

株式会社王宮(道頓堀ホテル)

「単なる宿泊の場」から「心に残る思い出づくり」へ

おもてなし経営のポイント

- ❖ 社員の誠実な対応による顧客満足度の高さ
- ❖ 日本のおもてなしや文化の発信を通して日本のファン層を形成



経営理念と企業文化

道頓堀ホテルは、大阪の中心地で1970年から営業してきた、市内では3番目に古い老舗ビジネスホテルである。しかし、大手ホテルチェーンの台頭により競争が激化。生き残りをかけてターゲット変更を決定した。「東アジアの個人旅行者」である。現在、同社では外国からの旅行者に「単なる宿泊の場」を提供するのではなく、「感動していただき、日本を好きになっていただくこと」を目的とした各種サービスを提供している。具体的には無料国際電話の設置、30カ国以上の外貨両替、多言語対応のパンフレットの整備、日本の文化に触れられる毎週のイベントなどである。ターゲットを絞り込んだことで、顧客の心に直接、働きかける「おもてなし」を実施できるようになった。

ターゲット変更前先立って、経営理念や経営ビジョンも見直していた。

理念は「誠実な商売を通して、心に残る思い出づくり」、ビジョンは「共に幸せと誇りを感じる会社」である。よい社風があってこそ理念を実現できると考え、誕生日に互いにメッセージを送る「誕生日カード」や、役職に関係なく現在の課題を提起する「改善提案箱」、月一回の社内勉強会などを設け、社風づくりに取り組んできた。

社員は自主的に、「どうしたらお客さまに日本を好きになっていただけるか」を考えるようになった。その一環で、季節に応じて「餅つき」や「すし握り体験」など、日本の文化に触れられる無料イベントをホテルのロビーで毎週、開催している。社員の行動を後押しするのは、地道に積み重ねてきた社風に加え、「決裁権委譲」制度である。アルバイトを含めたすべてのフロントスタッフに20万円までの決裁権が委譲されており、上司の事前了解なしに金額を使える。「心に残る思い出づくり」のためなら自由に購入で

きるのだ。たとえば、顧客の誕生日、新婚旅行、記念日などにサプライズサービスを提供している。決裁権委譲により、社員は積極的に提案を出すようになり、かえって予算を考慮してくれるようもなったという。

同社では、今後もビジネスホテル業界の固定概念を破り、さらに顧客目線に立って「お客さまのあったらいいな」を実現していく。

講演者紹介



株式会社王宮
(道頓堀ホテル)
専務取締役

橋本 明元氏

大阪府大阪市生まれ。2001年より中国のホテルにて5年間の勤務。帰国後、元々8割が日本人であった道頓堀ホテルを、4年後に8割が外国人のお客様になるビジネスホテルに転換。ビジネスホテル業界の常識にこだわらず、海外のお客様に日本のおもてなしを提供し、日本を好きになってもらえるように、様々なサービスを提供している。震災後も、年間稼働率は90%を超えている。

会社概要

- ・法人名: 株式会社王宮
- ・代表者: 橋本 正権 代表取締役社長
- ・所在地: 大阪府大阪市中央区道頓堀2-3-25
- ・設立年月: 1970年12月設立
- ・事業内容: 宿泊業、飲食業
- ・社員数: 正規38名、パート・アルバイトなど40名
- ・ホームページ: <http://www.dotonbori-h.co.jp/>

徳武産業株式会社

「履ける靴がほしい」高齢者に真心を込めた商品で応える

おもてなし経営のポイント

- ❖ 靴を足に合わせるとい顧客目線の考え方
- ❖ さまざまなニーズに応えていくための、継続的な研究開発



経営理念と企業文化

徳武産業株式会社は、歩行が困難な人や、歩行に不安を感じる人の「歩きたい」という思いを実現させるため、高齢者向けに介護靴および屋内外用靴の企画、製造、販売を行なっている。「戦中、戦後を支えてくださった方々に、最後まで元気に歩いていただきたい。歩きたくても歩けない方に、靴という人生のパートナーによって歩けるようになり、感動してもらいたい。革とゴムだけの無機質なシューズに、私たちの思いを吹き込むことで有機的なものにしたい」。そんな思いで靴をつくり続けている。もともと手袋メーカーとして創業したが、現社長の代になって、高齢者向けの靴の製造が始まった。介護施設の園長から「高齢者用の靴をつくってもらえないだろうか。高齢者の方を転倒から救ってほしい」と頼まれたことがきっかけだった。介護施設に行ってみる

と、歩行補助用装具を使っている人、片手が不自由な人、足が腫れている人やむくんでいる人、変形がある人など症状はさまざまで、左右で大きさや形が異なることも多かった。そのため、普通の靴を履くことができず、大きい足のサイズに合わせた靴を買って、片方の足には詰め物をしており、靴下を何枚も重ねて履いたりして、それが原因で転倒事故につながっていた。2種類のサイズの靴を買う人もいたが、倍のお金がかかってしまうと頭を悩ませていた。

現状を見た代表取締役の十河孝男氏は、「左右違う形、違うサイズの靴を販売する」と決めた。技術指導者に相談すると「そのような会社は今までない。だれが買うのか。会社が潰れてしまう」と忠告された。しかし、高齢者の現状を伝えて説得。いまでは累計600万足の靴が、困っている高齢者のもとに届いている。

片方だけすり減った場合は、片

方だけを半額で売り、寒冷地には底にスパイクを入れた靴をつくるなど、細やかなニーズに対応している。また、オーダーメイドをより安価で提供するため、靴底の高さ、幅、サイズの調整に応じるパーツオーダーシステムを構築。継続的な研究開発によって、さまざまなサービスを生み出している根底には、「お客さまの『歩きたい』という思いを叶える」という理念がある。

講演者紹介



徳武産業株式会社
代表取締役

十河 孝男氏

1947年木田郡三木町生まれ。香川相互銀行(現香川銀行)、縫製メーカーを経て1984年徳武産業株式会社入社。1984年代表取締役社長就任。1995年に「あゆみシューズ」を発売。高齢者向けのケアシューズの製造販売をメインに成長を続ける。今年6月販売累計600万足を達成。2011年6月藍綬褒章受章、2012年3月四国でいちばん大切にしたい会社大賞「四国経済産業局長賞」、日本でいちばん大切にしたい会社大賞「審査委員会特別賞」受賞。

会社概要

- ・法人名: 徳武産業株式会社
- ・代表者: 十河 孝男 代表取締役
- ・所在地: 香川県さぬき市大川町富田西3007
- ・設立年月: 1957年5月創業、1966年9月設立
- ・ホームページ: <http://www.tokutake.co.jp/>
- ・事業内容: ケアシューズ(高齢者シューズ)、旅行用スリッパ、ルームシューズ製造・販売
- ・社員数: 正規58名、パート・アルバイトなど3名