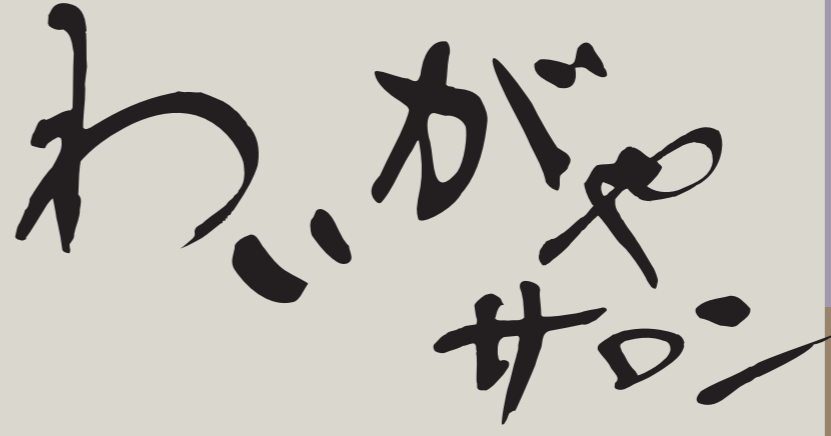


- 第1回 大河ドラマ「風林火山」をめぐって 平成18年9月19日
講師/佐倉一徳さん NHK長野放送局企画総務部副部长
樋口 博さん 長野市産業振興部観光課課長
- 第2回 もっと楽しくて、元気な街づくりを 平成18年10月23日
講師/久米えみさん ながのクラッセ会長
樋口敦子さん ながのまちづくりカフェメンバー
- 第3回 スポーツによる街づくりを 平成18年11月21日
講師/鷺沢幸一さん アスレながの事務局長
室賀 豊さん 長野市アイスホッケー協会理事
- 第4回 写真で見る長野の街並み 平成19年1月23日
講師/清水隆史さん フォトグラファーほか
常盤昭二さん CMディレクター
- 第5回 健康と美容を保つために 平成19年3月22日
講師/虎羽里(トラバリ)ゼーラさん アーユルヴェエダ・健康セラピスト
- 第6回 環境と街づくり ばていお大門・TOiGOの設計に参画して 平成19年4月23日
講師/竜野泰一さん 株式会社エーシーエ設計 取締役副社長 [一級建築士]
- 第7回 信濃グランセローズの挑戦 平成19年5月21日
講師/木田 勇さん 信濃グランセローズ監督
- 第8回 スポーツマンシップの大切さ 平成19年8月29日
講師/荻原健司さん 参議院議員・五輪金メダリスト
- 第9回 トウガランの尽きせぬ魅力/「農」による地域活性を探る 平成19年10月24日
講師/松島憲一さん 信州大学大学院農学研究科 准教授
- 第10回 命のバトンを渡す「ピオトープ」/長野市をピオトープネットワークシティに 平成19年11月14日
講師/松岡保正さん 国立長野工業高等専門学校 環境都市工学科教授
- 第11回 簡単・おいしい・オシャレ/わたしのレシピができるまで 平成20年3月26日
講師/浜このみさん クッキング・コーディネーター
- 第12回 あなたのからだは「築何年」ですか? 平成20年7月14日
講師/角本浩二さん バランスアドバイザー 長野県健康管理士会会長
- 第13回 アメリカ生活で感じたあれこれー変化に対して前向きになることの大切さー 平成20年8月19日
講師/針谷友久さん 東京中小企業投資育成株式会社 主任(長野県担当)
- 第14回 市役所第一庁舎及び長野市民会館の在り方を考える 平成20年9月16日
講師/水野守也さん 長野市総務部次長 兼庶務課長
- 第15回 長野ハルセイロー優勝報告&JFL昇格への挑戦 平成20年10月29日
講師/バドゥ・ピエイラ監督、薩川了洋コーチ、奥富信宏キャプテン
- 第16回 農業再生とブランド化 平成20年12月3日
講師/町田良夫さん 社団法人長野市農業公社 常務理事
- 第17回 地上の楽園は馬の背にあり 平成21年2月18日
講師/中山 修さん 中山法律事務所 弁護士
- 第18回 循環備蓄型の農業の実践ー宇宙のリズムにあった農業で一次産業の再生を試みるー 平成21年6月3日
講師/塩澤研一さん (財)いのちの森文化財団副理事長 (株)水輪ナチュラルファーム代表取締役
- 第19回 郷土を包む「おやき」 平成21年7月14日
講師/小出陽子さん (同)ふきっ子のお八起 代表/信州おやきブランド化委員会 研究会リーダー
- 第20回 信州の伝統から生まれる食文化ー漬物の新しい風ー 平成21年9月2日
講師/宮城恵美子さん (有)宮城商店専務取締役/木の花屋
- 第21回 飯綱高原を、もっと住みよく、おもしろく! 平成21年11月24日
講師/志村雅由さん NPO法人 飯綱高原よっこらしょ/代表理事
- 第22回 JFL昇格に向けて 平成22年3月17日
講師/薩川了洋さん AC長野ハルセイロ新監督
- 第23回 先人の知恵を受け継ぐ〜トチの実、雑穀、あんぼ〜 平成22年5月25日
講師/石沢一男さん (有)田舎工房 代表取締役
- 第24回 3度目でつかんだオリンピック出場 平成22年7月28日
講師/新谷志保美さん バンクーバーオリンピック代表 (株)竹村製作所 勤務
- 第25回 逃げないスケルトン ~夢と感動と勇気を~ 平成22年9月15日
講師/越 和宏さん スケルトン競技3大会オリンピック日本代表 (株)システックス所属
- 第26回 Go to J ~J~を長野にーいよいよ地域決勝大会!~ 平成22年10月25日
講師/鈴木政一さん 長野ハルセイロ・アスレチッククラブ強化本部長
- 第27回 グランドデザインの視点で「信州の食」を考える 平成22年11月30日
講師/千村尚司さん 千村ブレイン代表・ソムリエ
- 第28回 ご利益のある町づくり 平成23年1月26日
講師/川崎史郎さん フリーライター・市民記者ネット代表
- 第29回 防災と危機管理 平成23年6月1日
講師/安藤長一さん 篠ノ井消防署署長、緊急消防援助隊長野県隊長(第二次派遣隊)
- 第30回 江戸のエコジストー茶 平成23年8月30日
講師/マブソン青眼さん 俳人・比較文学者

