

# 株式会社クア・アンド・ホテル

山梨県甲府市

生産性向上

需要獲得

担い手確保

ものづくり

サービス

ポイント

## 宿泊と温浴を複合化し、絶えず行う従業員教育と従業員の業務と動きを分析し、生産性向上を実現

- 温浴と宿泊の施設を融合した新しいビジネスモデルをもとに、多様なサービスメニューを揃えている
- 顧客の動きと従業員の業務内容と動きを独自に分析し見直し、生産性向上を実現した
- 企業理念にもとづいた人材育成に対する考え方が明確にあり、多様な教育研修メニューを提供している

### 企業基本情報

所在地	山梨県甲府市丸の内二丁目 21-1
電話/FAX	055-222-5111/055-228-2878
URL	https://www.kur-hotel.co.jp/
代表者	代表取締役社長 三森 中
設立	1979年
資本金	1,000万円
従業員数	379人



### 会社概要

『お客様の喜びは社員の喜び 社員の喜びは会社の使命』を経営理念に、健康ランド3館・ビジネスホテル1館を、山梨県など3県で経営。ビジネスホテルと温浴施設を融合させた業態を先駆けて生み出したとされる。ビジネスや家族連れまで様々な顧客を取り込み、フィットネス、エステティックのサービス拡充や従業員配置の工夫などにより、顧客満足度を高くしている。



会社施設

### 革新的な製品開発や創造的なサービスの提供に関する取組の内容

#### 温浴と宿泊の施設を融合した新しいビジネスモデルを展開

当初甲府市内でビジネスホテルを開業後、1989年に温浴施設と宿泊施設を併設した石和健康ランドを始めた。この形態の施設としては世の先駆けであり、以降の同社のビジネスモデルの基となった。温浴と宿泊のサービス提供のほか、食事、フィットネス、エステティックのメニューを拡充させる等、娯楽及び健康の複合化を図ることにより、様々な顧客ニーズに対応し付加価値を上げている。

顧客の声に耳を傾け、改善を継続することで、結果的に顧客価値の提供につながっている。

#### 顧客と従業員の動きを独自に分析し、生産性向上を実現

健康ランド3館を年間約130万人が利用するのに対し、従業員はパート等を含めて約380名で対応している。過去には、部署単位で人員管理を行っていたが、フロント、浴室、食事などの顧客の利用実績と従業員の業務内容の洗い出し分析を行い、顧客の動きに応じ他部署へ応援に回れるようにし、社員が複数の部署をこなせる多能工化を実現した。この取組を通じて、スタッフの総労働時間を約10%削減する一方で、客数を伸ばすという生産性向上にも繋がった。

#### 理念にもとづいた人材育成・教育研修を実施

「お客様の喜びは社員の喜び」「努力と自己改革で成長する」「自律型社員育成」等を掲げ、人間力を高めている。社内外研修、コンサルタントによる接客研修、更に自己啓発支援制度として通信教育の受講料を会社が負担している。

2002年度から延280名超の社員を中小企業大学校に派遣した。中でも幹部社員は、20名のほぼ全員が「経営管理者研修(5日間×12ヶ月)」を受講したほか、「経営後継者研修(毎日×10ヵ月)」にも2名を派遣した。



空き時間に玄関を掃除する総支配人。来客のために時間を使う。  
出典：「日経トップリーダー」(2016年12月号)、  
「日経ビジネスONLINE」<以上、日経BP社>



浴室課の制服でフロント業務を行うスタッフ。客足がピークを迎える時間帯はフロントに出る。  
出典：「日経トップリーダー」  
(2016年12月号)<以上、日経BP社>



企業理念と手厚い人材育成によりモチベーションの高い従業員