



# 会社存続の危機を乗り越え マネジメントシステムの活用

## ホテル業界初、環境活動「ドギーバッグ」への挑戦

神奈川県横浜市に本社を構える国際ホテル株式会社は、  
横浜国際ホテル、新横浜国際ホテル、立川グランドホテルの  
三つのホテルを運営しています。地域社会に密着した都市型ホテルとして、  
環境問題が人類共通の最重要課題であることを強く認識し、  
「環境に配慮したホテル」を目指しています。



### 国際ホテル株式会社

代表者：寺谷捷彦  
資本金：5,000万円  
業務内容：ホテルの経営、宴会場・  
レストランの経営  
従業員数：200名  
所在地：神奈川県横浜市港北区新横浜3-7-8  
URL：<https://www.khgrp.co.jp/>

●2001年：横浜国際ホテル、新横浜国際ホテル、立川グランドホテルを登録範囲とし  
ISO14001認証取得

### 親会社の方針から始まった マネジメントシステムの認証取得

1982年に奈良建設株式会社が株式会社  
横浜国際ホテルを設立し、1984年に横浜  
国際ホテルが開業しました。最盛期には五  
つのホテルを運営していましたが、2002年、  
バブル崩壊の影響を受けて親会社は清算。  
国際ホテルは存続会社として、三つのホテル  
を継承して再出発することになりました。

当時、親会社はISO9001認証を取得して  
おり、企業グループとしてマネジメントシ  
ステム（以下、「MS」という）の認証取得  
を目指す雰囲気の中、国際ホテルとしては  
環境対応の方が身近であるという判断か

ら、ISO14001の取得を目指すことになり  
ました。社内にISO推進室を設け、専従者を  
2名配置し、コンサルタントの指導も受けて、  
2001年2月にISO14001の認証を取得し  
ました。

### マニュアルの分量を半分に

ところがバブル崩壊の影響から、認証取  
得の翌年には、親会社に頼ることができな  
くなり、経費削減が叫ばれる中、ISO推進室  
は3年目で解体、担当者も退職することにな  
ってしまいました。

その後、2002年10月の存続会社での再  
出発を機に、寺谷社長が環境管理責任者に

就任します。社長がマニュアルを見返した  
ところ、環境影響評価などは不必要と思わ  
れるくらい細かい上、日常業務とはかけ離  
れていて現実的ではなく、「こんな分厚い  
マニュアルは誰も読まない」と感じたとの  
こと。2004年の規格改正に合わせ、ほぼ1  
年がかりで勉強し直し、マニュアルを薄く  
すること、続いて手順書見直しにも着手し  
ました。

