

優秀賞
(SPRING賞)

日本の素晴らしさを伝える 「道頓堀ホテル」

株式会社王宮（大阪府）



東アジアの女性個人旅行者にターゲットを絞ったホテル。「世界中の方に日本を好きになってもらう」というミッションを掲げ、さまざまなおもてなしサービスを創出している。外国人観光客の間で口コミが広まり、年間稼働率は95%を達成している。

受賞
ポイント

- ★ 利用者が日本を好きになるようなおもてなしや体験イベント、「あったらいいな」と感じる各種サービスをお客様とのふれあいの中から次々と生み出し、進化させ続けている
- ★ 感動した宿泊者がリピーターになり、その口コミで日本を訪れる観光客が増えるなど、観光立国日本の好循環モデルの1つとして優れている

事業内容

日本を好きになってもらうためのおもてなし

大阪観光に便利な難波に位置する「道頓堀ホテル」。正面玄関に建つ特徴的な「四体像」は、左から東洋人、アフリカ人、アラブ人、西洋人を表現しており、世界中のお客様をおもてなししたいという想いが込められている。

この道頓堀ホテルを運営しているのが王宮だ。「日本のおもてなしや文化を世界中の方に体験していただき、日本を好きになってもらう」というミッションを掲げ、徹底的なふれあいとおもてなしを行っている。

サービスの背景と目的

外国人観光客の潜在ニーズに応える

日本は物価が高く治安が良いため、ビジネスホテルに宿泊する外国人観光客が多いが、「せっかく日本に来たのだから、ただ宿泊するだけでなく、日本の文化やおもてなしを体験したい」という潜在ニーズがある。そこで、寝ることが目的の客室を商品とするのではなく、外国人のお客様への期待に応えられるようなサービスを実施することとなった。

以前は他のビジネスホテルと同様のサービスを行っていたが、事業モデルを変更することで、価格競争からの脱却を実現した。

サービスの特徴と独自性

ターゲット顧客の満足度を高める

「東アジアの20代女性の個人旅行者」にターゲットを絞り、的確で高付加価値なサービスを確立した。生け花や着物体験、うちわ制作体験などの他、受付での6カ国語対応、銀行と同レートでの両替(24時間世界30カ国対応)など、海外から観光に来るお客様が喜ぶさまざまなサービスを提供。「ここまで親身になってくれるなんて」という感動を与え、紹介による新規顧客を獲得している。

お客様の「あったらいいな」の具現化

お客様があったら便利だと思うことを徹底的に具現化している。無料国際電話、フリードリンク、自転車やパソコン、ベビーカー貸出、女性用アメニティ、夜間のラーメン・ビールなど全て無料。利用客が驚くほどのきめ細かいサービスを生み出し続けているが、採算度外視ではなく、綿密なビジネスモデルに裏打ちされており事業性も担保されている。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

従業員への権限委譲

一度に20万円までは、上司の許可や報告の必要なく、従業員の裁量で使用できる。その裁量内のお客様の個別のニーズや、突発的な事象にも対応する。結果として従業員が自主的にお客様満足を考えるようになり、サービスは常に進化・拡大を続けている。

従業員がやりがいを持って働ける環境

「世界中のお客様に日本を好きになっていただく」という使命が従業員に浸透しており、その価値に共感し、やりがいを持ってイキイキと働いている。従業員を大切に作る風土で、本人だけでなくその家族にまで記念日のお祝いや医療費の補助なども実施している。

従業員の提案が通る社風

「改善提案制度」を導入し、従業員から提案を募っている。提案を用紙に記載してBOXに投函すると、部門長がそれらにコメントを記載し、従業員通路に掲示する仕組み。提案した従業員には「人生の応援費」として、内容により1件あたり200円から2,000円のインセンティブを提供している。

組織データ

組織名	株式会社王宮	創年月日	1970年12月1日
業種	ホテル	本社所在地	大阪府大阪市
URL	http://www.dotonbori-h.co.jp	従業員数	正社員38名、パートアルバイト40名

得られた成果や与えた社会的影響

外国人観光客からの支持を獲得

外国人観光客の間で口コミが広まり、年間稼働率は95%を達成。来日者数が増加しているアジア系外国人の行動様式を捉えたサービスを磨くことで、日本への印象を高め、さらなる来日観光客の増加が見込める。

また、従業員個々人の勉強と、仲間意識を根拠とした組織の成長の実現は、サービス産業界に広く応用できる仕組みである。

地域社会への貢献

近隣飲食店のメニュー翻訳を無料で実施。宿泊客をはじめ、外国人観光客や飲食店の人々に外国語メニューが喜ばれている。

また「日本は町がキレイ」というイメージがあるため、街全体で外国人観光客の期待に応えることをめざし、近隣のゴミ拾いを毎日行っている。



日本文化に触れる着物体験イベント



夜間の無料ラーメン屋台は外国人客に大人気