



(株)蓬平観光ホテル 和泉屋



情報共有のデジタル化で全員がベストなおもてなし

長岡の奥座敷と呼ばれる蓬平温泉の歴史を築いてきた株式会社蓬平観光ホテル和泉屋は、明治2年から続く老舗旅館です。

女性の存在が欠かせない職場であり、働きやすい環境づくりに日々取り組んできました。旅館業では当たり前の、朝と夜の仕事の合間に一度職場を離れる「中抜き」を止めて、どちらかの時間帯に完全に分けた働き方に早くから移行。体への負担を減らし、Wワークや学生アルバイトも働きやすいことから人材確保にも繋がっています。

最近ではコロナ禍の影響で、旅行形態が変化し社員の働き方も変えざるを得ない状況が続いている中、かねてから業界内で検討されてきた「生産性向上のためのマルチタスク化」を進めています。担当外の仕事を理解しスキルを身につけることで、足りないところを補いながらスムーズに業務を行うというものです。

お休みも取りやすくなりスタッフの事情に対応できるようになったといいます。「何があってもパートを含めた社員を守る」という女将たちの想いから進められてきたマルチタスク化成功

の背景には、積極的に取り組んだ業務のIT化があります。全社員へのスマホ貸与とインカム利用により、担当者を探して紙や口頭で伝えてきた情報を瞬時に全員へ伝えることができるようになりました。

大規模停電の際には、迅速なお客様対応ができたといいます。わからないことが聞きやすいので社員の成長にも繋がっています。もっと早く取り入れるべきだったとお話する女将の今後の目標は、誰もが自由に意見を言い合える場をつくること。

働き方改革の基本は「制度をつくることではなく、人の仕事を理解して相手の立場になって考えること」という信念のもと、さらに社員に寄り添った取り組みが続きそうです。

