

# 株式会社明神館 全社的な人材育成システムの構築に向けた取り組み

## 会社概要

株式会社明神館は 1931 年創業、松本市(扉温泉)の老舗旅館「明神館」を運営しています。お客様へ「扉温泉の雄大な自然の恵みと癒しをお届けする」ことを志向し、自家製無農薬野菜や地元の食材を使った料理を、「懐石料理」「モダン和食」「オーガニックフレンチ」の3つの手法で提供しています。



明神館

## 問題意識

当館では、従業員一人ひとりがサービスの提供レベル向上に励んでまいりましたが、レベルを確認するための能力チェックの仕組みはありませんでした。

これまで、サービス提供レベルの向上に向け、上司や先輩による指導や勉強会が開催されていましたが、個々の従業員が自律的にレベルの向上に取り組み、

お客様からの支持を得続けていくためには、能力チェックを中核とした人材育成システムが必要ではないかという課題意識がありました。

そこで、職業能力評価シートによる能力チェックおよびチェック結果の活用を通じて、新しい人材育成システムを構築することを視野に、職業能力評価シートの導入を図りました。

## 具体的な取り組みと活用ツール

特に、各担当者の該当レベルの判断が難しかった、フロント部門および接客部門(客室・お食事処を担当)のレベル1・レベル2に加え、接客部門のレベル3の従業員を対象に職業能力評価シートを使った能力チェックを実施しました。活用した職業能力評価シートは、担当職務に応じて選択能力ユニットの能力細目を削除・追加しました。評価者・被評価者双方が理解しやすいよう「食堂」「お食事処」などの用語の修正を若干行いましたが、その他の文言修正は行っていません。(別添1参照)。

## 取り組み結果

担当業務について、ある程度習熟した後も能力チェックを行うことで、客観的に振り返りを行い、自己研鑽やサービス向上に対する課題を明らかにすることができました。また、課題が明らかになることで、各従業員が、さらに意欲的に仕事に向かうことができることが確認できました。

一方で、能力チェックの結果を全体で集計したところ、フロント・接客両部門について「共通課題」「個別課題」が明らかになるとともに、「レベル別の課題」が浮き彫りになりました。

部門共通、部門別、レベル別に課題が明らかになることで、勉強会・研修会等の対応策を効果的かつ体系的に検討することができました。(別添2参照)。

また、能力チェックでは、「必要な知識」シートを使って知識の習得状況の分析も行いました。(別添3参照)。当社では、従業員に様々な資格・検定の取得を推奨することにも力を入れています。今回の能力チェック結果をもとに、新たに取得を推奨

する資格の追加も考えています。

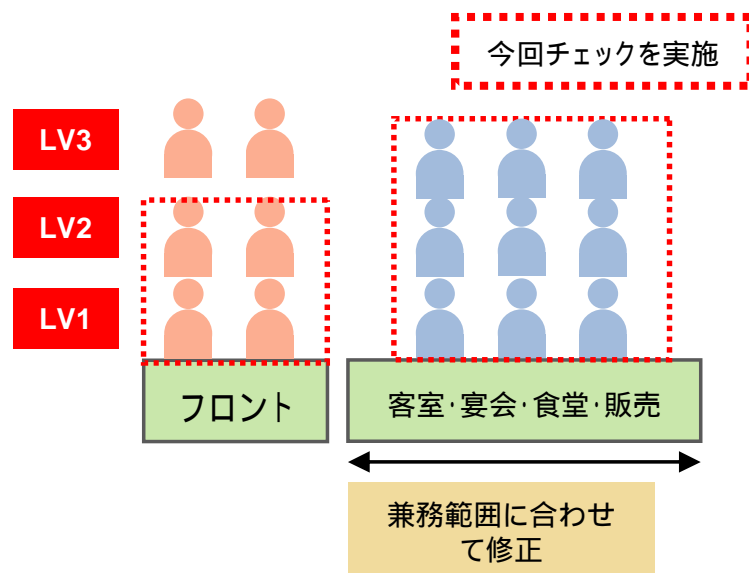
## 今後の課題と方向性

職業能力評価シートを中核として、人材育成システムの構築を図ります。具体的には能力チェックを定期化し、評価結果を個別指導や全体の教育研修の企画実施につなげていくことや評価の精度を上げるための取り組みを検討していきます。