- 第31回 Waを生かしたまちづくり 長野はもっと元気になる 平成23年9月28日
講師/井上裕子さん 信濃毎日新聞社編集局地域活動部長・編集委員
- 第32回 メディアから見た長野 平成23年10月19日
講師/田幸淳男さん 信越放送取締役相談役
- 第33回 旅の楽しさと長野の魅力で世界をむすぶ 平成24年1月31日
講師/飯室織絵さん 観光客向けゲストハウス「1166バックパッカーズ」運営
- 第34回 神輿で街の元気を呼び覚ませ 平成24年2月28日
講師/相原 哲さん ながの町神輿連合会武睦会 会頭
- 第35回 長野とオリンピックレガシー 平成24年3月26日
講師/小林 亨さん 日本オリンピック委員会(JOC)勤務
- 第36回 すべてがー丸となって*ながのの宝もの。をJへ 平成24年4月24日
講師/薩川 了洋さん AC長野ハルセイロ監督
- 第37回 信州の野鳥たち 平成24年8月31日
講師/小宮山義光さん 日本野鳥の会長野支部会員
- 号外 門前まち花遊歩 一牛に引かれて善光寺参りー 平成24年9月1日
- 第38回 見る 学ぶ 体験する 自然農法 平成24年9月27日
講師/塩澤研一さん 農業生産法人水輪ナチュラルファーム代表取締役/(財)いのちの森文化財団 副代表理事
- 第39回 善光寺表参道と中心市街地のWi-Fi計画 平成24年10月25日
講師/俣田達男さん NTT東日本 長野支店長
- 第40回 しなの鉄道長野以北延伸と営業戦略 平成24年12月6日
講師/山田 隆さん しなの鉄道(株) 専務取締役
- 第41回 自然との共生 平成25年2月28日
講師/藤岡牧夫さん イラストレーター・絵本作家
- 第42回 花は人を育てる 平成25年4月9日
講師/矢澤秀成さん 園芸研究家/ながの花と緑そして人を育てる学校校長
- 第43回 人と組織の笑顔の創造 平成25年5月31日
講師/近藤京子さん カウンセラー/NPO法人「わくわく志事研究所」所長
- 第44回 信州の分水嶺 ~山と川と里~ 平成25年8月22日
講師/栗田貞多さん 写真家
- 第45回 長野市の魅力と不動産取引の発展性 平成25年11月20日
講師/鶴志田 明弘さん 野村不動産アーバンネット株式会社 企業不動産部専任部長
- 第46回 地域におけるバイオマス活用について 平成26年1月29日
講師/天野 良彦さん 信州大学工学部物質工学科教授
- 第47回 AC長野ハルセイロー私のチームマネジメントについて 平成26年3月3日
講師/美濃部 直彦さん AC長野ハルセイロ監督
- 第48回 わたしにとってのボランティア 平成26年4月16日
講師/丸田 勉さん 脚本・演出家 森の家 林りん館館長
- 第49回 金沢の未来と長野へのエール 新幹線で結ぶ金沢と長野の絆 平成26年5月26日
講師/浅野 邦子さん 株式会社 第一 代表取締役会長
- 第50回 取材を通してみた長野の魅力 ~長野をもっと元気に!~ 平成26年10月8日
講師/平沢 幸子さん 長野朝日放送 アナウンサー
- 第51回 チームマネージメント 平成27年1月19日
講師/本田 美登里さん AC長野ハルセイロ・レディース監督



