

<事例>

事業価値を高める経営レポート  
(知的資産経営報告書)

平成20年7月

株式会社クア・アンドホテル

I. 経営理念(企業ビジョン)

お客様の喜びは社員の喜び 社員の喜びは会社の使命

II-1. 企業概要

【代表者】会長:三森 良一, 社長:三森 中  
 【住所】〒400-0031 山梨県甲府市丸の内2-21-1  
 【電話番号】055-222-5111 【資本金】10,000(千円)  
 【業種】宿泊施設及び健康ランド運営  
 【従業員数】372名 【URL】http://www.kur-hotel.co.jp  
 【主要施設】(山梨県2拠点, 長野県1拠点, 静岡県1拠点)  
 ◆クア・アンド・ホテル石和: 笛吹市(健康ランド, 宿泊施設)  
 ◆クア・アンド・ホテル信州: 塩尻市(健康ランド, 宿泊施設)  
 ◆クア・アンド・ホテル駿河: 静岡市(健康ランド, 宿泊施設)  
 ◆甲府プリンスホテル: 甲府市(宿泊施設)

II-2. 沿革

1989年6月 石和健康ランド(現:クア&ホテル石和)を開店  
 レジャー産業に本格参入。  
 1994年4月 現商号に変更、本部組織を設置すると共に、ク  
 ア&ホテルグループ構想を推進。  
 1995年7月 クア&ホテル信州健康ランドを開店。  
 2002年4月 クア&ホテル駿河・駿河健康ランドを開店。

II-3. 受賞歴・認証・資格等

・セルネット社「ホスピタリティサービス評価調査」:S評価受賞  
 社員数40名強(2007年度)

III-1 外部環境

【機会・脅威】

〔機会〕

- ・ファミリー層の温浴施設利用増加
- ・インターネット利用人口の増加
- ・中高年層のレジャー、旅行意欲向上による活性化

〔脅威〕

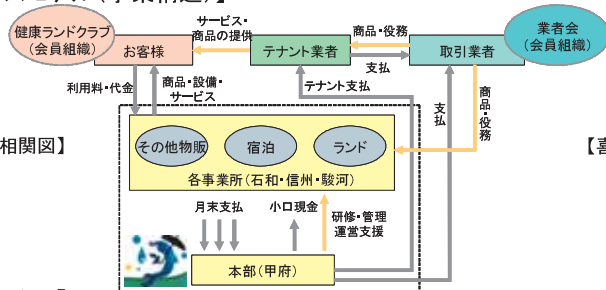
- ・同業界内の競争激化(各企業のサービス充実)
- ・安心・安全に関連した温浴業界での不祥事発生
- ・消費者嗜好の多様化、景気低迷による客単価減

【業界概観と自社のポジション】

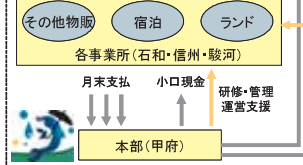
温浴業界は、小規模な公衆浴場(銭湯)は減少傾向にあるものの、健康ランドなどその他温浴施設は年々増加傾向になる。中でもレジャーの要素を取り入れた施設や安価なスーパー銭湯などの増加で、市場は拡大基調、店舗は大型化傾向にある。  
 当社は、ホテル経営からスタートした経緯もあり、温浴施設と宿泊施設を組み合わせ合わせた様々なサービスを提供、地元を中心とした日帰り客、宿泊客双方のニーズに応えるサービスを充実させることで差別化している。

