

当たり前前のごことを当たり前前、を徹底意識改革、制度の透明化でモチベーション向上

創業は明治10年に高松市片原町で開業した「川六旅館」。現社長の代になって宿泊特化型のビジネスホテルに業態転換した宿泊業者。香川、熊本、愛媛、山口の各県に計6か所の施設を有す。施設を中心としたハード面にとらわれすぎず、①朝食へのこだわり、②好みにあう枕が選べること、③豊富なアメニティ等、細かい備品への目配りを徹底。また、挨拶（電話対応を含む）や掃除を徹底することでソフト面を強化し「また来たい」と思わせる施設づくりにも取り組んでいる。その結果、着実にリピーターを掴んでいる。

所在地 香川県高松市百間町1-2
電話/FAX 087-821-5666 / 087-821-7301
URL <https://kawaroku.co.jp/>
代表者 代表取締役社長 寶田 圭一

設立 1877年
資本金 6,000万円
従業員数 88人



当たり前前のごことを当たり前前、を徹底し他社を圧倒するサービス力

同業他社が「インバウンド」路線を追うなかで、あえて「国内のビジネス客、かつリピーター」に主眼をおき、「あいさつ・そうじ・でんわ」について徹底に徹底を重ねて顧客満足度向上を実現している。また顧客から直接いただいた声に加え、顧客の「つぶやき」さえも徹底して集め、「お客様アンケートの回収」を人事評価に紐づけしサービスに活かすことを重視し、改善必要事項について速やかに対応できる仕組みを構築している。ソフト面に注力した運営により地域でも頭一つ抜けた稼働状況を維持している。



当たり前前の徹底

意識改革を徹底、人事や評価制度の透明化でモチベーション向上とスキルアップ

社長の価値観を従業員に徹底、年3回社長自ら全従業員と個人面談を行って、会社の方針、社長の決心を伝えることを実施している。可能性を感じれば経歴年数問わず支配人等に抜擢すること、定期異動の実施、稼働率の条件を満たしたときはいくらの賞与を支給するといった条件をあらかじめ社員に周知するなど人事や評価制度を透明化。手厚い研修関係予算の設定や、「健康経営優良法人2020~2021(中小規模法人部門)」を連続受賞しているように社員の健康とスキルアップにも積極的に取り組んでいる



健康経営優良法人

予約システム以外でもIT化を積極的に推進

CTI(コンピューターと電話の統合システム)を活用し、電話からの予約が10秒で完了するシステムに加え、オンタイムで従業員が情報共有できるシステムを構築し無駄時間の削減や指示を迅速化。顧客の声をよりスピーディーに把握すべくスマートフォンでの「利用者アンケート」の導入や、会員になれば優先的に部屋を確保できることに加え、顧客にあった仕様で客室が用意できる会員制度を導入し、一度つかんだリピーターは逃さない仕掛けを作っている。



ITを活用