

ゆったりと流れる筑後川に面し耳納連山を望む全室が源泉風呂付の特別室

株式会社 原鶴の舞

〒838-1521 福岡県朝倉市杷木志波1番地3
TEL 0946-28-7227 HP <https://www.harazuru-mai.com/>



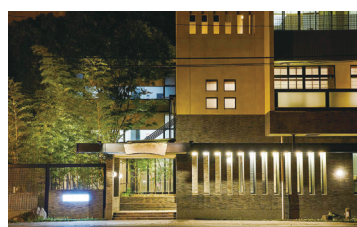
公式HP

業 種 ホテル・旅館業
従業員数 33名
資 本 金 500万円

事業内容

いつもよりゆっくりと居心地の良い時間を過ごす場所

百年以上の歴史を持つ「原鶴温泉」、窓の向こうには筑後川がゆったりと流れ、緑豊かな耳納連山を望む客室。お湯は3種類の泉質でダブル美肌の湯として人気の温泉。食事は伝統的な和食の技法に宿ならではの独自性に加え、九州各地の魅力を堪能できる会席料理。筑前の小京都とも称される「秋月」へのアクセスにも便利な宿。



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 19回* (支援期間: 19カ月*)

- 施設改修と接客力向上によるお客様満足度の向上
- お客様のご満足を果たす設備と社員教育からの、おもてなし実践

(*) 1期、2期の合計



Q どんな困りごと(課題)がありましたか?

古い旅館を改装して使っているため、外観の問題もあり評価を下げていました。具体的には、以下のような問題がありました。

- ① 屋上の鉄骨屋根の錆が外壁を汚していた上、屋上への浸潤が起き始めていました。
- ② お部屋でゆったり寛げる筈のお風呂の満足度が高くなく、特に未改修の2部屋の評価が低い状況でした。
- ③ 食事会場の間仕切りの高さが不十分で音漏れもあり、お客様から改善要請を頻繁に受けていました。
- ④ 食事は1Fの厨房から2Fの配膳室に運搬して客室に提供しますが、保温室・冷温室等がないため最適な状態で提供できていませんでした。
- ⑤ フロント横の飾り棚の物品が整備されてなく、販売品かどうか不明瞭でした。

また、社員間での情報共有が今一つ上手く行っておらず、業務の無駄や接客の不十分さを感じていましたが、社員に旅館経験者が少なかったこともあり、改善や効率化が進んでいませんでした。

課題 1 2 3



改修前の壺湯



改修で年配の方も 入りやすくなったお風呂

Q 改善の取組み内容を教えてください

設備等に対しては、それぞれ以下の対応を進めました。

- ① 屋上の鉄骨屋根は鉄骨防錆修復を行いました。
- ② 未改修だった2部屋は年配の方でも入りやすくするため、壺湯から檜風呂に変更しました。
- ③ 食事会場の間仕切りは全て天井まで伸ばし、遮音性を強化しました。
- ④ 配膳室には適温が保持できるように保温庫と冷蔵庫を完備しました。
- ⑤ フロント横の飾り棚は販売品としてお客様の目や手にとられるよう、商品名や値段を表示しました。

忙しさに追われ出来ていなかった社員への教育は、社外からキャビンアテンダント経験者を講師として招きCS*研修を開催しました。おもてなしの基本となるエチケット・マナーを全員で受講し研修後のチェックも全員で行いました。社員達によるミーティング開催で情報共有や問題提起が始まり、各部屋のコンセント不足解消や、内湯のロールカーテンの交換などお客様目線での社員のボトムアップによる改善が実施できました。

(*) Customer Satisfaction (顧客満足度)



遮音性を強化した食事会場



改善後のフロント横の飾り棚

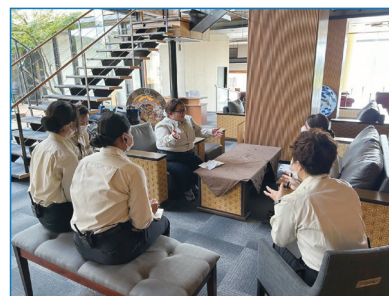
Q 取組んで良くなった点を教えてください



メインの
効果
(改善点)

改修で外観が良くなりイメージアップに成功、月間客室稼働率が改修前の28.7%から改修後の3カ月は 41.7%、66.2%、59.1%と上昇しました。食事会場の間仕切りの改修は、リピーターのお客様からお褒めいただくようになりました。浴室のスクリーンカーテン交換は清掃時間の短縮で年間342,000円の経費削減もできました。

共通の研修によりお客様目線でのおもてなしが自然体でできるようになり、お客様アンケートでのお褒めの言葉の数が70%→80%へ上昇した上、OTAの評価が5点満点で4.9点台まで向上しました。

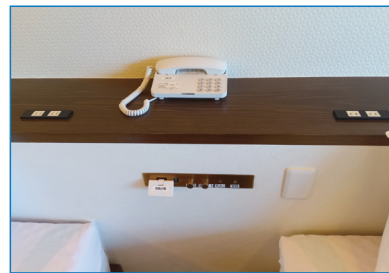


スタッフ主導型の定例ミーティング



副次効果

現場スタッフの声が支配人や経営者に伝わるようになり、社内の風通しが良くなりコミュニケーションが活発になりました。社員によるミーティング開催で情報共有や問題提起が始まり、お客様の目につかない社員用玄関や地下の倉庫も綺麗に整理整頓が進みました。



改善提案で追加した電気コンセント



今後の目標

平日の空室が多いため、インバウンド受入体制の強化や積極的なキャンペーン実施で空室数の削減を進めます。海外客向けメニューの整備や備品の英語化などは既に進めていますが、会話レベルの強化や留学生採用などで海外客の顧客満足度向上を図りたいと考えてます。

企業様の声

福岡県の奥座敷・原鶴温泉の歴史を守り代表できる旅館として、維持拡大に努めています。しかし、ベテラン社員がいなくなり新しいメンバーで困っていた時に福岡県の生産性向上支援のきっかけを頂戴しインフラ整備や、社員の「おもてなしの心」の講習会から始めました。現在は社内コミュニケーションの向上は勿論、問題意識・向上提案などが推進され順調な運営となっています。今後さらに改善課題をクリアしながら前進を続けます。

株式会社 原鶴の舞
支配人

氷室 太慎 様

生産性アドバイザーから一言

最初に訪問した時は、社員用玄関が子供の様に散らかし放題でした。社外講師によるCS研修で共通の考えを持てるようになってから考えて行動する社員が育ち、効率の悪い業務を全員で考え改善できるようになりました。社員用玄関の他、地下の倉庫、フロント裏の事務所等あらゆる場所が自主的に綺麗になりました。スタッフ主導型のミーティングが定期開催され、各部署の課題や改善が図られ楽しい旅館に変わっています。

生産性アドバイザー

黒田 光信