III-2 内部環境とビジネスモデル

【ビジネスモデル(事業構造)】



【事業相関図】



【自社の強み】

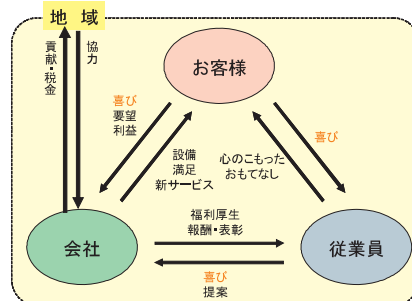
【製品・サービスの特長・他社との差別化ポイント】

- ◆ 宿泊施設と温浴施設の融合を図った複合施設としてのサービス提供
- ◆ 年会費・入会金無料の全店共通会員制度
- ◆ 健康ランド既存3店舗間の事業所送迎バス運行
- ◆ 顧客ニーズに合わせた柔軟なサービスの提供 など

【背景にある知的資産の特長・差別化ポイント】

- ① 改善力: 改善力強化をサポートする会議、提案制度など各種制度
- ② 教育力: 積極的かつ計画的な研修・教育等
- ③ 会員力: 健康ランドクラブ会員システム(会員数:15万6000人)
- ④ 信用力: 地元取引業者との関係構築(健康ランド業者会加盟数168社)
- ⑤ 団結力: 年1回の社員旅行及び各事業所での食事会など。

【喜びのサイクル】



【経営課題】

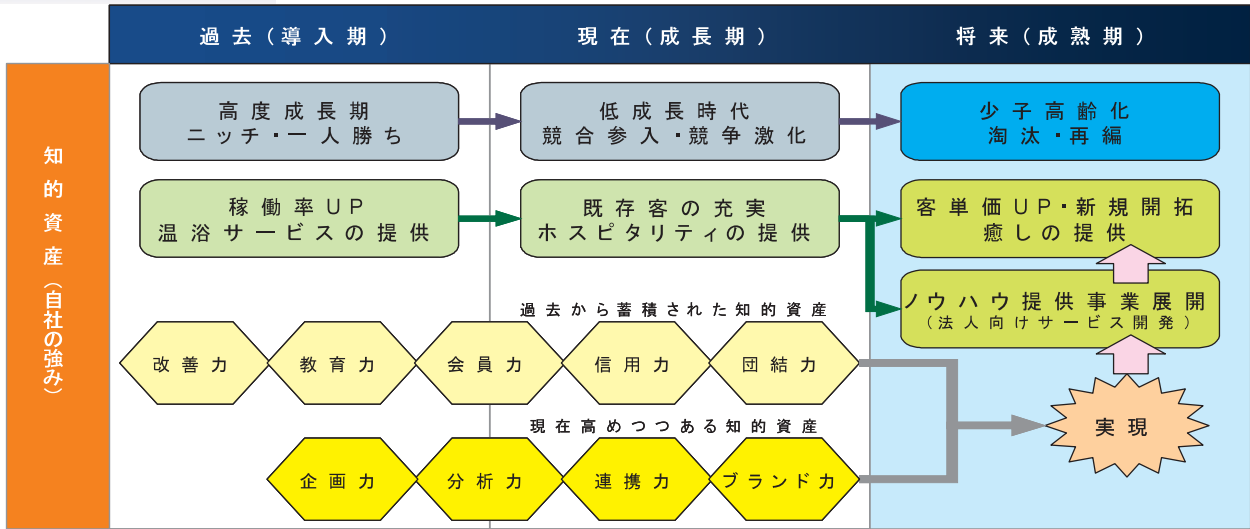
【製品・サービスに関わる課題】



【保有する経営課題】

- ⇒ 今後高めていくべき知的資産
- ① 企画力
  - ② 分析力
  - ③ ブランド力
  - ④ 連携力

#### IV. 価値創造のストーリー



#### 製・サービス

- ・クア・アンド・ホテル石和 (来館者数●●千人/年)
- ・クア・アンド・ホテル信州 (来館者数●●千人/年)
- ・クア・アンド・ホテル駿河 (来館者数●●千人/年)
- ・甲府プリンスホテル (宿泊者数 ●●千人/年)

