

ホテル名	銀山荘古勢起屋別館			
ホテル概要	地域	東北	客室数	26室
	所在地	山形県尾花沢市銀山温泉 417	URL	http://kosekiya.jp/

テーマ	おもてなしのシナリオを起点に全社員を巻き込んだプラン作り
カテゴリー	マーケティング
部門	予約、営業

改善の背景	銀山温泉エリアは全体的に高稼働であるが、観光競争が激化する中、一過性のものとなる恐れもある。銀山荘古勢起屋別館では、温泉地に人気があるうちに競合との差別化を果たし、成長力を高めることが課題であった。そのために社長が目指したのは企画力の向上であり、現状は社長依存になっている企画プロセスへの社員参画だった。
-------	--

改善の内容	(改善前) 当館は小規模旅館であり、これまでは社長がプラン作成から予算管理までを1人で担っていた。社員に企画案を任せたくても、指導に割く時間がなく、また、どのように教えれば良いのか不明だった。
-------	---

趣のある景観は、国内客・国外各客から幅広い支持を受けている。



(改善後)

- 1) 顧客目線から自社のサービスを客観視する「おもてなしのシナリオ」を用いて、社員主導でプラン作成に挑戦することを計画。土台となるおもてなしのシナリオは社長が作成。
- 2) おもてなしのシナリオの作成にあたって、RESAS(地域経済分析システム)から同地域への「友人旅行」が多いことを確認。自社は友人旅行の取り込みが弱く、需要とのギャップがある。そこを埋めるため、女性グループをイメージしたプラン「大正浪漫(冬)」を考案。
- 3) 社長の書いたおもてなしのシナリオ「大正浪漫(冬)」をベースに、社員が意見を言い合ってサービスやオペレーションを改善。大正浪漫とは何かを掘り下げた。試行錯誤を経て、同社では初めて、「社員によるプラン(正式名称:乙女の旅手帳)」が完成した。

乙女の旅手帳イメージ写真



大正浪漫を追及し、当時の雑誌を参考に「復刻メニュー」などに挑戦

改善のポイント	<ol style="list-style-type: none"> 1) RESAS(地域経済分析システム)等のデータを踏まえた市場分析を行い、分析に基づくニーズ仮説をプラン作成に反映した。 2) おもてなしのシナリオをベースに、社内でプラン作成プロジェクトを展開した。プラン作成に社員が関与することで、新しいサービス観点が生まれたほか、社内にマーケティング意識が涵養された。今後はおもてなし品質の一層の向上が期待される。
---------	--

改善の効果	○社員のマーケティング意識が高まり、おもてなしの姿勢に改善が見られた。
-------	-------------------------------------