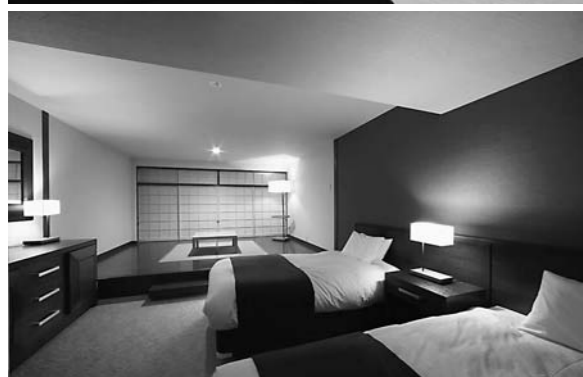


# 送って安心、泊まって満足の宿づくり 九州編

## 健全経営＝CSの向上 オール社員態勢で実践

### 「お客さま第一」は、経営改善から始まる



寛ぎの客室、癒しの温泉、心身を優しく包む雲仙の自然が堪能できる九州ホテル

**雲仙・九州ホテル**  
長崎県雲仙市小浜町雲仙320  
〒854-0697  
TEL：0957-73-3234  
http://www.kyushuhtl.co.jp

「お客さま第一」は、経営改善から始まる。経営改善とは、顧客の満足度を高めることである。顧客の満足度を高めるためには、従業員のモチベーションを高めることが重要である。従業員がモチベーションを高めれば、顧客に対するサービスも向上し、顧客の満足度も高まる。このように、従業員と顧客の両方を満足させることが、健全な経営の鍵となる。

バブル経済の崩壊以降、価格志向の圧力は旅館の経営を圧迫し続けている。それらは、個々の旅館が抗しきれないものではない。だが、市場の意向を汲みつつ、日本の伝統と文化を守り続けている旅館がある。そうした旅館は、世間で言う「安からず、悪からず」を真向から否定する。現下の厳しい経営環境にあって、余力があるわけではない。あるのは、お客さまへ可能な限りの「満足を提供したい」とする経営姿勢にほかならない。価格志向への対応は、当座をし

### 安心できる送客先の決め手

足できない。旅館宿泊は、ウィン・ウィン・ウィンの関係でなければならぬ。そこが必要なのが、旅館の健全経営にはGOP15%が必要とされている。これ

は、旅館の施設と働く人間のモチベーションを維持する上で欠かせない数字でもある。施設の維持と適切な再投資、携わる人間が働き甲斐を感じられる処遇は、すべてお客さまの満足に直結している。運営の細部を見渡し、社員一人ひとりの力量が可能な限り発揮できる仕組みづくりがカギを握っている。ここに紹介する3旅館(順不同)は、それぞれ規模も客層も価格帯も異なるが、「送って安心、泊って満足」の経営努力では共通している。(企画設計・松本正憲)

企画設計company TEL0948-25-0660 FAX0948-26-1819 http://www.kikakusekai.com



## 九州ホテル

送客先の決め手として、パートの削減をはじめ運営の仕組みにメスを入れた。例えば、昼間のパートを可能な限り少なくすることで、社員による接客ウェルネスを大幅に拡大した。それらは方法論であり、旅館個々の現状によって異なるが、共通しているのは、顧客の満足度を高めることである。顧客の満足度を高めるためには、従業員のモチベーションを高めることが重要である。従業員がモチベーションを高めれば、顧客に対するサービスも向上し、顧客の満足度も高まる。このように、従業員と顧客の両方を満足させることが、健全な経営の鍵となる。

## CSとES両立目指す パートから社員主体へシフト

「パートから社員主体へシフト」は、経営改善の重要なポイントである。パート社員に比べて、社員は責任感と誇りを持って働く傾向がある。パート社員を増やせば、短期的には人手不足を解消できるが、長期的には従業員のモチベーションを低下させる可能性がある。一方、社員主体の体制にシフトすることで、従業員のモチベーションを高め、顧客に対するサービス品質を向上させることができる。また、社員主体の体制は、経営の透明性を高め、顧客の信頼を得るのに役立つ。



