

## 企業プロフィール

- 会社名 : 合資会社一條旅館(湯主一條)
- URL : <http://www.ichijoh.co.jp/>
- 業種・業務内容 : ホテル・旅館
- 本社所在地 : 宮城県
- 従業員数 : 40名

## 取り組み背景

過去に増改築を繰り返し、複雑に入り組んだ施設の中で、湯治客と観光客の両方を対象に多様なサービスを提供していた。だが、湯治客の減少につれて、先代が当主の時には平均客室稼働率が30%と低迷していた。

## 取り組み目的

サービスの品質と作業効率の両方を追求し、より良いサービスを提供する。

## 取り組み概要

施設の制約により、ターゲット顧客を湯治客から、40歳代の個人旅行者へと絞り込んだ。ターゲット顧客の絞り込みに合わせて、施設や食事などを変更した。  
また、宿泊客データをスタッフの中で共有化している。

## 取り組み内容

### 1. ターゲット顧客を絞り込む。

制約：施設が複雑に入り組んでいる。

木造、階段が多い、バリアフリー化ができていない。

→ ターゲット顧客を高齢の湯治客から、40歳代の個人客へと絞り込んだ。

### 2. 絞り込んだターゲット顧客に合わせて、施設や食事を変更。

湯治に使っていたスペースを個室料亭に改装し、食事を部屋食から個室料亭に変更。

### 3. 宿泊客データを活用。

(1) 名前・担当スタッフ名・夕食時間・過去の履歴をまとめた「到着表」を全従業員に渡す。

(2) ホワイトボードに個室料亭ごとの番号ごとに、お名前・住所・夕食時間などを記入し、自由記入欄に情報を追記する(食事の好き嫌い、お子様の名前・年齢、マッサージの予約時間、チェックアウト時間など)。

(3) インカムを利用して、お客さま情報の迅速に共有する。

### 4. お客さまアンケートの共有。

(1) お客さまが書いた原紙の状態に共有する。

(2) ミーティングの時に読み上げる。

(3) ご指摘事項を壁に貼り出す、問題を細かく追及する。

(4) データベースに入力する。

<昼のミーティング風景>



<夕方のミーティング風景>



## 成果

### ■ 稼働率の向上

2006年 29% → 2010年12月現在 68%。