

# 株式会社富士レークホテル

山梨県南都留郡富士河口湖町

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

## 「SINCE1932 受け継がれるおもてなし 日本一の富士の麓 誰もが幸せになれる ユニバーサルリゾート」が企業理念

- 約 10 年前から改善活動に取り組み、業務の効率化とサービスの品質向上を継続的に取り組む
- 大手メーカー OB、シニア、障害者、外国人等を活用し、働き方改革に取り組む
- ハード・ソフト両面によるユニバーサルデザイン化により、全国的な知名度を誇る

### 企業基本情報

所在地	山梨県南都留郡富士河口湖町船津 1 番地
電話/FAX	0555-72-2212/0555-73-2700
URL	https://www.fujilake.co.jp/
代表者	代表取締役社長 井出 泰済
設立	1932 年
資本金	2,000 万円
従業員数	117 人



### 会社概要

1932 年（昭和 7 年）に創業した、富士山麓の河口湖畔に佇む全 74 室のホテル。ホテル開業時は館内に治療室があり、宿泊だけでなく地域医療にも貢献。その当時「先駆的」と言われたホスピタリティ気質は、現在の「バリアフリー・ユニバーサルデザイン」方針にも引き継がれている。

世界的な観光地である富士山の麓という立地条件から、日本人の来客はもちろん、近年は海外からの来客の受け入れも増加している。



ホテル外観

### 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

#### カイズンとマルチジョブによる業務効率化とサービスの向上

約 10 年前から 5S 活動・改善活動に取り組み、業務の効率化やサービスの品質向上を図っている。週 1 回の QC(品質管理)会議に加えて、全館休館にしての 4 回の方針報告大会などその取組は本格的である。特にホテル・旅館業界で常態化している「中抜け勤務」を減らすため、近年は従業員のマルチジョブ(1 人 2 役・3 役)化に力を入れており、労働生産性の向上と働き方改革(勤務時間の短縮)の実現を目指している。



方針報告大会

#### 従業員もユニバーサルなホテル

改善活動にて製造業のノウハウを導入するため、地元大手メーカーの OB2 名を部長級・課長級で採用。また、地元大学を卒業した外国人留学生 1 名を正社員で採用しているほか、1983 年から障害者を常時 3~5 名雇用している。正社員・パートは 70 歳以上になると関連会社に転籍となるが再雇用も行っており、最年長で 80 歳以上の従業員も現役で活躍。本年から 1 日 2 時間勤務のショートタイムパートを採用し、業界の課題である「中抜け勤務」の軽減に取り組む。



外国人スタッフ

#### ハード面だけでなくソフト面でのユニバーサル対応にも尽力

ユニバーサルデザインにより“人にやさしいホテル”の実現に取り組む。ハード面では、1999 年に既存客室 1 室をユニバーサルデザインルームに改装し、現在では全 74 室の内 23 室を改装・整備。ソフト面(顧客対応)では、予約時に聞いた要望を毎朝のミーティングで確認し、社内でも共有。バリアフリー備品や幼児用備品、リフト付送迎車、展開食、ベジタリアン食等の様々なサービスを提供。ハード・ソフト両面の取組により、ユニバーサルホテルとして全国的に高い知名度を誇るまでに至る。



展開食と研修風景