- ・既存4施設でのサービス
- ・新たなサービス (●●) の提供
- ・2011年に静岡県磐田市で遠州健康ランド (仮称) オープン予定 など

#### 【結果(成果)】

- 【売上高】 ●●●● 百万円 (2008年3月期)
- 【経常利益】 ●●● 百万円 (2008年3月期)
- 【教育投資額】 ●● 千円 (2008年3月末)
- 【設備投資額】 ●●百万円 (2008年3月期) など

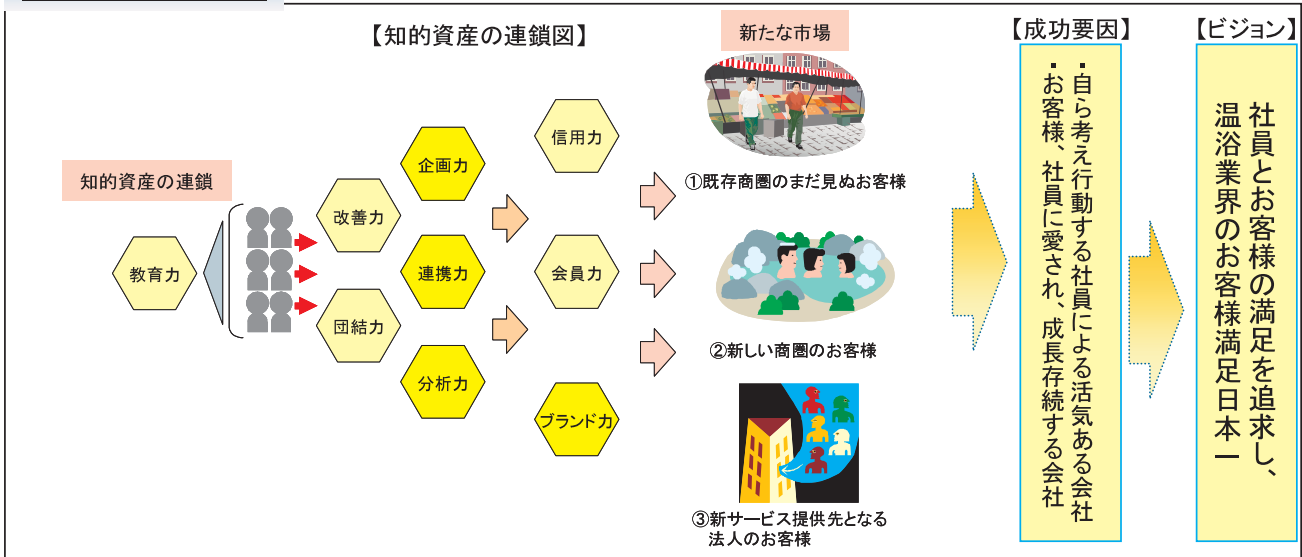
#### 【財務目標】

- 【売上高】 ●●●●百万円 (20●●年3月期)
- 【経常利益】 ●●●百万円 (20●●年3月期)
- 【教育投資額】 ●●●千円 (20●●年3月末)
- 【設備投資額】 ●●百万円 (20●●年3月期) など

#### V. 今後のビジョン(方針・戦略)

社員とお客様の満足を追求し、温浴業界お客様満足日本一

#### VI. 知的資産活用マップ



株式会社クア・アンドホテル

発行日：2008年10月1日 第1刷発行  
発行所：独立行政法人 中小企業基盤整備機構  
経営基盤支援部 事業承継・知的資産経営支援室  
〒105-8453  
東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル  
TEL 03-5470-1576 FAX 03-5470-1526

当マニュアルは、(独) 中小企業基盤整備機構が著作権を所有しています。  
当機構からの事前の承諾なしに、目的の如何を問わず、複製、改変、配布等の  
一切の利用を禁止します。

作成協力：松本 誠一 / 森下 勉 / 前田 直樹



中小企業と地域振興をもっとサポート  
独立行政法人

**中小企業基盤整備機構**