

誰一人取り残さず、優しく迎えるバリアフリーな宿泊サービス

株式会社ホテル松本楼（群馬県）

【概要】

- ・ 障がい者や高齢者、乳幼児連れのご家族、アレルギーの方、乳がん手術後の患者など誰もが旅行を楽しめるホテル
- ・ 「あらゆる人に優しい宿」という目標設定のもと、ハード面・サービス面・従業員の心のバリアフリーを推進
- ・ 食事面では、ハラルやベジタリアン、ヴィーガン、精進料理、刻み食、ミキサー食、低カロリー食、離乳食など幅広く対応

【特徴】

- ・ 車いすで洗い場まで入れるバリアフリー貸切風呂、温泉付きバリアフリールームやキッズルームなど、ハード面のバリアフリーを推進
- ・ 子どもの発育段階に合わせた4種類の離乳食や、通常のお子様ランチでは量が多い1歳半～3歳児程度に向けた「年少さんランチ」など、顧客の要望に合わせた幅広い対応が可能
- ・ 朝食バイキングでは、カロリー表示だけではなくヴィーガン、7大アレルギーもわかりやすく表示
- ・ 新入社員研修時から、目の不自由な方へのクロックポジション*を使つての料理提供など、旅行者が不便と感じる事を徹底的に学ぶ
- ・ 従業員の幸福度を重視した「幸せセミナー」や、外部の旅館や取引先企業とゲーム感覚で経営を学ぶ「マネジメントゲーム研修」、ハラルおもてなしセミナーや手話など、研修を充実させて人材育成に取り組む
- ・ 新入社員1人に対して先輩社員1人を付ける「エルダー制」を導入。離職率の低減に取り組む
- ・ SDGsの考え方をもとに食品ロス、環境、水資源、廃棄物、顧客満足度からなる職域を横断した5つのグループに分かれて顧客の声を検討・分析し、サービスの改善や新しいサービスの開発を行う

【サービスイノベーションの観点から】

障がい者、高齢者、赤ちゃん連れ、アレルギー、ハラル、ヴィーガン、乳がん手術後の患者など、顧客の多様性に関わる課題が出てくれば、すぐさまそれに対応して、どんな顧客も取り残さず、優しく迎え入れるサービスを徹底している。革新的で優れた価値提案を顧客が受け入れやすいように、多様な価値共創の仕組みを創り込んでサービスイノベーションを実現している

【組織データ】

所在地	群馬県渋川市
従業員数	93名
創業	1964年
キーワード	ホテル・旅館、バリアフリー、SDGs
売上規模	1～10億円



▲子どもの発育段階により4段階の離乳食を提供



▲社員研修では、手話や筆談する際のポイントを学ぶ



▲ホテル松本楼の外観

* クロックポジション 時計の短針が指している時間を伝えることで、視覚障がい者などと位置情報を共有できる手段