

<経営者プロフィール>

群馬県出身。大学卒業後、和食やフレンチの料理人として腕を磨き、20年ほど前に家業である当館の経営を引き継ぐ。「新しい感動と豊かさの提供」を経営理念に掲げ、お客様の期待以上の“おもてなし”を提供できるチームビルディングに取り組み、大手旅行代理店サイトで「クチコミランキングおもてなし部門」東日本1位を2度獲得するなど、その経営手腕を発揮している。



人材採用・定着 特集

せいえい
三つ星
リポート
☆☆☆

“キラリ”と輝く経営事例

Part
1

採用からはじまる！ 働きやすい職場づくり

従業員の温かい“おもてなし”や細やかな気配りで人気クチコミサイトなどでも高い評価を得ている「なかや旅館」。しかし、阿部社長が家業を引き継いだ当時は、採用難や離職など、人手の確保に苦しんだといいます。そんな「なかや旅館」では、どのように従業員の採用・定着に取り組んでいるのでしょうか？阿部社長にお伺いしました。

店舗紹介

群馬県・水上温泉郷湯松曾温泉にある1958年創業の温泉旅館。利根川上流の雄大な渓谷美を眺めながら入れる露天風呂や手作りにこだわった創作料理が自慢。客室（全16室）は落ち着いた和室が中心で、まるで「おばあちゃんの家」に遊びに来たような、どこか懐かしいゆったりとした時間を味わえる。また、赤ちゃん専用のお風呂や離乳食の提供など、「ベビーキッズプラン」が充実しており、赤ちゃんと一緒に楽しむお宿としても人気。



天空の湯 なかや旅館

経営者：阿部 剛氏

創業：1958年

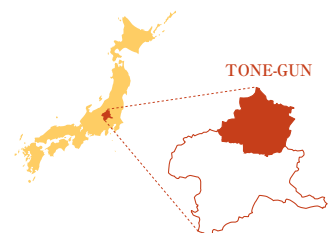
営業所：群馬県利根郡みなかみ町
湯松曾 93

電話：0278-72-3516

従業員：18名

（うちパート・アルバイト10名）

温泉：湯松曾温泉 薬師の湯
弱アルカリ単純温泉





当館では、単に接客をするのではなく、積極的にお客様と関わってほしいという思いを込めて、従業員を「キャスト」と呼んでいます。
お客様の期待以上の“おもてなし”を提供するためには、各キャストにその力を十分に発揮してもらう必要があります。そこで、私は「みんなが気持ちよく働ける職場づくり」に採用段階から取り組んでいます。ここでは、その取組みの一部をご紹介します。

採用の工夫



経営理念などを掲載した「なかやの礎^{いしずえ}」をホームページで公開

当館には、キャスト全員が携帯する「なかやの礎」という小冊子があります。そこには、経営理念や当館で働く上での基本姿勢などが24項目に分かれて記されており、毎日のミーティングなどで確認しています。

「なかやの礎」に記載してあることは、当館のキャストに新たに加わっていただく方にも理解してもらう必要があるため、その中でも特に大切な項目をホームページ（採用ページ）で公開しています。そうすることで、当館の求める人材が集まりやすく、また、応募する方も「思っていた会社じゃなかった」というミスマッチを減らすことができます。

お試し就業体験！「社会人インターン制度」を導入

当館の求人へは、県外からご応募いただく場合もあります。そのような方が安心して応募できるように「社会人インターン制度」を設けています。IターンやUターン就職をお考えの方に、実際に働いてみてから入社を決めてもらう制度です。これまで10名程度の利用がありました。

「社会人インターン制度」の主な特徴

- ・寮に入居可能（寮費・食費は無料）
- ・インターン期間中も「お試し期間の給与」を支給
- ・インターンとして働く期間は応募者の希望を優先し、相談のうえ決定（1～3ヶ月が目安）



定着の工夫



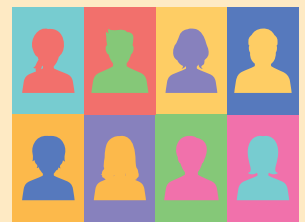
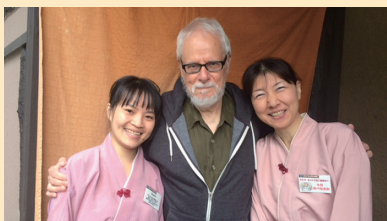
毎日のミーティングでキャストの様子をチェック！ 悩みや不安を早めに解消

当館ではどんなに忙しい日でも、毎日15分間のミーティングを行っています。ミーティングの前半は、前日の振り返りや当日の予約状況の確認。後半は「なかやの礎」を用いて経営理念などを確認する時間としています。

ミーティングの際に各キャストのその日の様子を確認し、いつもと様子の違うキャストがいれば、それとなく声を掛けたり、ほかのキャストに悩みなどがあるのかを聞いてもらったりしています。キャストの悩みや不安は小さいうちに、早めに対処することが離職を防ぐポイントです。

性格診断をみんなでやり、お互いの“違い”を認識

「人によって考え方が違う」というのは当たり前のことですが、つつい自分自身を基準に判断してしまい、異なる考え方や行動を許容できず、それが原因で人間関係がギクシャクしてしまうこともあります。そこで当館では、キャスト全員で性格診断を行い、診断結果を共有しています。この性格診断は、「〇〇さんはこういうタイプ」とレッテルを貼るために行うのではなく、色々な考えを持った多様な人が一緒に働いていることを理解してもらうために行っています。この診断結果がきっかけでキャスト同士の理解が進み、コミュニケーションが円滑になったこともありました。



リフレッシュのための「ピットイン休暇」を導入

旅館業に従事していると、お正月休みやお盆休みなどの長期休暇がありません。そこで、当館では年3回、5日間連続の休館日を設け、キャスト全員が4連休を取得する「ピットイン休暇」を導入しています。いい仕事をするためには、しっかり休むことも重要です。

これらの取組みは一定の成果がありました。しかし、時代の変化などに応じて常に見直していく必要がありますので、これで完璧というものではありません。経営者として、今後もより働きやすい職場づくりに取り組み、お客様に期待以上の“おもてなし”を提供できる“チーム・なかや旅館”を目指したいと考えています。

