

企業名： リゾートトラスト

レポート名： 統合報告書 2021

1. この会社が目指す姿が理解できるか

リゾートトラストは会員制を主軸として、ホテル事業などの4つの事業を展開しており、会員である顧客に対する手厚いサービスを行いながら、環境や社会の問題解決に向けての取り組みにも注力している姿勢が理解できた。どのように環境問題や社会問題解決のために取り組んでいくかが具体的に記されており、この姿勢は嘘偽りのないものだということが理解できる。

2. この会社の競争優位性が理解できるか

リゾートトラストはホテル事業を主軸とした企業であるため、新型コロナウイルス感染症とどのように向き合っていくかが大切になってくると考えられる。その点において、リゾートトラストは会員制ホテルを運営しているため、他のホテルよりもソーシャルディスタンスが保ちやすかったり、顧客からの安心感も大きいというメリットがある。さらに、リゾートトラストはメディカル事業も展開しているためその点でも、感染症対策に関する顧客からの信頼は、他のホテル事業を展開している企業よりも厚いのではないかと考えられる。その結果として、この統合報告書にあるように、リゾートトラストの売上高と営業利益は2020年3月期から2021年4月期にかけてかなり回復しているのでリゾートトラストの競争優位性は理解できる。

3. その競争優位性に持続性があるかどうか理解できるか

リゾートトラストは会員制を主軸とした事業を行っているため、年会費が入ってくるので毎年安定してある程度は資金が手に入るが、事業をより拡大するためには会員の増加や会員の利用額の増加が不可欠なのである。現に、リゾートトラストはアフターコロナの成長戦略もかなり具体的に練られておりかなりの資金が必要になると考えられる。そのため、リゾートトラストはローリングプランといった会員数の増加と会員の利用額の増加を図る計画が練られているのだが、この内容がかなり抽象的なように思われる。したがって、この統合報告書からはリゾートトラストの競争優位性に持続性があるかどうか判断するのは難しい。

4. この会社で自身の人的資本の価値向上を達成できると思うか

リゾートトラストでは、入社時からの教育や研修システムを通じて8つの人材開発プログラムから構成されている「ブランド社員」を育成しつつ、成果に対する正しい評

価値と処遇を実践するため、管理職への 360 度評価のテストが導入されている。これに対して私は、顧客目線ではサービスの利用に安心できる内容になっているかもしれないが、社員目線で考えるとこれらのことがどのように自分自身の価値向上につながるのかがあまり理解できないだろうと考えた。

5. 報告書にはどのような改善余地があるか

上記の内容を受けて、リゾートトラストの 2021 年の統合報告書には具体性の村がかなりあることがわかる。リゾートトラストの目指す自社の在り方や、コロナ禍における他のホテル事業を行っている企業と比較したときの自社の優位性などは具体的に書いておりわかりやすいものであったが、一方でその競争優位性の持続性や自社の人的資本の価値向上などについてはあまり触れられていなかった。そのため、私はこの統合報告書にはまとめると二つの改善余地があると考えた。一つは現在のことだけではなく将来のことも踏まえたものにするこゝとで、もう一つは様々な人にとって十分な情報のあるものにするこゝとだ。一つ目としては、この統合報告書は現在のことについてかなり詳しく書かれているように思えるため、それと同じぐらい、将来の会社の姿や将来起こりうる問題それにどう対処するのかなど、将来のことについても触れるべきだと考えた。二つ目としては、この統合報告書は株主や顧客だけでなく、この企業に就職を考えている学生やメディアまで様々な人が見ると考えられる。そのため、どのような人がどのような情報を求めているのかを考え、それに応じて統合報告書の内容を広げたり深めたりしていくことが大切だと考えた。