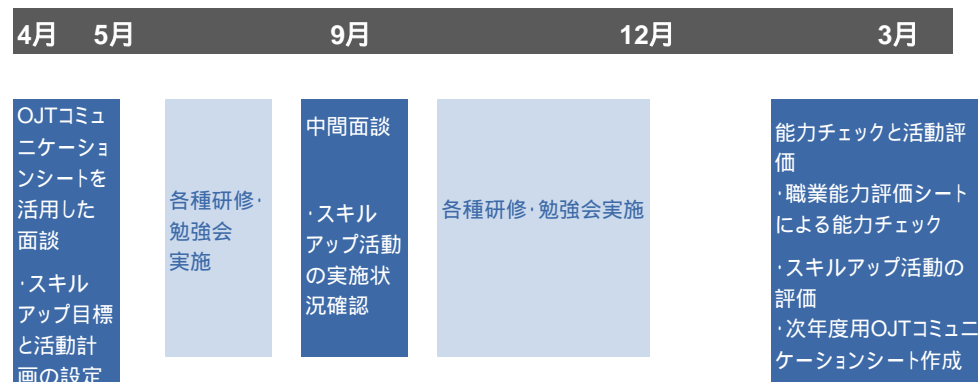
平成 25 年 3 月



(別添 1) 明神館の職務分掌と能力チェックの対象範囲



(別添 2) 人材育成計画への活用イメージ



(別添3) 必要な知識シートの活用

必要な知識 (共通能力ユニット レベル1)

能力ユニット	必要な知識	自己評価
旅館の理念・方針の理解と推進	旅館の経営理念・経営方針等	
	旅館の運営方針	
おもてなし精神の発揮	自社で定められている服装(制服)および身だしなみの基準	
	基本動作・マナー	
	TPOに応じた会話	
	障害のあるお客様への支援方法	
	お客様に関する知識	
	外国語(英語、中国語、韓国語など)	
チームワークとコミュニケーション	アジア、欧米など諸外国の習慣・風習に関する基本事項	
	旅館の組織構造、業務分担構造の知識	
	上司・同僚との役割分担(業務分掌)	
	自分の権限で実施可能なこと、可能でないことの把握	
	職場におけるコミュニケーションツール(口頭、書面、電子メール等)の長所と短所	
	TPOに応じたビジネス会話	
お客様の安全確保と衛生管理	コミュニケーション手法の活用知識	
	基本的なPC操作スキル	
お客様の安全確保と衛生管理	旅館で想定できるリスクの理解	
	食品衛生及び公衆衛生のリスク	
施設管理と環境対策	施設開発テーマ	
	館内の施設の理解・照明・空調設備・給排水設備	
	廃棄物対策	
	資源・エネルギー調査項目	

必要な知識 (選択能力ユニット サービス レベル1)

能力ユニット	必要な知識	自己評価
客室へのご案内/室内のご案内/お客様要望への対応	お客様の要望を満たすための知識	
	客室料金	
	自旅館の宿泊約款	
	自旅館の設備	
	旅館周辺における公共交通機関・交通経路、観光情報等	
お食事処の配膳、後片付け	当日予定されているイベント、宴会、会合等の情報(場所、時間帯など)	
	リネン類の取扱いの知識	
	食器類のセッティングの知識	
	顧客サービスに必要な知識	
	遺失物への対処方法	
お食事処のご案内・サービス	食品衛生法関連法令のうちお食事処サービスに関わる概略の知識	
	簡単な外国語の理解と活用	
	クレームの種類に関する知識	
	飲料に関する知識(ビール、日本酒、焼酎など)	
	グラス類の種類の理解	
	食文化に関する知識(食文化と礼儀作法など)	

不足している知識項目を  
洗い出し

新たに追加する  
推奨資格の検討