### リスクを恐れず 「ドギーバッグ」を導入

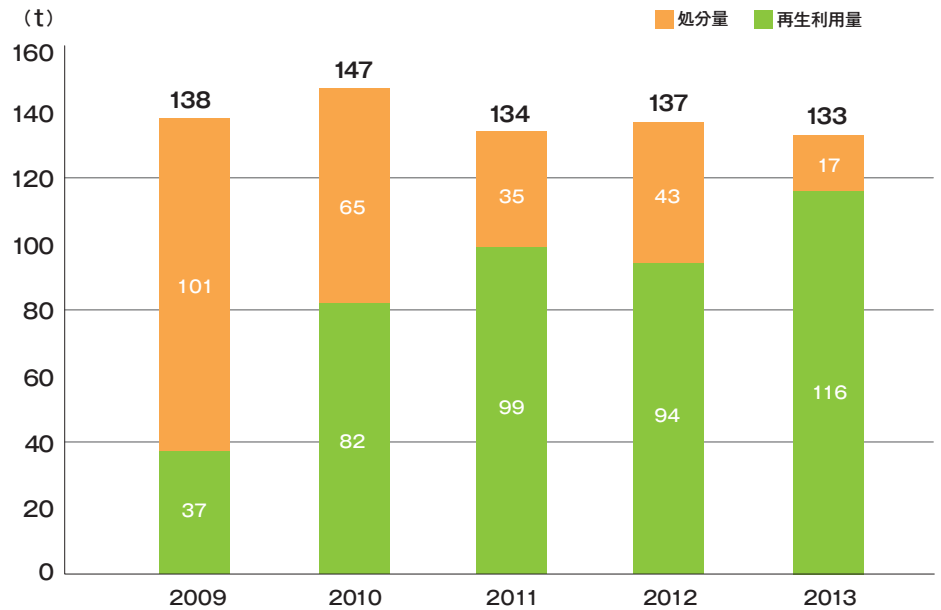
国際ホテル株式会社では、環境活動の一  
つとして、希望されるお客様に専用のバッ  
グを提供して、食べ切れなかった料理を持  
ち帰ってもらえる「ドギーバッグサービス」  
を、2009年から始めました。ドギーバッグ  
とは外食した際に余った料理を持ち帰るた  
めの容器のことで、主にアメリカなどで「犬  
のエサにする」という口実が語源といわれ  
ています。食の安全・安心に関わるため、  
日本ではあまり普及していませんが、同ホ  
テルのドギーバッグサービスはその点を踏  
まえ、立食パーティーの料理を対象に、事前  
に細菌検査で提供時間後の安全性を確認し  
たものだけに限定し行うことにしました。

2010年当時、ドギーバッグ実施量は、  
ボックス数が4,249個、持ち帰り重量は  
849kgでした。利用率はパーティー参加人

## ◆ご案内チラシ



## ◆食品廃棄物量推移



数3万1,586人中、持ち帰り人数が2,620人で、パーティー参加者の8.3%、12人に1人が持ち帰った計算となります。サービス開始から5年が経ちますが、最近では食べ残しそのものが少なくなり、バッグの提供数が減少しています。同ホテルのドギーバッグサービスは、お客様と一体となった環境活動に、一役買っているようです。

力量評価については、高い品質を求められるホテルサービスの技量をいかに計るか、試行錯誤の段階であり、現在は外部の検定を利用して測定しています。

例えば、電話対応については、「電話応対技能検定（もしもし検定）」を導入する予定です。また、ホテルマンとしての心構えについては、日本ほめる達人協会の「ほめ達！検定」の受検を推奨しています。さらに、障害者やお年寄りに対する理解を深めるため、「ユニバーサルマナー検定」3級の資格取得を全員に義務付けています。

MS運用・継続のキーポイントである内部監査は、各ホテルの庶務的な業務のリーダーやフロントが担当しています。年に1回、3ホテルを3日間かけて事務方と内部監査人が巡回して、他ホテルの監査を行う相互監査を取り入れています。また、2013年からは、ISO事務局に対する監査も始めました。外部のコンサルタントが監査人として、チェックを行い、事務局のレベルアップにも取り組んでいます。

## ■ 全員経営に向けたMSへ

ホテルには、トップに総支配人、その配下に庶務課、営業部門（宴会、婚礼）、宿泊課、現場（調理、サービス、宴会）があります。宴会・サービス部門では多くのアルバイトを雇っているため、約6割が非正規社員です。また、テナントとして入っているテナント従業員もいます。そういった状況ですが、非正規社員やテナント従業員にも一緒にMSに取り組んでもらっています。例えば、環境活動報告を全員参加の説明会で行い、MSの浸透を図っています。

「MSの活動はどんな業種でも、経営から

独立しているのではなく、事業計画に盛り込んでいくことが理想で、経営方針や責任もさらなる明確化が必要」と寺谷社長は言います。

「ホテル業ではお客様からさまざまなクレームが寄せられるが、現在は担当者が個別に処理しているだけであり、原因分析し、全体で管理する体制の構築を急ぎたい。」と続けます。

MSは、環境も品質もベースは同じであるため、今後は、品質について、顧客満足度をはじめとするいくつかの指標を「見える化」し、品質管理のMS構築を検討していく方針とのこと。



左：石村氏 右：寺谷社長