

# 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



大阪市  
大阪府

## 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執行した。「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。

ターゲット変更在先立って、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にもなったという。

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/>