

# 道頓堀ホテル



株式会社 王宮 道頓堀ホテル

専務取締役 橋本 明元

DOTONBORI HOTEL

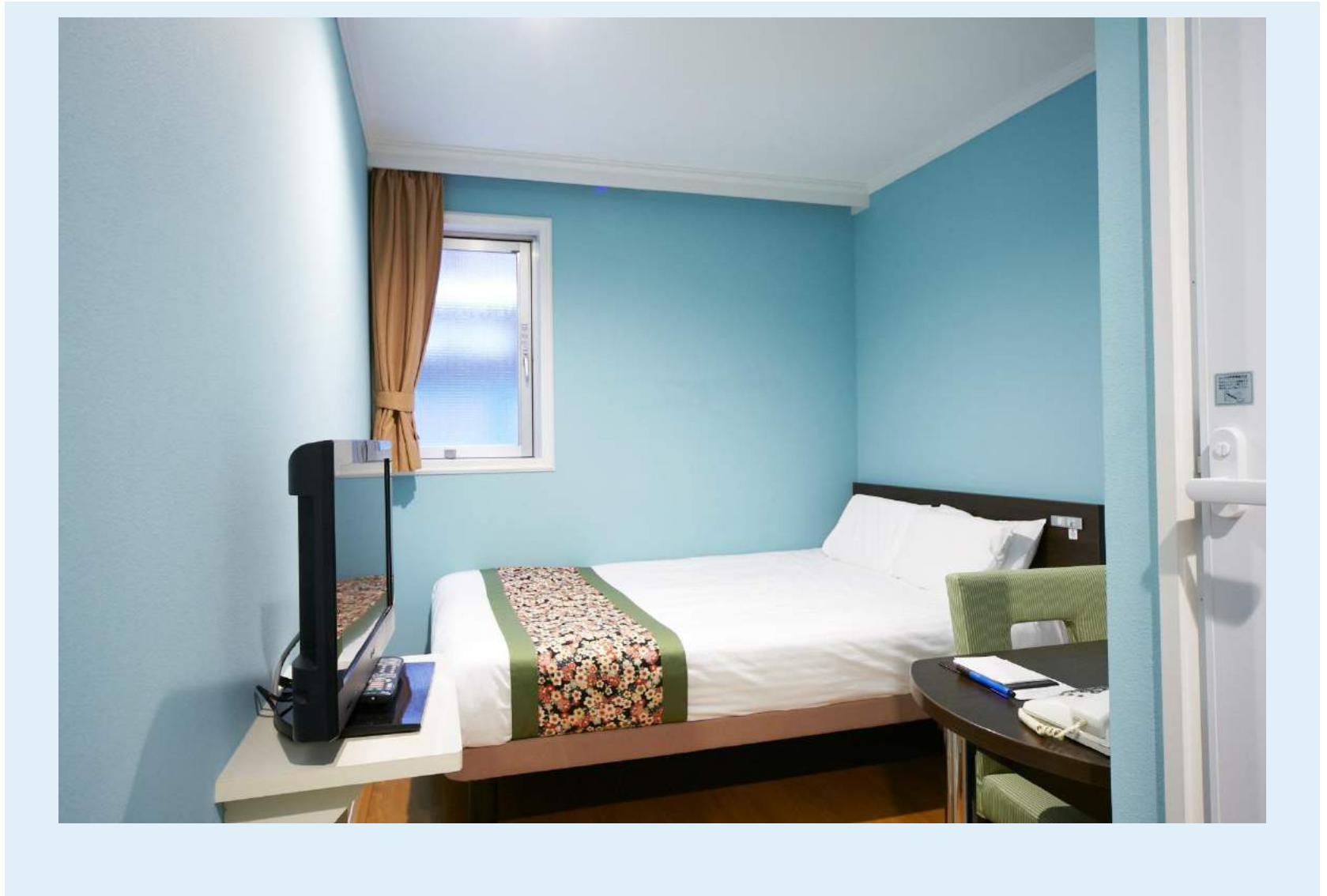
# 会社概要

社名	<b>株式会社 王宮</b>	
業種	<b>ビジネスホテル、中華料理宴会、パチンコ</b>	
社員数	<b>正社員数</b>	<b>43 名</b>
	<b>パートアルバイト</b>	<b>40 名</b>











# 2016年 オープンのホテル外観









THE BRIDGE HOTEL

THE BRIDGE HOTEL  
HOTEL & RESTAURANT

旅籠





# 日創研を導入する前の道頓堀ホテル

- ・毎月の様に退職者がでる。(特に新入社員が入ってもすぐに辞める)
- ・部署間の壁があり、仲が悪い
- ・勉強しないので、他社の真似をするばかり
- ・業績も悪く、利益も出ないし、給料も上がらない。

# 道頓堀ホテル全体

売上高 : 90,614万円

経常利益 : 16,100万円

経常利益率 : 17.7%

## 宴会

## 宿泊

売上高 : 47,154万円

売上高 : 43,460万円

経常利益 : 4,900万円

経常利益 : 11,200万円

経常利益率 : 10.3%

経常利益率 : 25.7%

# 経営理念

誠実な商売を通して、心に残る思い出づくり



# 経営ビジョン

共に幸せと誇りを感じる会社





# 行動信念

あったらいいな

1

誰もやっていないお客様の  
「あったらいいな」を実現し続けます



2

私達は自分がしてほしいと思うことを人にしていきます。

3

お客様の満足の為に、部署間を越えて助け合っていきます

# 業績向上の2つの両輪

① 社風

② 業界の固定概念を覆す戦略

社風を良くするには



社員さんのやりがいを高めることが大切



但し、やりがいが一番と経営者が口に出してはいけない (by ネットヨタ南国の横田さん)



