

ホテル名	京の宿 綿善旅館							
ホテル概要	地域	関西	業態	観光旅館	客室数	27室	参加形態	モデル施設
	所在地	京都市中京区柳馬場通六角下ル			URL	http://www.watazen.com/		

テーマ	企画・パック宿泊の提案
カテゴリー	サービス改善
部門	調理・配膳・食器洗浄、フロント・予約・営業、接客・サービス、施設・清掃・布団敷き

改善の背景	お客様は、京都へは来ていただけるものの、“綿善旅館”へ泊っていただくという、「選好度」の観点からは、まだまだである。綿善独自のプランの企画パックを考える。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>年間平均稼働率は 90%程度あるものの、1～2月の冬のシーズンは若干稼働が落ちる。また、現状に甘んじていると、修学旅行も児童数の減少等、厳しい状況は変わっていない。</p> <p>(改善後)</p> <p>現在は、12月下旬竣工予定のゲストハウスの対応で手いっぱいだが、1月以降、旅館、ゲストハウスとも厳しいシーズンを迎えるので、それに向け、新たな企画・パッケージの内容で新規客を中心に獲得していきたい。</p>
改善のポイント	一部の社員（幹部社員）だけで考えるのではなく、幅広いアイデアを集めるため、ほぼ全社員でアイデアを出し合い、アイデアを出した全員で、評価（採点）することとした。
改善の効果	社員から 30 件ほどのアイディアが出てきた。(例) 観光コースヘルププラン 今後、ゲストハウスの開業が一段落した時点から詳細について検討し、具体化していく予定。