

株式会社湯元館

滋賀県大津市

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

IT 利活用により、従業員の作業効率等を高め、来客目線に立った顧客対応に集中させ、顧客満足と収益の向上を実現

- 顧客の要望や好み等の情報管理の IT 化により、きめ細かな接客対応が可能になり、顧客満足が向上
- 徹底した従業員の重労働軽減のための設備投資を進めることで、バックヤードの大幅な作業効率化を実現
- 現場の改善提案を積極的に受け入れ、従業員のモチベーションを高め、結果的にサービス向上に繋がる

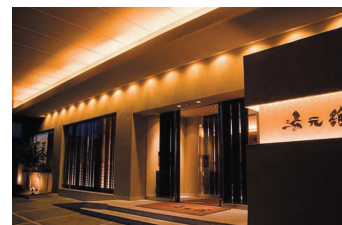
企業基本情報

所在地	滋賀県大津市苗鹿 2-30-7
電話 / FAX	077-579-1111 / 077-579-4126
URL	http://www.yumotokan.co.jp/
代表者	代表取締役会長 針谷 了
設立	1929年
資本金	5,000万円
従業員数	155人 (グループ全体 235人)



会社概要

琵琶湖畔のおごと温泉で最初に創業した老舗温泉旅館「湯元館」をはじめ、滋賀県、京都府にて旅館事業を営む。バックヤードの IT 化や自動化を進めるとともに、現場従業員による改善活動を推進する仕組みを取り入れるなど、徹底した現場改善に取り組むことで利益率向上を実現した。従業員の働く環境を整えることにより、結果的に来客目線に立ったサービスを提供する余裕が生まれ、顧客満足度を高めることにも成功した。



旅館外観

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

▶▶▶ 顧客情報の IT 管理により、きめ細かな接客が可能に

予約から客室管理、請求までを処理する IT システムの導入と活用により、厨房・配膳・各宴会場のパントリー内のデジタルサイネージに予約サイトや受付時の要望を反映できるようになった。また、接客スタッフ全員が携帯する業務用スマートフォンによる注文等の情報が瞬時に会計に反映されるようになった。従来に比べ、宿泊客の要望等を全スタッフが瞬時に共有できることにより、ミスや効率の低下を防ぐとともに、きめ細かな顧客対応が可能となり、顧客満足度の向上に繋がっている。



厨房内のデジタルサイネージで顧客の要望を情報共有

▶▶▶ 従業員の負担を軽減する設備投資により、作業効率が大幅改善

重労働に従事する従業員の職場環境改善のため、施設改修や作業方法の改善活動を積極的に進めている。例えば、厨房から宴会場までの料理の運搬をローラーコンベアで運び、宴会場ではお座敷台車を活用して料理のセッティングを行っている。お座敷台車導入のために段差を無くし、台車が通る出入り口の間口を拡張する等の改修を行うことで、従業員の負担が減り作業効率が倍増、宴会の準備時間が大幅に短縮した。裏動線についても、台車を押しのまま通れるように、ドアは自動ドア化している。



ローラーコンベアによる宴会場裏への食事運搬

▶▶▶ 現場の社員に積極的な改善を促し、サービス向上に活かす

従業員が作業改善を現場で自ら行った際に、「改善メモ」として会社に報告し、全従業員で情報共有するため館内掲示を行い、改善メモを書いた従業員には報奨金を出すという、現場における改善活動を奨励する取組を行っている。改善効果の高いものは経営会議で議論し、報奨金を上乘せで支給する。社員が活躍・成長でき、評価される仕組みを提供する事で、現場で働く従業員の改善活動へのモチベーションを高めている。また、最も優秀な改善の上位 3 つには、全社員で行う研修で毎年表彰をしている。



全社員研修での優秀な改善メモへの表彰式