ただ、やりがいが必要なことを経営者は知っていないといけない

# 私達が考えるやりがいとは？

1. 自分の意見を聞いてくれる土壌が会社にあるかどうか？
2. 自分の成長を実感出来るかどうか？
3. 会社が自分のことを大切にしてくれているという実感があるかどうか？
4. 自分のしている仕事が社会の役に立っているという実感(会社の使命が明確にあるかどうか)

1 自分の意見を聞いてくれる  
土壌があるかどうか？

## 権限移譲をしている

1度に20万円以内の決裁権を  
全てのスタッフに渡している。



# 改善提案制度

改善提案書				
部門:	氏名:	平成 年 月 日		
提案名:				
現状(問題点):				
改善提案事項(図示等):				
部門長からのコメント:				
提案賞	気づき賞	アイデア賞	エクセレント賞	ダイヤモンド賞
2P	3P	5P	10P	20P















## 2 自分の成長を実感出来るかどうか？

# 勉強する会社

接客のセミナーを毎月社内で開催

理念と経営の勉強会の開催

13の徳目朝礼の開催

外部の研修会社への派遣







2011年12月号「理念と経営・社内勉強会」設問表

作成:宴会部 開主任

(設問 1)くちびるに歌を持って、心に太陽を持って読んで感じたことを記入してください。

年々大環境周りの環境を悪くしていくなかの人間関係の中にあつた人の心の痛みを思い出す。  
それと憂鬱な心を抱き、ことごとく奮力こつて無理も無いものであつた。  
あつた。人は人の心あるに於て成長し、反から助けられることにより、憂鬱を脱する。

(設問 2)P18(株)モンジュシュの記事を読んで、堂島ロール大ヒットの理由をお考えください。

厨房スタッフも一度お互い頑張ろうと決意をされた。  
元々社長と従業員の間にロールケーキを売った。ロールケーキが売れたのは、  
地元の社長を打ち負かした。そして、同じ地元の社長と競う。その結果、社長が  
驚かされた。配下の社員は、社長に打ち負かされた。社長に打ち負かされた。

(設問 3)P56の誌上特別講演を読んで、なぜ4万人の入社希望者が殺到する企業になったかと思われるか?

企業の社員と成長できること、いい会社になる。  
社長は社員と一緒にかつて、社員は社員と一緒にかつて、社員は社員と一緒にかつて、  
社長は社員と一緒にかつて、社員は社員と一緒にかつて、社員は社員と一緒にかつて、  
社長は社員と一緒にかつて、社員は社員と一緒にかつて、社員は社員と一緒にかつて、

(設問 4)P66の小さなコンセプトには3名の方のエピソードがあります。

どのエピソードに印象が残りませんか?また、その感想も書いてください。

3人とも非常に素晴らしい。自分自身のこと、自分が考えたこと、自分が考えたこと、  
自分が考えたこと、自分が考えたこと、自分が考えたこと、自分が考えたこと、  
自分が考えたこと、自分が考えたこと、自分が考えたこと、自分が考えたこと、

(設問 5)P74の「松下幸之助12の言葉」を読んで、皆さんが感じたことを記入してください。

松下幸之助さん経営者であり、人間性も高く、人間性を大切にされている。  
人間性を大切にされている。人間性を大切にされている。人間性を大切にされている。  
人間性を大切にされている。人間性を大切にされている。人間性を大切にされている。

部署名	氏名
厨房	山口 哲志

設問へのコメントありがとうございます。山口さんが一つ一つの答えに対して  
真剣に答えられたこと大変嬉しく思います。山口さんが道場流ホテルに  
入られて1年以上になつたお。介護もそれだけお仕事にも全力  
でして下さる姿に頭が下がります。60歳を越えてからこのように  
勉強をするとは思ってもなかつたかもしれませんが、いつの日か  
お人は学ぶと成長します。共に学んでいきましょう。 明元



2011年12月号「理念と経営・社内勉強会」設問表

作成：宴会部 開主任

(設問 1) くちびるに歌を持って、心に太陽を持って読んで感じたことを記入してください。

手取り、スライムお金のいお事だね。... (handwritten notes)

(設問 2) P18(株)モンジュシュの記事を読んで、堂島ロール大ヒットの理由をお考えください。

春の計画が思い浮かぶ。フロントのお客が満足する理由... (handwritten notes)

(設問 3) P56の誌上特別講演を読んで、なぜ4万人の入社希望者が殺到する企業になったかと思われませんか？

この分野の会社に近頃のように入社も種類が手取り... (handwritten notes)

(設問 4) P66の小さなコンセプトには3名の方のエピソードがあります。

どのエピソードに印象が残りましたか？ また、その感想も書いてください。

(設問 5) P74の「松下幸之助12の言葉」を読んで、皆さんが感じたことを記入してください。

高橋さんは、社歴を仕事だと思っている方が多いね。... (handwritten notes)

部署名	氏名
フロント	高橋 友紀子

いつも高橋さんでくれるのを読んで楽しみにしています。設問4の答えにありましたが、高橋さんは以前のお店でもお客の傾向とかを調べてきて下をよつなことをされていた人ですね。お客が喜んで下をよつなことが楽しくて初めているんことを調べてたりすることが出来る高橋さんは、ホテル業に向いていそうですね。昨年に続き今年も是非いろいろ改善提案をお願いします。期待してます。

