

事例3-13 スパリゾートハワイアンズのフラガール全国キャラバンによる風評対策（福島県いわき市）

- 1 専門家に調査を依頼した上で、現地での営業再開を決断
- 2 地域の風評被害払拭を目的に、フラガールの全国キャラバンを実施
- 3 いわき市制施行45周年に合わせた営業部分再開

事業の全体工程と現況



事業主体	常磐興産株式会社
プロジェクト規模	敷地面積690,000㎡
事業費	約40億円（平成22～23年度、原状回復費）

(1)事業の概要

映画「フラガール」（平成18年公開）のヒットも含め、福島県の観光の顔として定着している「スパリゾートハワイアンズ」（運営：常磐興産株式会社、以下ハワイアンズ）。平成23年3月11日の地震では施設に大きな被害がなく、当初は6月の営業再開を検討していた。ところが4月11日、いわき市直下型の震度6強の地震が発生。施設は断層の影響による深刻な被害を受ける。4月下旬、ようやく被害状況の調査・安全点検を終えたものの、復興費用の捻出、修復技術など課題は山積みだった。メインバンクを中心としたふくしま応援ファンドの活用や、ゼネコンの高い技術力による早期修復を期待したが、時が経過するにつれ、原発事故による風評が次第に大きくなり、10月中営業再開の見通しを発表できたのは、5月11日のことだった。



フラガールによるポリネシアンショー

主要施設が大規模な修復工事に入る一方で、断層にかかっていない施設はほぼ無傷だったため、ここを避難所として提供することを決め、5月23日より福島県広野町の被災者約550人を受け入れる（同年9月末受入れ終了）。コミュニティと一緒に生活でき、温泉も利用できる避難所は好評だったが、これはハワイアンズにとっても雇用の維持につながった。

こうした動きに先立つ5月3日、いわき市の避難所への慰問活動を皮切りに「フラガール全国きずなキャラバン」をスタート。社長が社団法人いわき観光まちづくりビューローの会長であり、いわき市と二人三脚で動いてきた経緯もあり、全国各地、行く先々で地域の風評被害払拭のための活動を展開する。

10月1日、いわき市市制施行45周年を記念して開催された一大復興イベントの開催に合わせて、営業を一部再開する。だが、主要施設であるウォーターパークが営業できず、フラガールのステージも仮設だったため、しばらくは客足の鈍い状態が続く。

平成24年2月8日、いよいよグランドオープン（全面営業再開）。震災前から計画を進めていたが、資材不足等で建設が滞っていた新ホテル「モノリスタワー」も同時にオープンした。宿泊設備が増強されたこともあり、その後は順調に客数が伸びる。平成24年度の中期経営計画では、日帰り客100万人、宿泊客28万人を目標としていたが、最終的には日帰り客138万人、宿泊客38万人を達成する見込みだ。

ただし、現在の来館者の中心は福島の復興支援を目的とした団体やシニア層が中心。原発事故による風評被害から、本来のターゲットであるファミリー層はまだ十分に戻ってきたとはいえない。いまは、フラガールの活動に加え、周辺観光地を回る周遊バスを運行し着地型観光を展開するなどにより、新たな顧客の開拓に力を注いでいる。

(2)プロジェクトが直面した課題と解決のポイント

1 専門家に調査を依頼した上で、現地での営業再開を決断

4月11日に起きたいわき市の直下型地震は、ハワイアンズに大きな被害をおよぼした。あまりの深刻な被害に、当初は営業再開が危ぶまれた。しかし、専門家の調査の結果、「断層は今後千年以上動かない」とのお墨付きを得て、当地における営業再開を決断。銀行への融資を依頼する。重要施設であるウォーターパークは、天井を支えるトラス構造が歪んだものの、空間が広く重機が入りやすいことも幸いし、復旧計画が具体化する。



主要施設・ウォーターパーク

2 地域の風評被害払拭を目的に、フラガールの全国キャラバンを実施

ハワイアンズの代名詞ともいえるフラガール。その全国公演は、施設の前身である常磐ハワイアンセンターのオープン前、昭和40年以来、46年ぶりのことだった。キャラバンが終了する平成23年10月2日までに、全国26都府県に韓国ソウルを含めた125カ所、247公演を行う。いわき市のPRと各地で避難生活を送る人々の慰問を目的としていたため、基本的には交通費・宿泊費・出演料の全てをハワイアンズが負担。負担は大きかったが、行く先々でメディアに取り上げられる等、その効果は予想をはるかに超えるものだった。

3 いわき市制施行45周年に合わせた営業部分再開

平成23年10月1日、いわき市制施行45周年を記念した一大復興イベント「がんばっぺ！いわき復興祭」が開催された。フラガールは、全国キャラバンの最終公演としてこのイベントに出演した後、営業を部分再開した本拠地で特別公演を行う。この日の設定は、いわき市の、そしてハワイアンズの復興に向けた力強い足取りを、全国に向けてアピールするための重要なスケジュールだったといえるだろう。

コラム：3月11日の時点では、ライフラインはすべて無事だった

3月11日の地震では大きな被害を受けなかったスパリゾートハワイアンズ。首都圏へ向うバスが発前だったため、震災発生当時、館内およびバス車内には約1,500名の顧客がいたという。電気・ガス・水道などのライフラインは無傷、温泉も無事、食糧の備蓄も十分あったため、顧客にはハワイアンズに留まることを勧める。東京からいわきへ向う列車内で被災した若松貴司氏（常磐興産株式会社執行役員SRH営業本部副本部長）は、最寄りの避難所で一晚を明かした後、5時間かけてハワイアンズへたどり着いた。

「施設は昭和41年の開業と同時にできた建物ですから、お客様は避難所にご案内した方が安全なのは、という声もありました。しかし周辺の避難所はどこもライフラインが途絶え、情報も十分に届かない状況です。それなら、建物の安全確認をした上でハワイアンズに留まっていただいた方が安心では、という結論に達しました」。

道路状況等の情報収集と並行して、社員が東京までのルートを自走し、走行の可能性を確認。13日午前9時、首都圏からの顧客617名が18台の貸切バスに分乗し、東京駅へ向けて出発。高速道路が使えないため約13時間かかったものの、全員無事東京駅に帰着した。