佇まい、調度、眺望、すべての客室に和の趣き豊かにこだわりと工夫を凝らす

**雲仙温泉 東園**  
長崎県雲仙市小浜町雲仙181  
〒854-0621  
TEL：0957-73-2588  
FAX：0957-73-3260  
http://www.azumaen.com/

「お客さま第一」は、経営改善から始まる。経営改善とは、顧客の満足度を高めることである。顧客の満足度を高めるためには、従業員のモチベーションを高めることが重要である。従業員がモチベーションを高めれば、顧客に対するサービスも向上し、顧客の満足度も高まる。このように、従業員と顧客の両方を満足させることが、健全な経営の鍵となる。

## 非日常の真骨頂を発揮 大切な社員のモチベーション

「非日常の真骨頂を発揮」は、旅館の競争力を高めるための重要なポイントである。旅館は、顧客にとって特別な場所である。だからこそ、従業員は最高のパフォーマンスを発揮し、顧客に最高のサービスを提供しなければならない。従業員のモチベーションを高めるためには、経営者が彼らの働きを認め、感謝の言葉を伝えることが重要である。また、従業員が自分たちの仕事に誇りを持てるように、経営者は彼らのスキルを伸ばし、彼らに成長の機会を提供する必要がある。

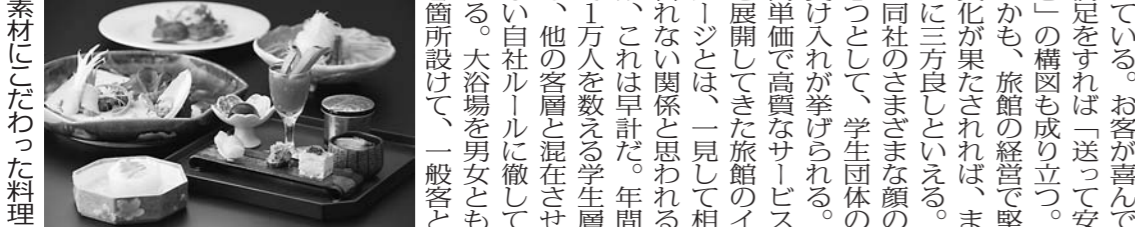


## 和風旅館 東園

旅館は、立地する環境に合った施設展開によって、非日常性を満たすことが求められる。旅館は、顧客にとって特別な場所である。だからこそ、従業員は最高のパフォーマンスを発揮し、顧客に最高のサービスを提供しなければならない。従業員のモチベーションを高めるためには、経営者が彼らの働きを認め、感謝の言葉を伝えることが重要である。また、従業員が自分たちの仕事に誇りを持てるように、経営者は彼らのスキルを伸ばし、彼らに成長の機会を提供する必要がある。



温かくもてなす情緒豊かな寛ぎの客室(上)と地元の素材にこだわった料理



「ゆやど雲仙新湯」の露天風呂

**ゆやど 雲仙 新湯**  
長崎県雲仙市小浜町雲仙320  
〒854-0621  
TEL：0957-73-3301  
FAX：0957-73-2100  
http://www.sinyuhotel.co.jp

「お客さま第一」は、経営改善から始まる。経営改善とは、顧客の満足度を高めることである。顧客の満足度を高めるためには、従業員のモチベーションを高めることが重要である。従業員がモチベーションを高めれば、顧客に対するサービスも向上し、顧客の満足度も高まる。このように、従業員と顧客の両方を満足させることが、健全な経営の鍵となる。

## 女性活躍でCS向上へ 幅広い客層から満足される宿

「女性活躍でCS向上」は、旅館の競争力を高めるための重要なポイントである。女性社員は、顧客に対して丁寧なサービスを提供する傾向がある。女性社員を増やせば、顧客の満足度を高め、旅館の競争力を向上させることができる。また、女性社員は、経営の透明性を高め、顧客の信頼を得るのに役立つ。経営者は、女性社員の活躍を支援し、彼女らのスキルを伸ばし、彼女らに成長の機会を提供する必要がある。



## ゆやど 雲仙 新湯

旅館には、さまざまな形態がある。顔も呼ばれていない。無難にいなな特化だが、バブル経済が崩壊したあとの価格志向、さらにリマシニックの追い打ちで無難路線だけでは対応できなかった。雲仙温泉の新湯は、そうした中において多様な顧客層に使いやすい客室に、さまざまな客層に対応し、それぞれのニーズに応じたサービスを提供している。経営者は、顧客のニーズを把握し、彼らに最適なサービスを提供する必要がある。



敷地内から湧き出す4つの源泉で温泉めぐり。その1つ女性用大浴場「アロマ湯」