

湖楽おんやど 富士吟景

河口湖畔の旅館「湖楽おんやど富士吟景」(所在地「山梨県南都留郡富士河口湖町」)は、IT化や改善による効率化、社員の人材育成等に継続的に取り組み、成果を上げている。

「宿泊業の生産性向上推進事業」を受託し、全国八つの旅館・ホテルでのコンサルティングと、全国20カ所での

二事例とも1日15分程度の時間短縮になり、年換算では合わせて182・4時間の短縮につながった。二事例は「宿泊業の生産性向上事例集」(http://www.shukuhaku-kaizen.com/)に掲載されている。

「他の旅館を見分けて、今では自分はどうしたいのか、どういう組織をつくりたいかを具体的に書いてくれる」という。毎年12月には1週間ほど旅館を閉め、社員旅行を実施している。初日は翌年の経営方針書を発表し、終了後、忘年会を行う。翌日から1泊2日か2泊3日社員旅行を行い、その後、ゴルフか日帰りのツアーを行うという。

旅館業にIT導入 生産性向上を実現

1971年創業の総客室数33室、社員40人の旅館で、富士急行線河口湖駅から車で5分の場所にある。部屋、食事会場、温泉から正面に河口湖と富士山を眺めることができる。インバウンド需要に国内客の高評価も相まって1年のほとんどが満室(外川由理女将)だという。

「他の旅館を見分けて、『私たちのやっていることは間違っていないかった』と実感できた。『ここまで改善を行う必要があるのか』という高いレベルの改善に取り組んでいる旅館がたくさんあることがわかり、とても参考になった(女将)と語る。2011年からは社員教育に力を入れてい

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。



日本生産性本部では平成28年度に観光庁の

「他の旅館を見分けて、『私たちのやっていることは間違っていないかった』と実感できた。『ここまで改善を行う必要があるのか』という高いレベルの改善に取り組んでいる旅館がたくさんあることがわかり、とても参考になった(女将)と語る。2011年からは社員教育に力を入れてい

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。

成功体験の積み重ねが重要

観光庁の「宿泊業の生産性向上推進事業」で中心的な役割を担った鈴木康雄・日本生産性本部主席経営コンサルタントの話

「他の旅館を見分けて、『私たちのやっていることは間違っていないかった』と実感できた。『ここまで改善を行う必要があるのか』という高いレベルの改善に取り組んでいる旅館がたくさんあることがわかり、とても参考になった(女将)と語る。2011年からは社員教育に力を入れてい

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。



多くの旅館では、どんな顧客が来ていて、ど

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。

「常に創造し、感動を与え続けていく企業を目指す」が当社の経営理念だ。自分たちで考えて、お客様にサービスしていくことが私たちの原点だと思っている。代金をいただくときに「ありがとうございます」とお世話になりました」とお客様が言ってくれた。職種はそうそうない。お客様は楽しい思い出をつくるために来てくださる。本当にありがたい仕事だと思っている。