

業務改革、意識改革で作り上げた 120年続く秘境の地の こだわり温泉宿

戦略を持ち竹と茶香の宿 旅館樋口の再生

有福温泉は江津市から山間に20〜30分走ったところにある温泉地で、9つの旅館・ホテルがあります。道は細く、対向車が来ればすれ違つのが困難なほどの山道を進むとやっとな見えてくる小さな温泉町。昔は温泉街として人の賑わいもあったであろうたたずまいが、今はひっそりと静まり、人の通りはほとんど見えない町と化しています。

そんな中、しっとりとした旅館ながら、スタイリッシュな装いでひと際目を引くのが有福温泉旅館樋口です。竹で囲まれた入口を進むと、そっとお迎えに出てきてくれる中居さん。お客様の到着を見ていたような絶妙なタイミングでお迎えしていただきます。このようなおもてなしができるようになったのは、5代目社長樋口忠成氏が経営に当たるようになったからなのです。

樋口社長は学校を卒業後、東京で仕事をしていました。やっとな仕事にも自信が湧いてきた31歳の時、突然美家と呼ばれる

戻されたのです。その時、旅館の経営は大変な時期を迎えていたのです。帰省後、何とか再建をしなければならぬと必死でした。資金繰りに追われるので、お金のからなところから少しずつ手を打っていきましました。掃除や花を置くなど。その1つが従業員の意識改革で、お客様へのおもてなしや、きちんと働くことなどの意識づけをしていきました。さらに3年後の2006年に建物をリニューアルし、2009年ごろになると徐々にリピーターも増え、「旅館樋口」の評判も広がってきました。

忙しさが人を育ててくれるのでしよう。暇な時には考えられなかったアイデアが次々に従業員から出てくるのです。私たちが訪れたときも、廊下のいたるところに帯がディスプレイされ、茶香が落ち着いた香りを放っていました。それもこれも従業員からのアイデアで行っているということでした。従業員の思いを受け止めてくれる社長がいてくれるからこそ出来ることなのではないでしょうか。お客様にもっと喜んでいただきたいと常に考え、意識改革、作業改革に努めているのです。

お客様の絞り込みと 従業員満足

旅館は長時間労働と一般的には思われています。お客様を夕方から翌日のお昼頃まで接客し、すぐ次のお客様の準備があるので、自由な時間はとても少ないのです。また、週末には団体客を詰め込むのが宿泊ビジネスの常でした。それでは従業員に負担をかけてしまうと考えた社長は、2人部屋を中心とし、部屋数も21部屋に減らしました。そのうち15部屋には露店風呂をつけ、一部屋一部屋趣向を凝らし、価値を提供し価値を上げていきました。



EPOCH EPISODE
私の転機
サービススタッフ
青山さやか

苦手な仕事を 自分の成長にと考え就職

小さなころからクラシックバレエが好きで、将来仕事に就くのならクラシックバレエに関する仕事に就きたいと願っていましたので、学校を卒業しても就職は考えていませんでした。数年が経ち、何らかの仕事に就こうとした時、苦手な分野である接客業で自分を変えてみようと考えました。旅館業を選んだのは、お客様の喜びを直接感じる仕事だからです。コンビニの店員でも事務職でも、どんな仕事であろうと最初は大変ですが、自分のがんばり次第で仕事は楽しくなってくると思い、仕事に取り組みました。教えられることばかりだった仕事も今は後輩に教える立場になり、責任感も生まれてきました。後輩に教えるときは、旅館樋口をどのように良くしているのかを考えながら教えています。失敗は社長や女将さんに報告しなければいけません。その報告で怒られるということはないのです。注意はありますが、今後同じ過ちを犯さないように話し合ってくれるので、成長があると信じています。樋口社長の目指しているところを自分たちも目指す。同じ思いでついていくのが働いている者にとって大事なことでと思っています。

職場に居る時間は休憩を入れても9時間ワンシフトと、他の旅館に比べてたいへん短くなりました。労働条件を整えることで働く意欲も上がり、お客様の評価もしっかり受け止められるようになってきました。

樋口社長は、従業員にはもっと幸せな人生を送ってもらいたいとの思いから、ホスピタリティーやモチベーションの研修をしています。また、人は会社で育っていくものだと考えているので、先輩から後輩に、仲間に必要なことはどんどん伝えていってほしいと考えているのです。「教えられる力」がないと孤立し、離職につながっていくのではないかと考えているようでした。

【重視している人材育成ポイント】



代表取締役 樋口忠成

■ 学生から見た魅力

部屋により間取りや料理、お風呂の様子までが違うことを知り、旅館樋口の細やかなおもてなしを感じました。労働時間も、拘束時間は9時間と聞き、長くないことに安心しました。また、従業員の勉強会もあり、意志疎通がうまくいくことで、お客様をおもてなしする良い空気を生んでいることが良く分かりました。失敗してもそれを今後の仕事に活かすことを話し合ってくれるのは、自己成長につながることで感じました。私も「ありがとう」と言われる接客をしたいです。

企業 DATA

資本金●3,000万円
従業員数●正社員16名 非正規社員8名
(平均年齢37歳)
設立●1987年6月
売上高●2億5,000万円
事業内容●一部屋一部屋おもむきの違う旅館業
初任給(基本給)●18万円+交通費
保険●雇用・労災・健康・厚生年金保険
福利厚生●社会保険・失業保険
休日休暇●月6日~7日

変形労働(シフト制)

連絡先

〒695-0156 島根県江津市有福温泉695
TEL.0855-56-2111
URL.http://www.arifuku.com/



最近の雇用状況 (30歳未満の若年雇用者)	22年度			23年度			24年度		
	採用人数	5	2	1	2	1	0	2	1
離職者数	2	1	0						