

岐阜県高山市

## 人を大切にし、質の高いサービスを提供 外国人を活用してインバウンド対応を強化

飛騨高山の観光中心部「赤い中橋」のたもとに佇む2つの純和風旅館、花兆庵・別館を経営。人とサービスを大切にし、旅館のおもてなしと飛騨高山の魅力を伝える宿として新規からリピーターまで多くの利用客から高評価を得ている。増加する海外インバウンド観光客の需要の取込に積極的であり、日本の伝統文化を伝える取組が評価され、トリップアドバイザーエクセレンス認証を2014年～2019年まで6年連続受賞した。

●所在地	岐阜県高山市本町1-34	●設立	1974年
●電話/FAX	0577-34-1234/0577-34-7721	●資本金	3,000万円
●URL	<a href="https://ssl.honjinhiranoya.com">https://ssl.honjinhiranoya.com</a>	●従業員数	150人
●代表者	代表取締役社長 有巢 秀司 (右写真は、取締役副社長 有巢 栄里子)		



担い手確保

### 外国人人材の積極採用と後継者の現場育成

女性やシニアが活躍できる職場づくりはもとより、インバウンドへの対応力強化のために外国人の雇用にも積極的に取り組んでいる。インターンやワーキングホリデー、留学生採用などを通して、日本語に精通したグローバル人材を積極採用するとともに、日本語が未熟な技能実習生の採用にもチャレンジして、日本のおもてなしサービスの技能を伝える仕組を構築中である。親族後継者には、それぞれの得意分野に合せた部署で現場責任者を担わせ、後継の自覚を促し、スムーズな事業承継ができるよう取り組んでいる。



最前線にて語学力を活かす外国人社員

サービス

### 生活環境の整備と信頼関係の構築による定着率の向上

地域外からも従事しやすいよう5年前に社員寮を新設。入社における金銭負担の軽減と、安心安全に生活し仕事に従事できる環境を整える。朝礼の時間を利用して自らの状況を皆と共有するクリアリングを行い、信頼関係の構築と精神的な働きやすさを醸成して社員の定着率を向上。「宿泊業の生産性向上セミナー」にも継続して社員を派遣し、自主的にチャレンジすることの楽しさを感じさせて、モチベーションアップと効率化を実現している。



他部署との交流もクリアリングの効力

### ジョブローテーションを通じた多能工の育成

地元学生の職場体験の受入やおもてなしに関する講演を行い、宿泊業のやりがい伝えることで将来の担い手育成に取り組んでいる。入社後は、ジョブローテーションを通して、他部署の仕事も経験させ、旅館業務におけるノウハウ全般に精通した人材を育成している。社員の多能工化が進んだ結果、互いに業務をフォローし合える環境が構築され、社員の休日取得の向上にも役立っている。



接客係だけでなく調理場、フロントも経験