明元

# 社内勉強会をして良かったこと

## 部門間の壁が取れた



# 勉強する会社になった



赤ペン先生をすることで、社員さん、パートさんと交換日記になっている



# 入社3年目の中国人スタッフのコメント

(設問 3) P28~の「京都式経営」四つの感性を読んで、皆さんはどの部分に共感されましたか？また、道頓堀ホテルにどのように適用できるでしょうか？

「人の真似をしない」の部分に共感しました。道頓堀ホテルで同じように他社が真似できないことがあります。イベントとかは確かに簡単に真似されますが、私達のお客様に対しての思いは真似されません。この思いこそ、お客様に最高のサービスができるし、どんどんよいサービスが生まれます。

「人の真似をしない」の部分に共感しました。道頓堀ホテルでは同じように他社が真似が出来ないことがあります。イベントとかは確かに簡単に真似されますが、私達のお客様に対しての思いは真似されません。この思いこそ、お客様に最高のサービスができるし、どんどんよいサービスが生まれます。

# 入社10年目のフロントスタッフのコメント

(設問 1) P18 に良い思い出づくりとありましたが、私達もお客様に思い出づくりをするためにどのようなことをしていけばよいでしょうか？

お客様に日本を好きになってもらう為に、ホテル近辺の事だけでなく幅広くご案内できるように取り組んでいきたい。ホテルでの出会いや印象も大切だけど、ホテルを拠点と、いろいろな所に出かけて頂き、日本の旅がより良い思い出になるようにお手伝いしていく事で、「一度で十分」ではなく、何度でも訪れたいところにしていきたい。

**お客様に日本を好きになってもらう為に、ホテル近辺のことだけでなく幅広くご案内できるように取り組んでいきたい。**

**ホテルでの出会いや印象も大切だけど、ホテルを拠点にいろいろな所に出かけて頂き、日本の旅がより良い思い出になるようにお手伝いしていくことで、「一度で十分」ではなく、何度でも訪れたいところにしていきたい。**

# 料理長のコメント

(設問 2) P19～「企業の成功法則」の「現場力」の中に、仕事の目的を明確にして目標に

挑むとありましたが、皆さんの仕事の目的は何でしょうか？

ボランティア活動も今からたのみに  
していきます

私の仕事の目的は、「志事を通して、地域や社会に恩返しすること。そして、美味しい料理から世の中を笑顔いっぱいにして、みんなが幸せになることです。」  
自分は今まで、たくさんの方々に支えられ幸せを頂きました。これからは、「いろいろな形で世間や地域の方々に料理を通してお返しさせて頂きたい」と思っています。(今年は必ずボランティア活動やります。早めに打ち合わせをして少しでも世の中に貢献できる志事を目指します。)

**私の仕事の目的は、「志事を通して、地域や社会に恩返しすること、そして、美味しい料理から世の中を笑顔いっぱいにしてみんなが幸せになることです。」**

**自分は今まで、たくさんの方々に支えられ幸せを頂きました。これからは、「いろいろな形で世間や地域の方々に料理を通してお返しさせて頂きたい」と思っています。(今年は必ずボランティア活動やります。早めに打ち合わせをして少しでも世の中に貢献できる志事を目指します。)**

### 3 会社から大切にされているという実感があるかどうか？

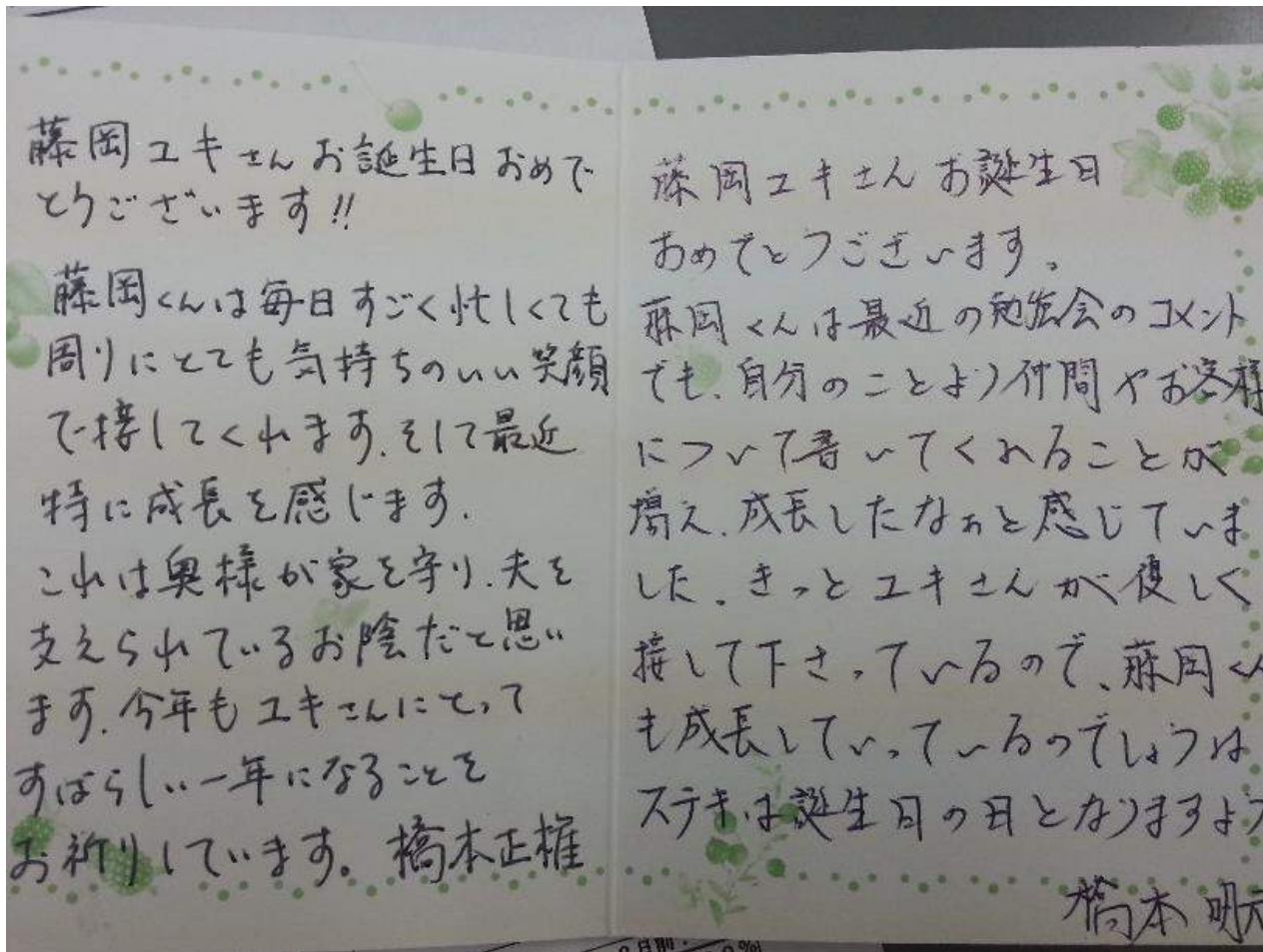
- 社員さん、パート社員さんの治療費を1つの病気で50万円まで会社で支給している
- 誕生日プレゼントは本人だけでなく、配偶者にもプレゼント
- 様々な行事の開催
- 表彰制度
- 仮眠室のマットをエアウェーブに変更



