

日常の感動のLohasサービス

株式会社スーパーホテル（大阪府）



Lohas (健康と環境) を新しい価値として人と環境に優しい日常の感動サービスを提供するビジネスホテル。Lohas と従業員のおもてなしで、高い価値を提供し、顧客満足度調査ビジネスホテル部門でトップレベルを維持し続けている。

受賞ポイント

- ★「Lohas (地球環境と人の健康を意識した行動様式)」という新しい価値観を全面に打ち出し、エコと健康の両面で、宿泊客に「日常の感動」を与えている
- ★ICT を徹底的に駆使してオペレーションを効率化し、その分お客様対応に集中できる「自律型感動人間」の育成で、高い顧客満足度を生んでいる

事業内容

国内外でホテルチェーンを展開

「安全・清潔・ぐっすり眠れる」というコンセプトをモットーに、「自律型感動人間」の育成と理念の浸透を通じて、お客様に密着しながら、感動的なサービスを提供することに注力している。

各地域に頻繁に出張するビジネスパーソンや観光で訪れるお客様を、「地域を応援する人々」と位置づけ、心身共に元気で地域応援できるような宿泊サービスを国内で100店舗以上に展開し、ベトナム、ミャンマーなど海外への進出も果たす。2009年、2015年に「時代を先取りする創造的な企業」として2度の日本経営品質賞を受賞。

サービスの背景と目的

大量生産・消費から環境・省エネの時代へ

Lohasとは、20世紀の大量生産・消費の反省から、本物で自然な生活を求めるライフスタイルをめざす考え方。20世紀のホテルは贅を尽くした非日常のラグジュアリーな空間とサービスを提供してきたが、水俣市で行ったエコ活動を通じ、21世紀型の新たな価値としてLohas価値提供が重視されると考えた。そして、2009年に自らLohasを実践するため、「Lohas・JR奈良駅」をオープン。その後も全店でLohas価値を全面に打ち出した、人と地球環境に優しい日常の感動サービスを提供している。

サービスの特徴と独自性

コンセプトは「環・眠・食・気・地域」

環：環境に配慮し、顧客と一体でエコ活動を推進。

眠：快適な睡眠は元気の源。大学との共同研究で睡眠をサイエンス化し、質の高い睡眠環境を追求。

食：朝食は一日の活動の基本。「健康朝食」として体に良い食材を提供。

気：感謝・感動を基本とした「おもてなしの心」を高め、明るい笑顔と元気な挨拶で顧客を元気にする。

地域：地域の応援団として、顧客が地域で元気に活動できるよう応援すると共に、地域活性化に積極的に協力。

利用客と進めるエコの輪

「エコ泊」「エコひいき」「エコチェックイン」など、顧客を巻き込んだエコ活動を進め、日本にエコの輪を広げる活動を実施。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

経営理念と自律型感動人間の育成

「どうしたら顧客に感動を与え続けられるか」をスタッフ自身が考えて行動し、また顧客の喜びを自分の喜びとして受け止められる人間(=自律型感動人間)を育成するために、毎日理念を唱和し、その後社員の思いを発表させ、さらに上司がコメントする活動を継続している。

ITを活用したローコストビジネスモデル

ITと連動した自動精算機と暗証番号錠を導入することで業務時間を短縮、生まれた時間を接客に費やし、生産性と顧客満足度の向上を実現。

小さく生んで大きく育てる

社員でもアルバイトでも、良い提案であれば各店舗の支配人や副支配人の権限でまずやってみる。その結果として大きな成果が出た場合には、ベストプラクティスとして表彰し、全国展開する。ただし、失敗は叱らず学習することを教えている。

「やってみる」ことは、社員やスタッフの好奇心を高めることができる。小さい規模で導入・検討・改善を行うことで、リスクを回避しながらサービスの完成度を高めている。

組織データ

組織名	株式会社スーパーホテル	創立年月日	1989年12月20日
業種	ホテル	本社所在地	大阪府大阪市
URL	http://www.superhotel.co.jp	従業員数	1,608名

掲載されている情報は、2015年度応募時点のものです。

得られた成果や与えた社会的影響

高い顧客満足度とリピート率

JCSI や JD パワーなどの顧客満足度調査ビジネスホテル部門でトップレベルを維持。宿泊客からサービスの心理的・情緒的価値に対する評価の手紙やアンケートハガキが毎月6,000通余り届く。結果としてリピート率は72%に達し、客室稼働率も約90%と高い水準を維持している。

地域と一体となったエコ活動

東濃ヒノキの産地である岐阜県東白川村からヒノキの風呂いすや特産品のお茶を購入するなど連携を進め、自然との共生サポートを実施。三重県伊賀市では、メガソーラー事業を通じて地域活性化に貢献している。

御殿場の景観条例への対応

御殿場市が世界遺産になった際に制定された「御殿場市総合景観条例」に一番に対応し、看板の色を変更した。この対応に地域の各企業が触発され、景観条例に従った看板への変更が進んだ。この取り組みが評価され、市長から表彰された。

地産地消による地域経済支援

無料の健康朝食に地域の食材を積極的に導入。地産地消の活動を進め、地域経済への支援を推進している。

フランチャイズ展開による地域活性化

地方都市から「地元の出資でホテルを運営したい」という要請があり、フランチャイズオーナーと共にホテル開発を進め、現在8店舗展開している。ホテルだけでなく周辺でも雇用を生んでおり、地域活性化と雇用創出に貢献している。

女性のためのキャリアパスと時短勤務支援

アルバイトから正社員への登用、また社員の能力や個性に合わせたキャリアパスを導入。育児休暇復帰制度の整備や時短勤務制度を採用し、育児と両立しながら働く女性の支援も行う。



キーレスシステム。6ケタの番号が鍵代わりになる