

日本の宿 古窯
齊藤 忠（岡谷電機産業）

2018年6月11日～12日、山形かみのやま温泉の日本の宿 古窯にて第403回事業所見学会兼ワークショップを開催した。今年は学会も支部の拡大（これまでの本部、中部、関西に加え、新規に東日本、西日本）、部会の拡大（新たに生産革新部会、サービスエクセレンス部会等）した。

今回東日本の地域で、サービスエクセレンス部会向けに、日本のホテル・旅館のランキング（旅行新聞新社主催；「もてなし」「料理」「施設」「企画」の4部門の合計点からなる総合ランキング）での10年以上、Top10以上に君臨している「日本の宿 古窯」を訪問し、サービス業として、サービスの真髄を、顧客満足度向上活動の実態、サービスの標準化活動などについて実態を見学した。また、古窯はISO9001を1999年に認証し、今も、業務の属人化防止など目的を持って活用維持している。

宿の名の由来は、敷地内から発掘された、今から約1,300年前の奈良時代の窯跡にちなんで名づけられ、多くの宿泊者が素焼のお皿等に絵付けを体験できる。また、温泉の泉質は「ナトリウム・カルシウム・塩化物・硫酸塩温泉」で、三大美人泉質として知られている。この宿では社内報的な「古窯かわら版」を宿泊者に紙情報として配信している。多くの宿泊施設では、顧客への案内はキャンペーン期間やその期間の宿泊代金などの情報がメールや郵便で送られてくることはあるが、この古窯では、今年に入社した新人の紹介や、お客様アンケートでのご指摘をオープンにして是正処置を公開している。宿泊の際、至るところでこの資料が置いてあることで、保養のひとつに宿の情報として目に留まることから、自然と宿の従業員と宿泊者の間で話題に上がり、廊下や部屋や食事処等で会話が弾んでいる様子が垣間見れた。

女将と個別でお話しを伺える時間を頂戴し、これまでの沿革や現在の経営方針などをお聞きしたが、女将の話

の中で特徴は、お客様の前に、“現場”で従業員を見ていることであった。女将自身が個々のお客様に対応する宿も多くあるが、古窯では個々のお客様にご対応する以前に必ずお客様を接待する従業員満足の視点が一番女将の管理点であることが際立っている様子であった。そこにISO9001を活用していることも特徴であった。

結果、女将→従業員→顧客のサービスのプロセスがしっかり維持改善されていることで、顧客からハイレベルな満足度評価を頂くことでリピータ率向上に繋がっている。

詳細は、後日、品質誌にルポルタージュを掲載するのでお読み頂きたい。



女将とのディスカッション



古窯オリジナルのやぐら宴会

（やぐらの上では、お客様参加型の餅つきや花笠踊りがおこなわれます）