# 配偶者の方への誕生日プレゼント



# 配偶者の方への誕生日の手紙







# 年末の社員さん、家族も交えたクリスマスパーティー



# 入社前の内定者合宿

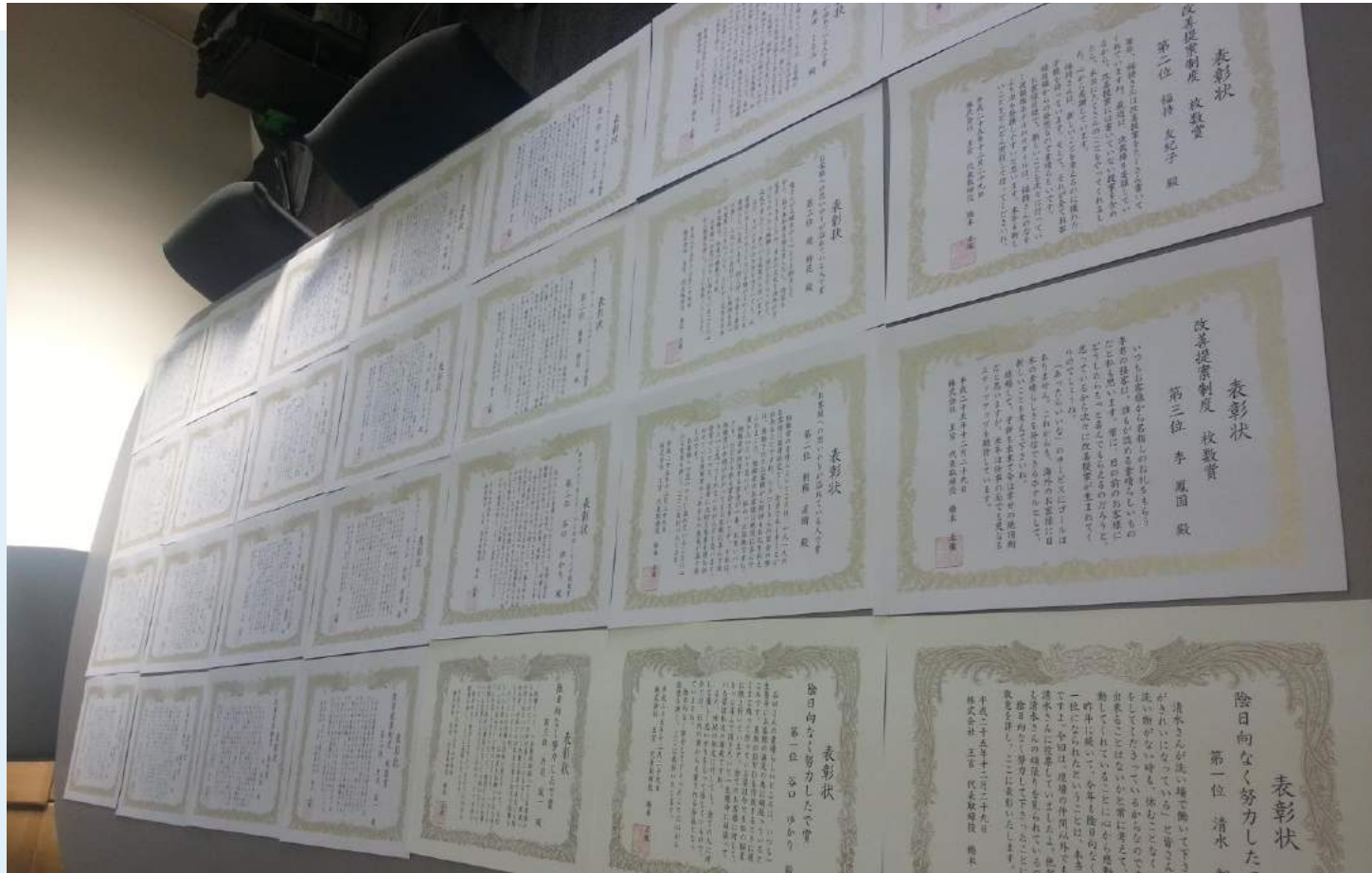


# 内定者の方への自宅訪問











# 表彰状

仲間への思いやりが溢れている人で賞

第一位 開 利寛 殿

開君の素晴らしいところは、仲間への思いやりが溢れていることですね。宴会部のアルバイトさんの定着が高いのは、マネージャーである開君が一人一人に目を向けて、声掛けしてくれているおかげだと思います。悩んで人がいたら一緒に飲みにつれていたり、社員旅行ではみんなが楽しめるように盛り上げてくれたりと、開君の思いやりが溢れた行動が、私達の会社を良い社風へと導いてくれていています。仲間への思いやりが溢れていることに心から敬意を評し、ここに表彰いたします。

平成二十五年十二月二十九日  
株式会社 王宮 代表取締役 橋本





## 表彰状

ありがとうカード・バスデーカード枚数賞

第一位 奥田 くるみ 殿

奥田さんが今年一年間で書いて下さった、  
ありがとうカード、バスデーカードの合計  
は、断トツの一位の百二十五枚でした。奥田  
さんが書いて下さった、一枚一枚のカードの  
お蔭で社風が良くなりました。本当にあ  
りがとうございます。

社風は急には良くなりません。日々の積み  
重ねであり、一つ一つのありがとうの積み重  
ねです。ですから、奥田さんが時間がない中  
で一生懸命に書いて下さったカードは、本当に  
会社にとっての大切な財産となっています。  
たくさんのカードを書いて下さったことに、  
心から敬意を評し、ここに表彰します。

