

箱根温泉旅館「一の湯」の生産性向上にむけた取り組み



株式会社 一の湯



【会社概要】

「温泉旅館とリゾートホテルの持つ独特な商品力を最大限に活かし、一人でも多くのお客様に心身の保養と満足を提供し、大衆のより豊かな生活づくりに貢献する」ことを企業理念としています。



- 会社名 株式会社一の湯
- 代表者 代表取締役 小川 晴也
- 資本金 11,000,000円
- 設立 1630年（創業386年）
- 所在地 神奈川県足柄下郡箱根町塔之澤90
- TEL 0460-85-6655
- URL <http://www.ichinoyu.co.jp/>
- Email 公式Webサイト「問い合わせ」フォームによる
- 事業内容 リゾートにおける「低価格の温泉旅館・リゾートホテル」の本格的チェーン展開

現在、箱根に8施設（塔ノ沢、仙石原、芦ノ湖、強羅）の旅館とホテルを運営



①生産性に見える化

- 生産性の現状値に見える化し、会社全体で達成すべき目標値として設定。
- 現状値と目標値を社内に共有し、各従業員の生産性向上に向けた自発的な取組を促進。その結果として、賃金の向上も実現。

人時生産性(労働生産性)

- 人時生産性(労働生産性)とは、付加価値を労働投入量で除したもの。

$$\text{人時生産性 (労働生産性)} = \frac{\text{付加価値}}{\text{労働投入量}}$$

- モデルワークスケジューリングの実践
想定される客数に応じた、理想的な労働時間を予め選定し、おこなうべき作業とあたえるべき労働時間の平準化を目指す。

生産性向上の自発的取組の例

- ウィークリーマネジメントの確立
週単位で、全従業員の労働時間を1分単位で計測し、仕入れ額・売上高を管理し生産性を算出。週末の日数に売上が影響されやすい宿泊業では、週単位の比較が最も有効。
- トレードオフによる提供商品の見直し
商品のあるべき性質を定めることにより、従来とは別の価値を提供。独自のシーツを開発し、布団敷きのセルフ化を実現。

⇒「生産性」の考え方に基づく付加価値拡大・業務効率化の手法は、労働集約型のサービス産業においてこそ重要。

②地域資源の活用

- これまでの温泉旅館への宿泊を基盤として、その地域固有の（芸者等）地域資源を活用した体験プランにより、外国人観光客等の新規顧客獲得を実現。

芸者芸能体験宿泊プラン

- これまでの温泉旅館への宿泊を基盤として、その地域固有の体験を同時に提供することで、旅の思い出づくり、顧客満足度の向上、地域への誘客促進に寄与。
- 世界的にも知られている「GEISHA（芸者）」と身近に触れることで、より日本を楽しみ、正しく理解し、良い思い出になる。



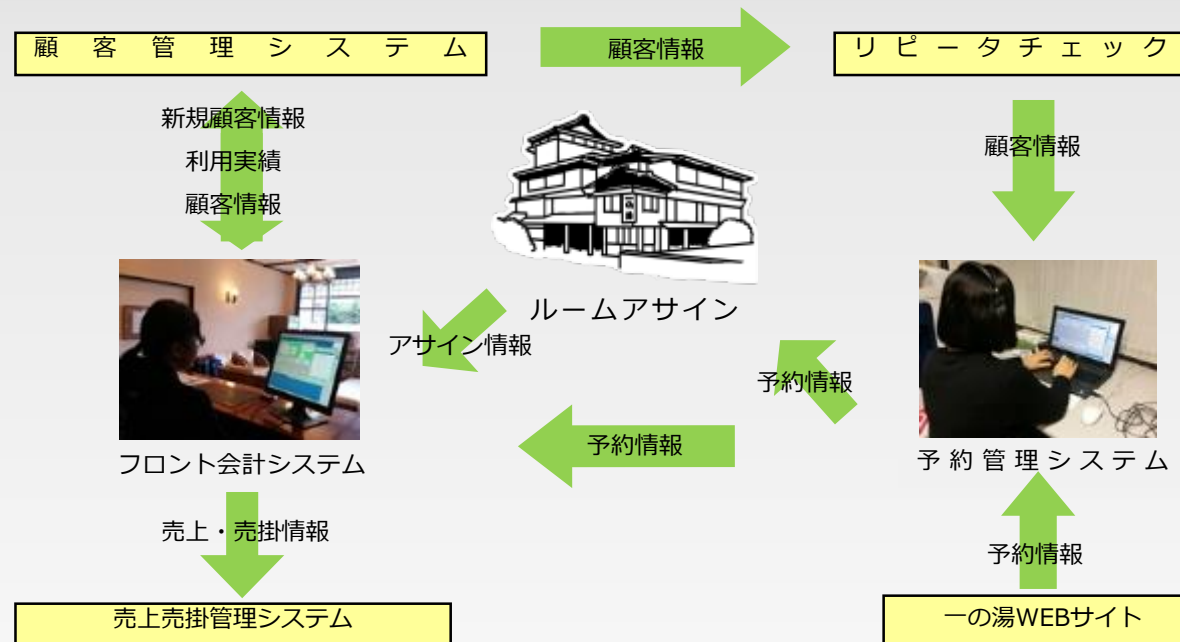
※平成27年1月～8月の期間で100組を超える外国人観光客からの予約申し込み

⇒地域資源の有効活用による新規顧客獲得・消費喚起

③IoTの活用

- 生産性を下支えする社内システム

オンラインで申込された宿泊予約は、独自の基幹システムにデータが取り込まれ、予約管理・顧客管理・フロント会計業務までを一元で管理。



⇒社内で共通のプラットフォームを構築して情報共有を図ることで、効率的に高付加価値なサービスを提供可能 ※宿泊予約のおよそ70%がオンラインからの申し込み

一の湯 は...、
hakone since 1630

かながわ観光大賞
第6回かながわ観光大賞 大賞受賞

一の湯
HAKONE ICHINOYU

創業 386 年
伝統文化の維持・継承

国指定登録有形文化財
(登録番号 14-0155)

生産性の追求

HS300 ハイ・サービス
日本300選

サービス産業生産性協議会主催
第4回「ハイ・サービス日本300選」
受賞

⇒「一の湯」の人時生産性は1,500円から5,000円まで向上。

「Youtube」へわかりやすく解説した動画を更新中 → 【<https://youtu.be/26ByRNkHZeA>】

