

## 有限会社 グランドホテル水天閣

所在地：島根県松江市千鳥町39  
 代表者：代表取締役 大西 孝明  
 創業：1919年8月（大正8年）  
 事業内容：旅館業  
 従業員数：35名（男性18名、女性17名）  
 URL：https://www.suitenkaku.co.jp/



### ランチ会・研修旅行で社員同士の意思疎通を良くし、 部署を越えて協力できる体制を構築

#### 取組みのきっかけ・背景

社員が定着しづらい接客業ということもあり、業務時間もバラバラなことから起こる社員同士の軋轢をなくしたかったことが取組みのきっかけです。  
 そこで、意思疎通ができるきっかけづくりを行い、結果的に定着率アップ、社員同士の部署を越えた協力体制を構築することを目指しました。

#### 取組みの内容

- ①少人数のランチ会および研修旅行  
 ……社員間、経営者とのコミュニケーションを図り、またお客様へ観光地のPRを出来ることを目標とする
- ②おもてなし検定の受験（旅行会社主催）  
 ……スキルアップのため、経営者はもちろん社員も受験し、おもてなしのノウハウを習得する
- ③健康経営 ……全員が健康診断を受診する
- ④閑散期におけるノー残業月間の設定 ……ワークライフバランスを図る



#### 浸透・定着への取組み

##### ☆年一回の研修旅行・ランチ会を実施

普段、業務に追われ話す機会が少ない社長や女将と交流することで相互理解が深まり、道中では社員同士のコミュニケーションが活発になり、職場での笑顔が増えました。さらに、観光施設を再認識することで、お客様への観光のご案内も出来るようになり「一石二鳥」の効果があったと思います。また「(研修が)良い経験になった。」という社員の声もあり、楽しい社風づくりにつながったと思います。

##### ☆おもてなし検定受験

スキルアップができました。また、お客様とのスムーズなコミュニケーション作りが出来るようになり、「お客様への心配りが出来ることで、自分自身が楽しくなった。」という意見も聞かれ、経営者としてとてもうれしく思います。

また、私（若女将）も受験していますので、社員からの質問に対して的確に答えることができ、私自

身の自信にもつながりました。

##### ☆健康経営

健康診断受診などを積極的に行っていただくための声掛け、行けない場合の代替日等もきちんと取ることで、健康診断受診率がアップしました。

##### ☆閑散期（1月・2月）におけるノー残業月間設定

ガラガラ業務がなくなり、ワークライフバランスが図れるようになってきました。

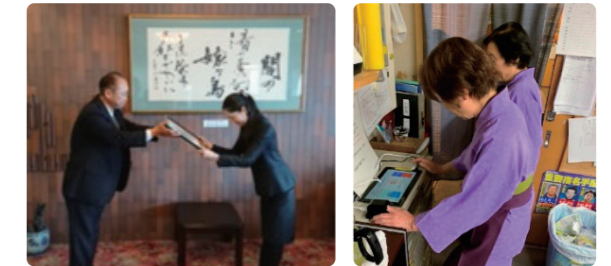
#### 取組み効果・社員の変化

社員同士の連携、部署外の人との交流が生まれ、普段気付いたことなどをダイレクトに話し合うきっかけが出来ました。

今まで曖昧だった“おもてなし”の意味が明確になり、自信が生まれたように思います。

健康経営に力を注いだことにより、県内旅館業初の『ヘルスマネジメント認定事業所』に認定され、社員自身も健康に関心を持つようになりました。

ノー残業月間にするにより、時間外労働減少、有給休暇の取得率も向上し、少しずつですがワークライフバランスが図れるようになってきました。



#### 今後の課題・展望

- ①今後も継続的におもてなし検定の勉強会に参加していただき、受験していただくと考えています。
- ②健康診断高受診率を保ちながら、更なる健康経営に力を入れます。
- ③閑散期にノー残業月間を設けてワークライフバランスが図れるようにしていきたいと思っています。
- ④新入社員については、ブラザーシスター制度を使い細やかな指導環境を作っていきたいと思っています。



#### 担当者の声

島根県内の地域活性化、社員のモチベーションアップのための労働環境（館内のリノベーション工事など）を整え、今まで以上に企業価値を高めていきたいです。

若女将 大西 育恵



#### 派遣専門家のコメント

取組みに着手された時期は、まだ「働き方改革」という言葉が世に広まる以前でしたが、社員にとって働きやすい職場環境の整備を、企業が優先的に取り組むべき課題として捉え、その解決のため経営者様が率先して様々な取組みを実行した結果、労使関係が改善し、社員が成長することで会社も成長するという好循環を生み出すことができました。今後も取組みを継続し、社員の育成と企業の更なる発展を目指していただきたいと思います。 特定社会保険労務士 内部 晋介