平成二十五年十二月二十九日

株式会社 王宮 代表取締役

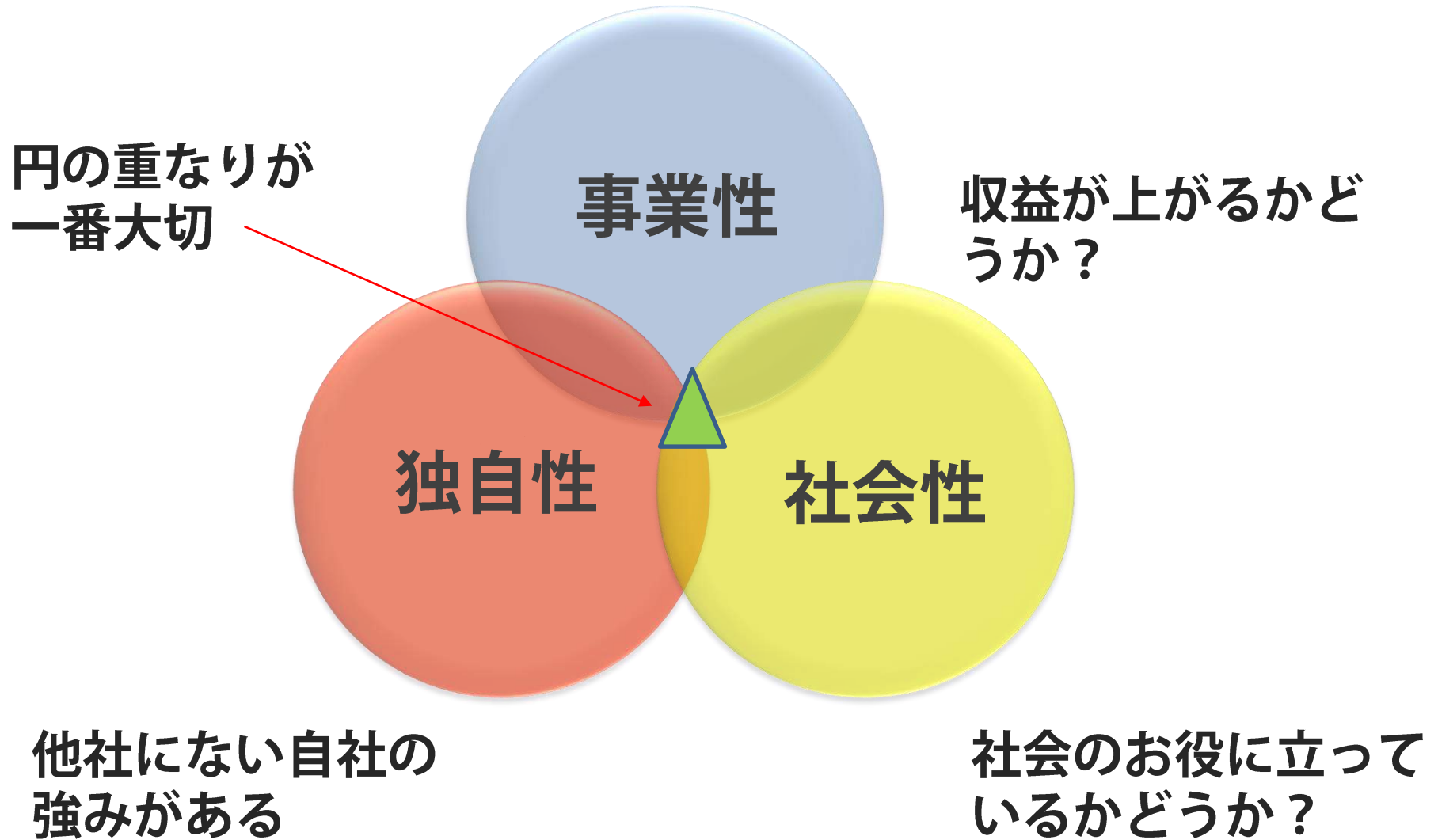
橋本

正権

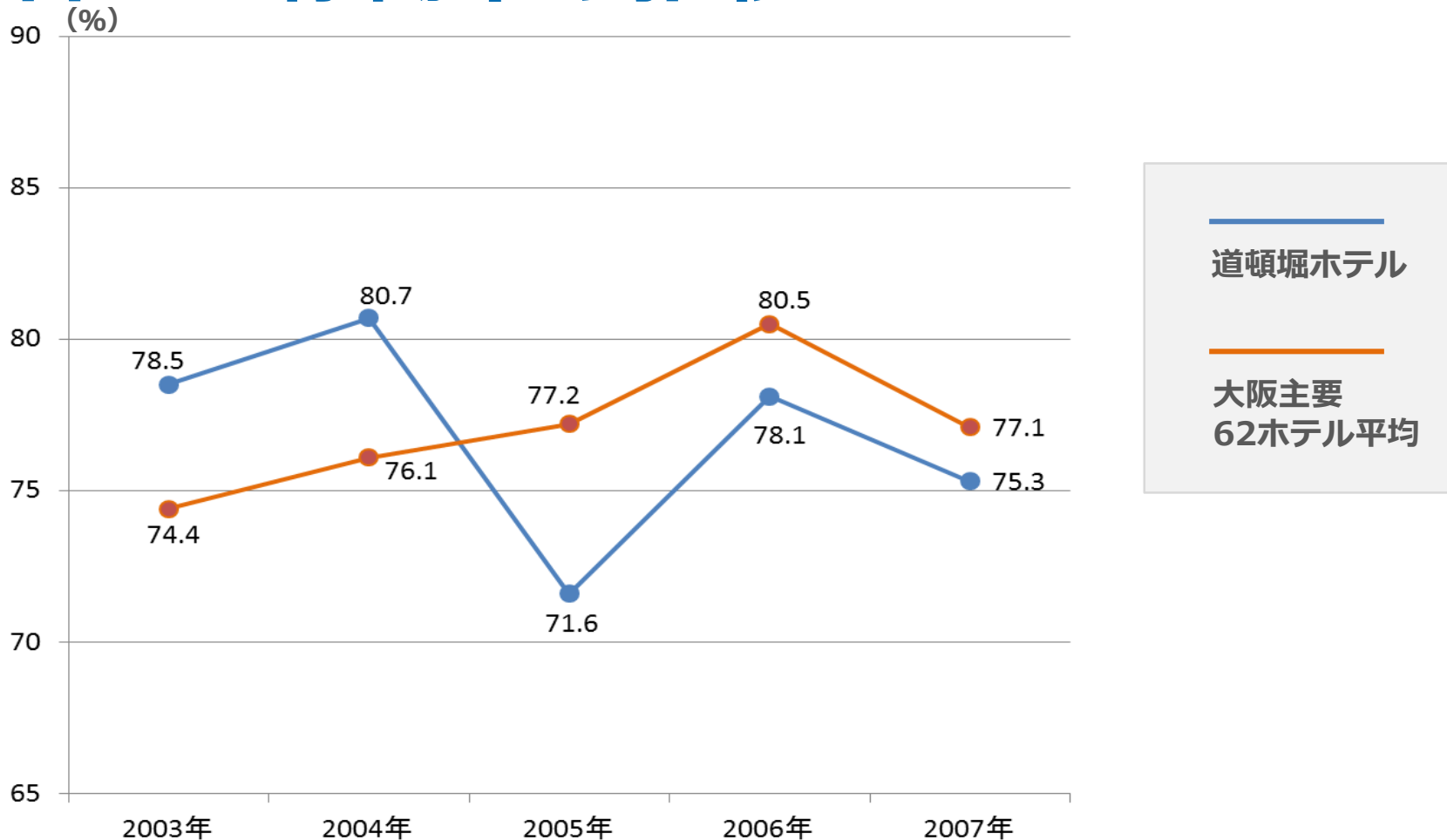


## 4 自分の仕事が社会の役に立っているか という実感があるかどうか？

