

株式会社井口(上諏訪温泉 浜の湯)

共通の目的と目標に向かって献身的に一体となってまい進する「チーム」に変化し、マネジメント能力と生産性向上により、浜の湯「ファン」作りを実現する

①MVV浸透 ②マネジメント力強化 ④生産性向上/品質改善

観光客で賑わう諏訪湖畔から1本入った場所に静かに佇む現代数寄屋造り12階建ての温泉旅館です。「人のやさしさ、自然のぬくもり」をテーマに、寛ぎに満ちた時間をお過ごしいただけるよう、やさしさと温もりのおもてなしを心がけております。



課題

- ✓ 社内での情報共有が不足し判断・指示が属人化しているため、お客様サービスに対する共通の認識・価値観と、統一の行動基準を確立する必要がある
- ✓ 過去からの慣例にとらわれず浜の湯が目指すサービスを実現するためにOJT/Off-JTの仕組みを確立すること、長期的な企業の発展及び社員の成長に資するための人事評価制度を整備する必要がある



取組み
目標

- ✓ 浜の湯の「ありたい姿、あるべきサービス（ブランドやコンセプト）」について、全社員が共通認識のもと行動する
- ✓ 公平・納得感のある「人事評価制度」と体系化された「教育制度（OJT/Off-JT）」を整備する
- ✓ 「チーム」としてサービス提供できるよう、部署間及び職員間の連携・情報共有を促進し、風通しの良い組織作りを推進する
- ✓ 生産性向上などの企業課題解決のために、DX化を積極的に推進する



人材育成
計画

- ① **全社員の意識変革とサービスレベルの向上**
 - ・「おもてなし」をテーマにした全社員向け研修（外部講師招聘で3回シリーズを予定）を26年度中に開始し、継続的に年2回実施する
 - ・お客様サービスへの意識と行動を確認し改善するために、上長と社員との1on1を年2回実施する
- ② **部門長を中心としたマネジメント能力向上**
 - ・部門長など管理職のマネジメント能力向上のための研修を26年度中に開始し、継続的に年1回実施する
 - ・27年度中に管理職が自部門のOJTの内容・方法が見える化し、自ら社員指導をおこなうなど自部門内のOJTを活性化する
- ③ **組織基盤としての「仕組み」整備**
 - ・共通の目的・目標に向けて「チームワーク」を発揮できるよう、部署間・職員間の連携を促すための営業・運営会議を26年度中に開始する
 - ・社員の頑張り会社に報いるよう「人事評価制度」と、全社・部門別の「教育制度」を整備し、27年度から運用を開始する
 - ・DX人材育成のために、27年度中に候補者人材の確保をおこなった上で、外部機関の研修を含め計画的な人材育成を進める

計画実行
に向けて

当社は、【「人を幸せにする宿」～「おもてなし」の心からはじめる社会貢献～】を経営理念として掲げています
そのため、各社員個人の能力・モチベーションアップが必要不可欠との認識のもと、長期的・計画的な人材育成に取り組んでいきます