

株式会社加賀屋

先代女将から受け継がれる思い
おもてなしを科学して感動へ



七尾市
石川県

おもてなし経営のポイント

- ❖ 先代から受けつがれる顧客への思い「加賀屋の流儀」を共有
- ❖ 良いサービスを提供できる環境づくりが顧客感動の源泉に

経営理念と企業文化

石川県七尾市の和倉温泉に位置する旅館「加賀屋」。旅行新聞新社が主催する「プロが選ぶ日本のホテル旅館100選」で33年連続して総合部門一位に輝く有名旅館である。明治39(1906)年に創業し、100年余りの歴史を有する。創業当時は12室の宿であったが、現在は200室を超える大型旅館になった。

すべての顧客に一期一会の感動を与えようと、先代女将の故小田孝氏の時代から徹底した「おもてなし」を心掛けてきた。ホームページに記載された「先代女将の自伝」には「お客さまはお殿さま。それくらいの気持ちで接しなさい」とある。全国で見られる女将による部屋回りのあいさつも、加賀屋から始まったとされている。

加賀屋に浸透する基本方針は、「お客さまの期待に応える」、「正確性を追求する」、「おもてなしの心で接する(ホスピタリティ)」、「クレームゼロを目指す」の4つである。顧客の立場に立って考え、常

に顧客の期待を正確にとらえる。これが、「加賀屋の流儀」なのだ。正確性の追求だけでは満足に留まってしまうが、「気を働かせ、笑顔で、お客さまの一步先を行くおもてなし」によって、顧客の感動に辿り着くのである。

感動提供の立役者は、顧客と接する時間が最も長い客室係だ。加賀屋では、接客係が思う存分、顧客対応に当たれるよう、客室への料理搬送に自動搬送システムを導入している。「小さな気くばり、心くばりを基本にした客室係のおもてなし」が一般的な加賀屋のイメージであるが、配膳にかかわる業務の一部をシステムで自動化していることは、意外に聞こえるかもしれない。見えないところで効率を図ることで、人間味あふれるおもてなしに時間を割けるようにしたのである。また、カンガルーハウスという、母子寮と保育園を兼ねた施設を保有し、安心して働ける環境を整えている。よいサービスには心のゆとりも必要であり、こうした配慮によってモチベーションも上がり、顧客の感動に近づけるのである。

先代女将から現女将の真弓氏へと受け継がれた思いを土台に、科学的な観点でおもてなしの仕組みを整えた加賀屋。「人間くささ」を重視した温かな舞台を支えている。

講演者紹介



株式会社加賀屋
常務取締役
加賀屋総支配人

手島 孝雄氏

1976年株式会社加賀屋入社。07年常務取締役加賀屋総支配人に就任。旅行新聞新社主催の第5回「もてなしの達人」に選出される。加賀屋は、高品質なおもてなしサービスを提供する老舗温泉旅館として有名であり、81年から32年連続して「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」の総合部門第1位に表彰されている。素晴らしいおもてなしの裏側には、スタッフが働きやすい職場環境の整備、徹底的な業務の標準化や機械化、企業内保育園の運営など、バックヤードに強固な仕組みを作り込んでおり、これによりスタッフが接客に専念でき、宿泊客一人ひとりに高品質なおもてなしサービスを提供できている。

会社概要

- ・法人名:株式会社加賀屋
- ・代表者:小田 孝信 代表取締役社長
- ・所在地:石川県七尾市和倉町ヨ部80
- ・設立年月:1906年9月創業、1958年4月設立
- ・ホームページ:<http://www.kagaya.co.jp/>

- ・事業内容:旅館業、商品開発・食品加工業、
宿泊施設に関するコンサルティング、レストラン・物品販売、
洋菓子・和菓子の製造および販売、カフェ・飲食店の経営
- ・社員数:正規約600名、パート・アルバイトなど約120名