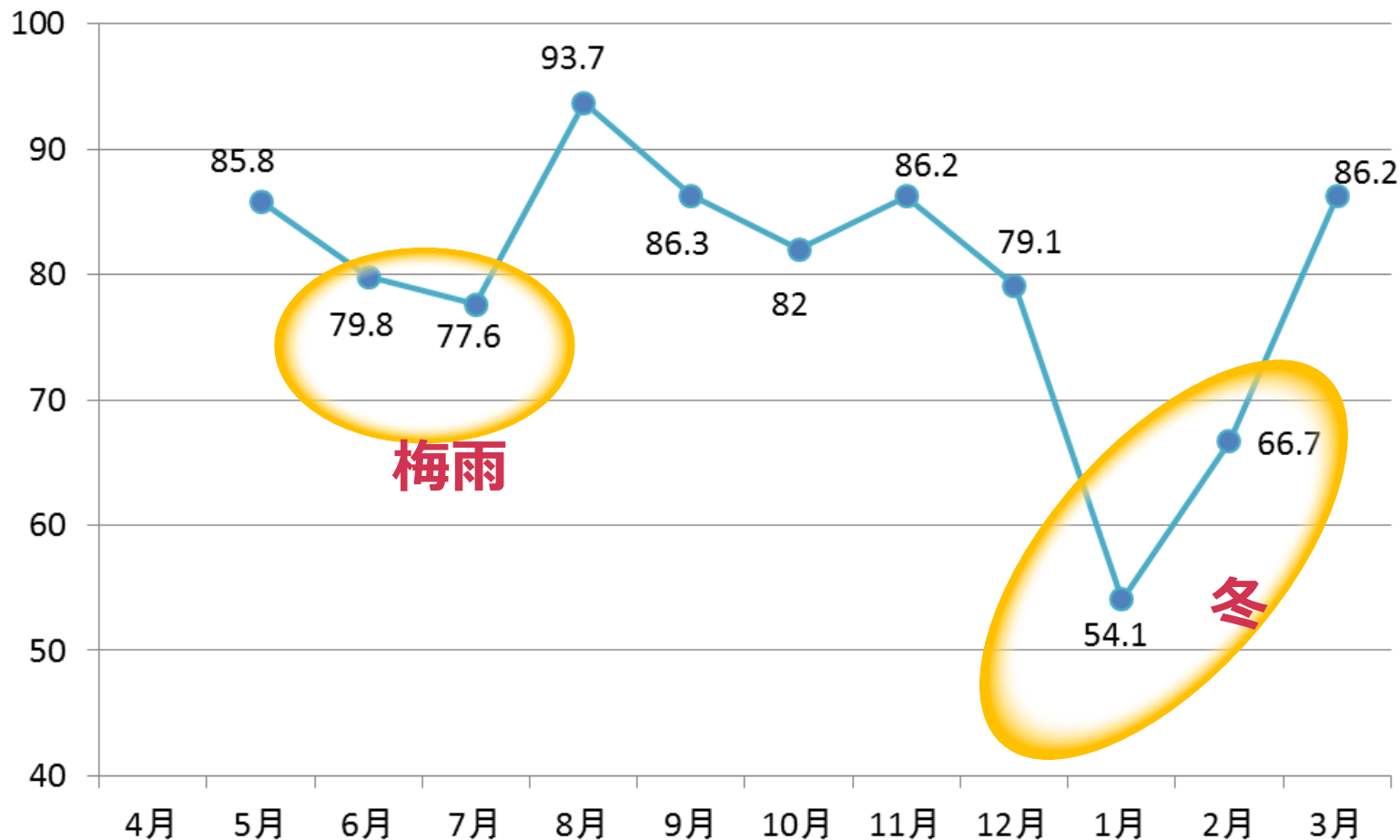
- 社員さんに私たちの仕事を通してどのように社会の役に立っているのかを伝える必要がある。
- お客様が心から、私たちが掲げている経営理念、ビジョン、使命を達成することを願っているかどうか？
- 経営理念の中に社会性があるかどうか？
- 本当の社会性は独自性が伴う。



