

株式会社河一屋

「社員の笑顔・お客様の感動・地域の発展を実現する」という理念のもと、「野沢のリーダー企業」として、持続的な観光と地域づくりをリードする

①MVV浸透 ②マネジメント力強化 ④生産性向上/品質改善

野沢温泉村において、多様なお客様を受け入れる宿泊業を営む企業です。社員一人ひとりが主体的に成長し、地域とともに発展する温泉旅館を目指し、野沢温泉の価値を再設計することで、持続的な観光と地域づくりをリードしています。



課題

- ✓ 接客スキルにばらつきがあるため、価値観・貢献意欲・思考力・傾聴力・主体性の5要素を強化し、各人が現場で高品質な判断・提案できる力を磨く
- ✓ 論理的に考え行動できる人材育成やマルチスキル化が十分に進んでいないため、データに基づく実績分析力、SNSを活用した販売促進力、システムやIT活用スキルを身につけていて、現場の判断や行動をより高精度・効率的に支える人材を育成する
- ✓ 持続可能な組織運営のため業務の属人化を防ぎ、従業員の裁量/創意を尊重するバランスを取り、河一屋らしい“人の魅力が活きる現場力”を高める



目標

- ✓ 従業員の主体性と挑戦心を引き出し、失敗から謙虚に学ぶことで個々人の成長を図る
- ✓ 従業員や各リーダーに過度な負担なく、それぞれの成長（主体性や挑戦心の育成等）を両立させる
- ✓ 必要なスキルの種類・到達水準を明確化・共有することで目指す姿の認識に対するずれを極力なくすことで河一屋の魅力をより一層向上させる



人材育成計画

① 挑戦を促すための心理的安全性の確保と挑戦施策

- 従業員の主体性と挑戦心を引き出すためには、そのための環境整備が必要との認識より、既存のミーティングを活用しチャレンジ事例の共有を始める
- 具体的には、各チームミーティングでの発表内容をリーダーが整理、月次リーダーミーティングで事例を共有して、各人の「チャレンジすること」を評価する
- 最終的に組織全体の品質均一化を目指すため、個人の成功体験を組織的に蓄積し、その水準のグループ間での均一化を促す

② フィロソフィ（行動指針）の策定と浸透

- 従業員の主体性や挑戦心の活躍に必要な品質や考え方を担保するため、個人の判断基準、行動基準の指針になるようなフィロソフィを策定する
- すでに存在する企業理念・ビジョン・人材育成方針に基づき、行動指針に近い粒度で策定する
- 事例共有で積み重ねられる各種業務に従い、磨きこみを行い、現場とフィロソフィの緻密な関係性を整備する

③ 各種業務におけるスキルマップの作成

- スキルの属人化を防ぎ、個人に依存せずに必要なサービス品質を担保できる組織力構築のため、各種業務に必要なスキルを洗い出し見える化する
- スキルマップの現状と目指す姿が明確になり従業員のモチベーション向上にも寄与できることを企図し、将来的な評価制度との連動を検討する

計画実行に向けて

河一屋の価値の源泉は「人」です。本計画を通じて、対話を重ねながら、挑戦と学びを積み重ねられる組織風土を更に育てていきたいと考えています。社員の笑顔と成長が、お客様の感動、そして地域の発展へとつながる。その好循環をこれからも磨き続けてまいります。