通信

Vol. 52
2015.4



2015年3月14日、北陸新幹線の長野-金沢間が開業



NUPRI
Nagano Urban Policy Research Institute

NPO法人 長野都市経営研究所

〒380-0834長野市大字鶴賀問御所町1289-1丸本ビル2F
TEL.026-235-7911 FAX.026-235-6166
www.nupri.or.jp
e-mail: nupri@nupri.or.jp

NUPRI
Nagano Urban Policy Research Institute

NPO法人 長野都市経営研究所

第52回

本物のおもてなし ～加賀屋の経営理念とビジョン～

平成27年3月17日(火) 18:00～19:15

講師／小田 與之彦さん

株式会社加賀屋代表取締役社長

■座長：岩野 彰 ■進行：鷺沢 幸一 場所／TOiGO3階学習室 TEL.026-235-7911



おだ よしひこ 1968年石川県七尾市生まれ。大学卒業後、総合商社勤務を経て海外ホテル、米国の大学院でホテルマネージメントを学ぶ。1999年加賀屋入社。2007年副社長、14年より社長。その間、JCI(国際青年会議所)副会頭、JC会頭等を務める。趣味のひとつにマラソン

る「もてなし」部門で今回も1位をいただいたことに感謝いたしました。

和倉温泉は開湯して1200年の、北陸を代表する温泉です。その地に18軒目の宿として明治39年に曾祖父が始めた加賀屋(館名は加賀国出身ということから)は、当初12室の小さな規模でした。その旅館が現在240室、年間30万人のお客をお泊めできるまでに発展継続してこられたのは、加賀屋のモットー「笑顔で気働き」を守っているからにはありません。

モットーの原点は70年くらい前、加賀屋が和倉でまだ二番手クラスだったころの失敗です。地元の会社の招待客を複数旅館が分け合うというとき、加賀屋も4番目に指名され、祖母は船着き場でご到着を待っていました。なかなか着かないため、一旦戻って準備していたところに汽笛(!)…幹事さんから「出迎えが遅れたうえに、おぞい(お粗末な)部屋に通された」と大変なお叱りを受け、平謝りしたそうです。その事件をきっかけに祖母は「一期一会の心で接客を/全てのお客様にご満足を/地域で最初に指名される宿」をめざしたのだそうです。昨今、本格旅館の習慣になった客室・宴会場への女将あいさつも、祖母が始めたこと。そもそもは、回ることによって、あるべきサービスが提供されているか、お客様は喜んでいらっしゃるか等々を確認するためにやったのだそうです。

セカンドベスト

祖母はお客様に対して「できません」「わかりません」「ありません」を言うてはいけないというのが常でした。もしできなくても、わからなくても、セカンドベストを考え、「こういったことはどうでしょうか」とご提案できるように日頃から気を働かせているべきだ、と。最近の例：沖縄からの方が「オリオンビールはあるか」「泡盛ならございますがいかがでしょう」泡盛でOKを頂いた後、オリオンビールを酒屋に買いに走り、宴会最後にお出ししておほめ

