

明日の日本を支える観光ビジョン構想会議
第2回ワーキンググループ

平成27年12月7日
加賀屋 女将 小田真弓

旅館経営の改善に向けた取組と効果

■お客様第一主義の徹底（CS）

- ・お客様からご宿泊アンケートの回収
- ・クレーム0大会の開催

■従業員への配慮（ES）

- ・料理の自動搬送システムの導入（1981年）
- ・企業内保育園（カンガルーハウス）の建設（1986年）
- ・トップ教育
- ・社外への派遣研修
- ・米国研修ツアーを実施

■投資の重要性

- ・海外ホテル視察から学んだ要素を取り入れ、吹き抜けやロビー等、ハード面を整えて旅館の魅力づくりを実施
- ・バックヤード改革（機能性重視）
- ・旅館は装置産業ゆえ、定期的な大型投資が必要

■情報発信

- ・インターネット、Wi-Fi環境への対応

宿泊・観光業界に向けた具体的な提言

- 地方空港へのチャーター参入促進、地方の交通利便性向上
- 観光産業に従事する人材育成
- 従来のゴールデンコースにない、「地方文化」の発信と継承
- 日本旅館の海外進出