評の声も頂いております。

介護施設においては、感染防御を徹底しながら施設運営を継続してまいりました。入居者様の健康管理に細心の注意を払うと同時に、感染予防対策を徹底したうえで入居受入を行っております。また、入居者様とご家族様のオンライン面会も順次開始しております。営業活動においても、入居希望者の方向けに施設情報の動画を準備しご紹介するなどの工夫を行っております。

三点目として、「こういう時期に求められる情報の発信」にも努めてまいりました。

会員の皆様向けに、RTTGポイントクラブのアプリ等を通じて、メール

マガジンを発行しております。当グループ医師陣による、最新の医療情報や、感染症対策のひとつとして免疫力向上策もご紹介するなど、不要不急の外出自粛要請強く、様々な情報が溢れる中で、医学的な見地に基づいた情報発信を進めて参りました。

こうした取り組みを進めて参りましたが、緊急事態宣言解除後においても、主力サービスである健診事業で、「受診離れ」の傾向が見受けられております。

こうした社会の傾向に対して、医学界では、がんの発見遅延は生存率にマイナス影響があること、また、基礎疾患をお持ちの方は新型コロナウイルス感染症の重症化リスクがあることが指摘されております。

我々としては、改めて、がんの早期発見や基礎疾患の重症化予防に貢献する健診・ドックの重要性を、お客様に訴えながら、引き続き、事業活動に精励していきたくと考えております。

(議長 代表取締役社長 伏見)

このように、我々は、会員様、利用者様に、安心して当社サービスをご利用いただけるよう、新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、あらゆる対策を行っております。

今後も変わらぬご愛顧を賜れますよう、万全の対策を整えてお迎えしたいと思っております。

※掲載内容は、株主総会開催時点の情報です。

なお、株主様より頂戴した事前質問のうち、株主総会でご説明していない事項につきましては、下記当社ホームページ「会員様 相談窓口」にて、ご質問及びご回答（概要）について掲載いたしますので、ご覧ください。

<https://www.resorttrust.co.jp/support/>

以上