北陸新幹線が金沢まで開業して3日の宵、わいがやサロンにお迎えしたのは、石川県は能登和倉温泉の加賀屋社長小田與之彦さんです。

今、北陸・石川県は北陸新幹線がの金沢延伸により、百年に一度の歴史的出来事というくらい盛り上がっています。TVは全国放送もローカルも北陸パブルの状況…便利になったから行ってみようか、と思ったださるお客様方は多いと思います。しかし、こういうときこそ冷静になって、2回目3回目に来ていただく必然性をつくらないといけない、と私ども石川県の観光業者は考えています。

笑顔のおもてなし

加賀屋は2015年も「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選(旅行新聞新社主催)」総合部門で1位をいただきました(35年連続)。全国その他旅館が努力をし成果を上げているなか、私ども加賀屋社員が一番こだわっている



の言葉をいただいた。

毎日、お客様からおほめの言葉をいただきますが、あやまることの方が多かもしれません。社員は一生懸命のあまり「おもてなしの心」のボタンの掛け違えをしてしまう。お客様の本当のお気持ちを汲みとれないことがあります。おもてなしの心を継承するために経営者は個別に随時教育の時間をもち、全社員が毎年「加賀屋の心」を受講/調理師全員対象の調理アカデミー/茶道や地元の伝統芸能・語学等々さまざまな研修をしています。また、お客様全員にアンケートをお願いし、書かれてきたことを月1回のアンケート対策会議にて責任者を交えてフィードバック、「改善」と「予防」を図っています。本音を書いていただくためにアンケートは郵送式/うち返信は全体の8%(年間約2万通/毎日55通くらい届く)

クレームについては、4セクション(事実・解決・原因・再発予防策)をはっきりさせ、全社員で共有する必要があります。問題の早期解決のためには、クレームになってしまう前に、予防する取り組み・情報を共有する仕組みづくり＝「こんなことが起こっています/こんなことがありました」→ご挨拶時に失礼をわびる。

安心して働ける職場があって初めて成り立つお客様の満足

お客様のご不満の三大要因は、段取りを優先(顧客の立場で考えない)・一言多い少ない(コミュニケーション不足)・感性、認識の違い(自己研鑽の努力)です。

社員それぞれは一生懸命なのにお客様のご不満三大要因が起きてしまうのはなぜか。客室係という仕事は傍(はた)で見る以上に重労働で肉体的にも精神的にも負担が大きく、疲れるのです。辞めていく人も多くいました。そのために導入したのが「料理自動搬送システム」。また子育てしつつ働いている客室係・シングルマザーの社員に安心して働いてもらうために創立80周年記念事業として建設したのが企業内保育園と母子寮を兼ね備えた建物「カンガルーハウス」です。巨額の投資を要したシステムとカンガルーハウスですが、結果、社員の定着が図れ、お客様へのサービスの安定・向上をご提供出来ることになったのです。

サービスとは

サービスの本質は「正確性」と思いやる心「ホスピタリティ」と思っています。加賀屋のサービス哲学は、「サービスとはプロとして訓練された社員がお給料を頂いて、お客様のために正確にお役に立って、お客様から感激と満足感を引き出すこと」。

加賀屋「雪月花」披露の際、祖母(故)は客室係OGたちを招待しました。客室回りを続けて膝を痛めた祖母が車椅子で、加賀屋が今ようになったのは笑顔で気働きしてくれた「あんたたちのお陰だよ」と元客室係たちに繰り返していました。最後に、旅館業の社会的存在意義は、お客様にゆっくり寛いでいただいて明日からの活力に繋げていただくことにあると信じて、今経営を行っています。

会場からの質問：創業者出身社長としてプレッシャー、反発などは？

何分、去年社長になったばかり(・_・)。昔は小田家イコール加賀屋だったが、今は違います。自分が入社する何十年前から加賀屋の高い評価を築いてきてくれた社員たちによって今の加賀屋が成り立っています。時代が変わってきているので、変えなくてはならないと思っていることはたくさんありますが、この点をはき違えたらいけないと肝に銘じています。

聴講希望者が多かったため、別会場に移してのわいがやサロンでした。観光都市長野の一員として&人として「笑顔で気働き」を心がけたいものです。



高品質のサービス提供は、人材育成や企業内保育園・母子寮(写真下)など社員が安心して働ける環境の上に成り立っている