

株式会社 小銭屋

当社の経営する旅館「観水庭こぜにや」は、鳥取市内に立地し、個人・家族旅行の宿泊を主とする客室総数25室の小規模温泉旅館である。

施設は全国でも珍しい県庁所在地の市街地に湧く鳥取温泉の中心部にあり、当旅館は施設内の温泉井戸から直接温泉を汲み上げる自家源泉かけ流しの宿である。



当社の 強み・特徴

当館の強みは「自家源泉かけ流し、美味しいお料理、暖かな接客サービス」であり、これを3本柱として従業員への徹底を図ると共に、顧客の反応や評価は全従業員に徹底し、意識向上を図っている。

事業計画名 調理・配膳部門の生産性の向上と温泉の保全高度化によるサービス向上

顧客・従業員の声のフィードバックによる 生産性改善・温泉の保全高度化

【計画の概要】 顧客の声や現場の意見、また今後の旅行動向の分析から当社の強みと弱みを抽出の結果、調理・配膳部門の生産性向上と温泉の設備保全の必要性が判明した。本事業において課題を解決し、サービス革新を果たす。

本事業の取組内容・概要

●設備導入のきっかけ

顧客の生の声や従業員の意見を分析し、当社の弱点・要改善点を抽出した。その結果、

- ▶調理・配膳室が旧来のままで配置・構造が適切でなく、作業動線が間延びして繁忙日の生産能力が限界にきている。即ち、現行の食事提供スタイルへの適合性が低下している。
- ▶各部門間のきめ細かな相互連絡が必要だが構内通信システムの回線不足により適切なコミュニケーションが取りにくい。
- ▶自家源泉かけ流しは当社の重要経営資源であるが、温泉の成分に起因する機器の劣化が見られ、温泉の安定供給に支障をきたす可能性が高まっている。

また、温泉の温度管理に熟練を要し、現場での毎日の温度調整に手間取る。



▲自家源泉かけ流し式の温泉大浴場

●改修と設備投資の計画内容

- ▶厨房/配膳室のレイアウトと機器増強、改修により生産能力を向上させる。
- ▶業務用電話交換機を更新し、従業員間の通信連絡手段の確保を図る。
- ▶温泉の系統機器の内、劣化進行の顕著な中継タンクと架台を更新して長期間停止の防止を図る。また計装並びに非常用補給設備等を増強して監視強化、温泉の保全管理高度化を図る。

●導入設備

機械装置名	利用方法
厨房・配膳室機能強化	調理・配膳室を全面レイアウトして調理器具、作業台、収納棚等を設置。付帯する換気設備、給排水衛生設備、電気設備を改修
所内通話設備増強	交換機の更新と共に必要に応じて専用機能を付与
温泉タンク更新	中継タンク、呼水タンク架台を更新
温泉管理システム設置	非常用補給設備、遠隔監視装置、警報装置を設置

企業DATA

- 事業者名 株式会社小銭屋(観水庭こぜにや)
- 代表者名 小谷 文夫
- 設立年月日 昭和23年8月25日商業登記 江戸時代文政年間創業
- 所在地 〒680-0834 鳥取県鳥取市永楽温泉町651
Tel.0857-23-3311 Fax.0857-26-5174
E-mail: post@kozeniya.com
- 資本金 10,000千円
- 従業員数 50名(平成27年7月末時点)
- 業務内容 (宿泊業)



代表 小谷 文夫

本事業の成果

●事業の概要とその成果

▶厨房・配膳室機能強化

レイアウト変更と機器改修により作業が簡素化され、料理がタイミングよく提供できるようになった。また生産余力が生じた結果、新調理メニューの開発と商品化投入が可能になり、バリエーションが広がった。

▶所内通信設備増強

交換機の更新により随時館内の連絡がスムーズに行えるようになった。また誤って顧客に電話をかけてしまうヒューマンエラーを防止出来た。

▶温泉タンク更新と温泉管理システム設置

温泉成分に起因する供給障害となる可能性のある要因が更新により一掃され、温泉の長期安定供給が可能となった。

また、機器設備の万一の故障バックアップとしての非常用補給設備や計装システムによる監視強化、温度調整の省力化が可能になり、温泉保全の高度化がはかれた。

●事業化に向けて想定している内容

▶サービス向上

タイミング良い料理提供、アレルギー食材や外国人固有の食事嗜好への対応性向上、館内の通信手段向上、温泉温度管理の適正化等により総合的なサービス・おもてなしの向上が図れ、顧客の評価を維持してリピータの増加、売上向上を目指す。

▶要員の適正化と処遇改善の取組

作業の負担軽減が図れることから単一業務に従事するパート社員を他部門でも作業できるよう多能工化して正社員への登用を図り処遇を改善する。これにより意欲の向上と共に高齢従業員の交代を促して新陳代謝を図る。

今後の展開と展望

●利益の増加

顧客満足度を高めた結果、客数が増加し売上増加に寄与する。また増え続ける外国人旅行者も売上増加に貢献する。これらにより営業利益の増加を図る。

●人事評価制度の構築

従業員が個別に自らの役割と成果を確認・レビューして処遇への反映を行う人事評価制度を構築する。これにより意欲ある従業員の賃金をより厚くする傾斜配分方式を適用してモチベーションの向上を図る。



▲機器改修、レイアウト変更した調理・配膳室