

# 旅館の生産性向上策 (パート2)

コロナ禍で旅館を取り巻く環境は厳しさを増した。その中でどう生産性を高め、経営を維持していくのか、大きな判断を迫られる。旅館の具体的な取り組みを追った。

## フロント業務を効率化

### 草津温泉・望雲



黒岩 智絵子さん

草津温泉(群馬県草津町)の中心「湯畑」から徒歩3分、西の河原通りから坂を上ったところにある「望雲」(42室)は、二つの源泉をひいた六つの掛け流し風呂と石楠花庭園が自慢の宿。

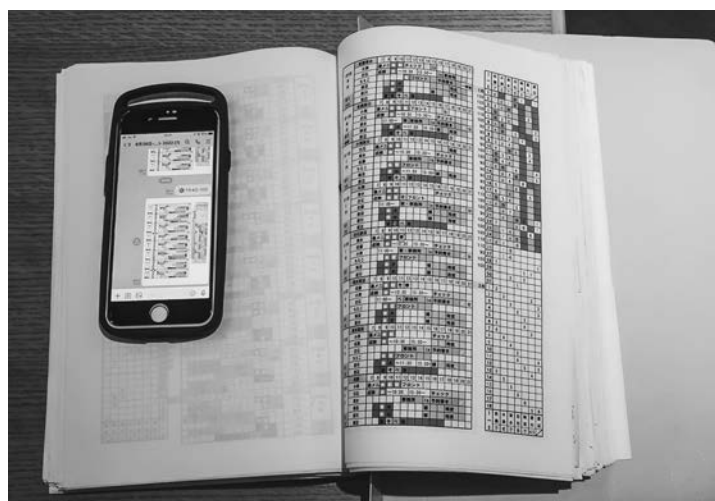


落ち着いた雰囲気漂わせる望雲

独特なラインを駆使して管理する。フロントの業務には、「チェックイン」や「チェックアウト」などのお客様さまへの対応は、もちろんのこと、

## ラインを駆使して管理 仕事と人の動き一目で

「望雲」の稼働率が高いのは、温泉の泉質はもちろん、接客や料理の良さに加え、「お客様が来館された際に、『気持ちがいいお宿』と感じていただけるよう、きめ細かく、徹底して清掃して



仕事の流れや他のメンバーが何をしているのかが一目で分かる

いる。本日の自分の仕事が多様な流れが、フロントの他のメンバーが、今何をしているのかが一目で分かるようになっている。このシステムを、エクセルで作成、グループラインで送信し、7人で共有し合

## マルチタスクを導入

### 下部温泉郷・下部ホテル



矢崎 道紀社長

戦国武将、武田信玄の隠し湯と呼ばれ、温泉の質には定評のある山梨県・下部温泉郷。下部ホテルは、二つの源泉があり、12の湯船で湯めぐりが楽しめる。その温泉に加え、近年はイベントやアクティビティにも力を入れている。スタッフがお客の近隣スポットを特設マップで紹介したり、屋上でプライベート花火を上げたりして



オープンキッチン

必要人員を他部門から補った。例えば、デスクワーク中心の営業部、総務部がハイキングの料理提供を行い、サービス部の接客チームが客室清掃業務をこなすなど、

## 仕事に余裕、定着率向上 「お客様さま評価」も高まる

「お客様さま評価」も高まる。田舎の山の中というところでもあって派遣社員が集まらない。労働環境も悪く、社員の定着率も低かった。「これを打破するには組織の業務ではなく、正社員を中心にいろいろな仕事をしてもらうマルチタスクが残された道はなかった」と矢崎社長。



調理場スタッフがハイキング時にワゴンサービスを行うこける

導入した。このシステムで、接客や清掃などの業務を、営業や総務などの他部門から補った。例えば、デスクワーク中心の営業部、総務部がハイキングの料理提供を行い、サービス部の接客チームが客室清掃業務をこなすなど、

## DX推進で「高質化」へ

### 磐梯熱海温泉・ホテル華の湯



菅野 豊臣社長(左)と菅野 豊晴専務

80余年の歴史を持ち、「美人の湯」として知られる磐梯熱海温泉(福島県郡山市)。その中でホテル華の湯(160部屋)は、磐梯熱海温泉に4館ある米菜館グループの一つ。館内では、24種類の湯船と6種類の展望のきめ細い湯の、30種類の湯舎の「お風呂」が楽しめる。昨年10月、新社長に就任した菅野豊臣社長は、米菜館グループに、大規模なリニューアルを断行し



コンベンション二つ利用で「どんでん」不要に

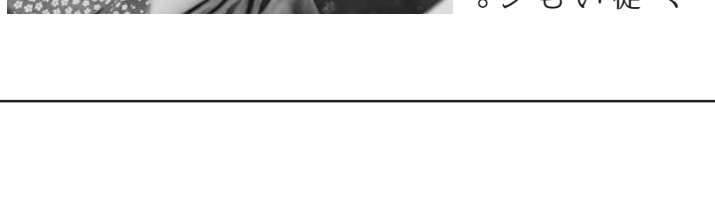
## 備品改善で食材廃棄削減 QR導入し消費単価向上

湯のほか、昭和5年に創業し、2本源泉を誇る。料理は、米菜館、熱湯のかまど料理や三つ葉の切り風呂が自慢の「湯のや」と「楽山」、食事や飲み物が含まれるオリジナルメニューを採用する。「お風呂」の清潔感や香り、浅香荘がある。4館それぞれが特色を持つ。コロナ前はMICEからビジネスチャット「Wow Talk」を導入。電話による伝達ミスの削減や紙の使用削減に効果があった。最近では、飲料注文などのセルフオーダーにQRコードを採用。従業員による打ち間違いの減少、夕食時を中心に飲料などの準備向上につながっている。導入へのコストが低く、提供までの時間短縮。注文機会の損失の減少にもつながっている」と菅野専務。



QRコードで注文する。QRコードは、廃棄を防止し、廃棄の削減に効果がある

セルフトオーダーにQRを導入して、ミスを減少。飲料などの消費単価向上に



セルフトオーダーにQRを導入して、ミスを減少。飲料などの消費単価向上に