# 客室 稼働率の推移

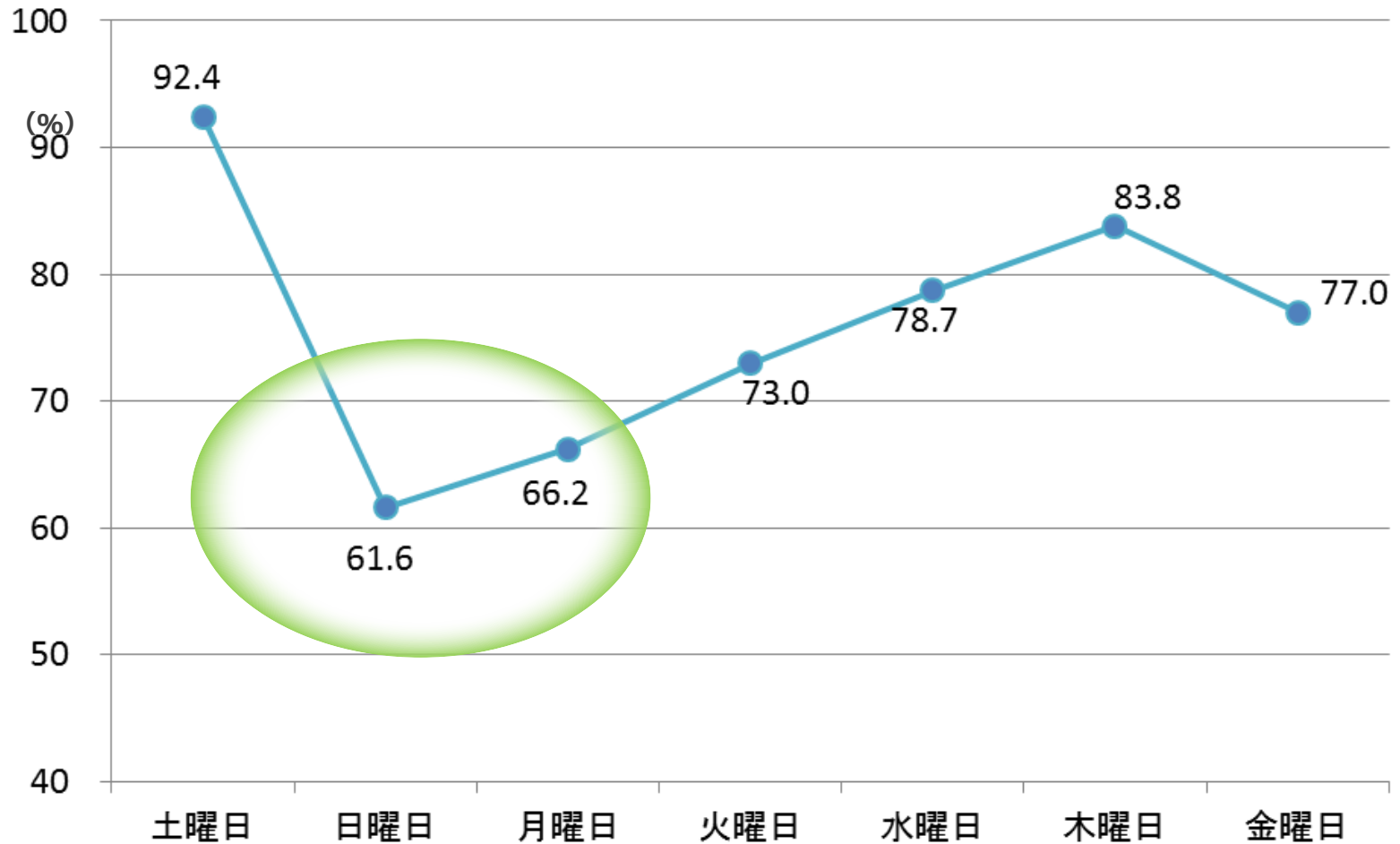


# 客室 月別稼働率 (2007年)



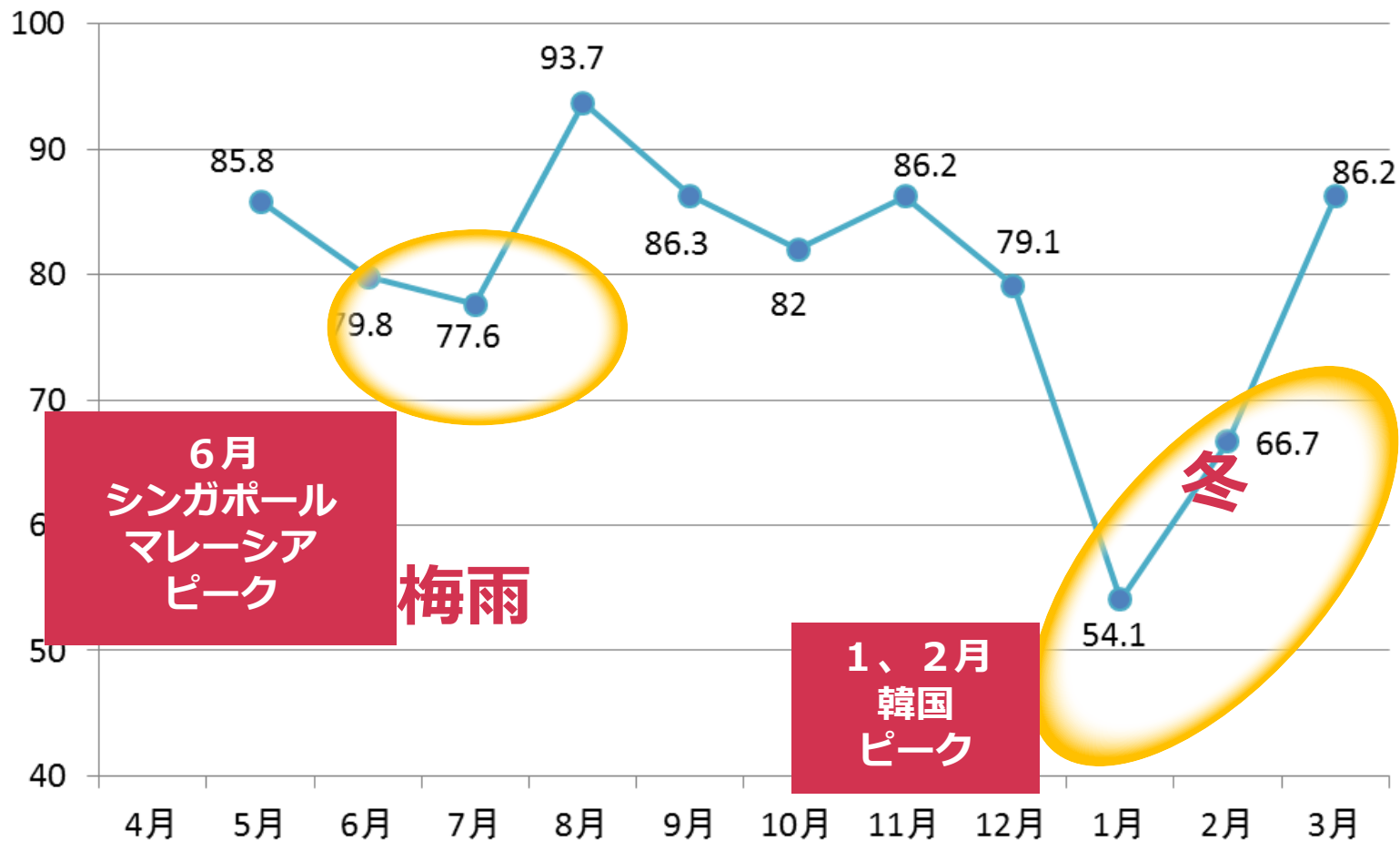


# 客室 曜日別稼働率 (2007年)

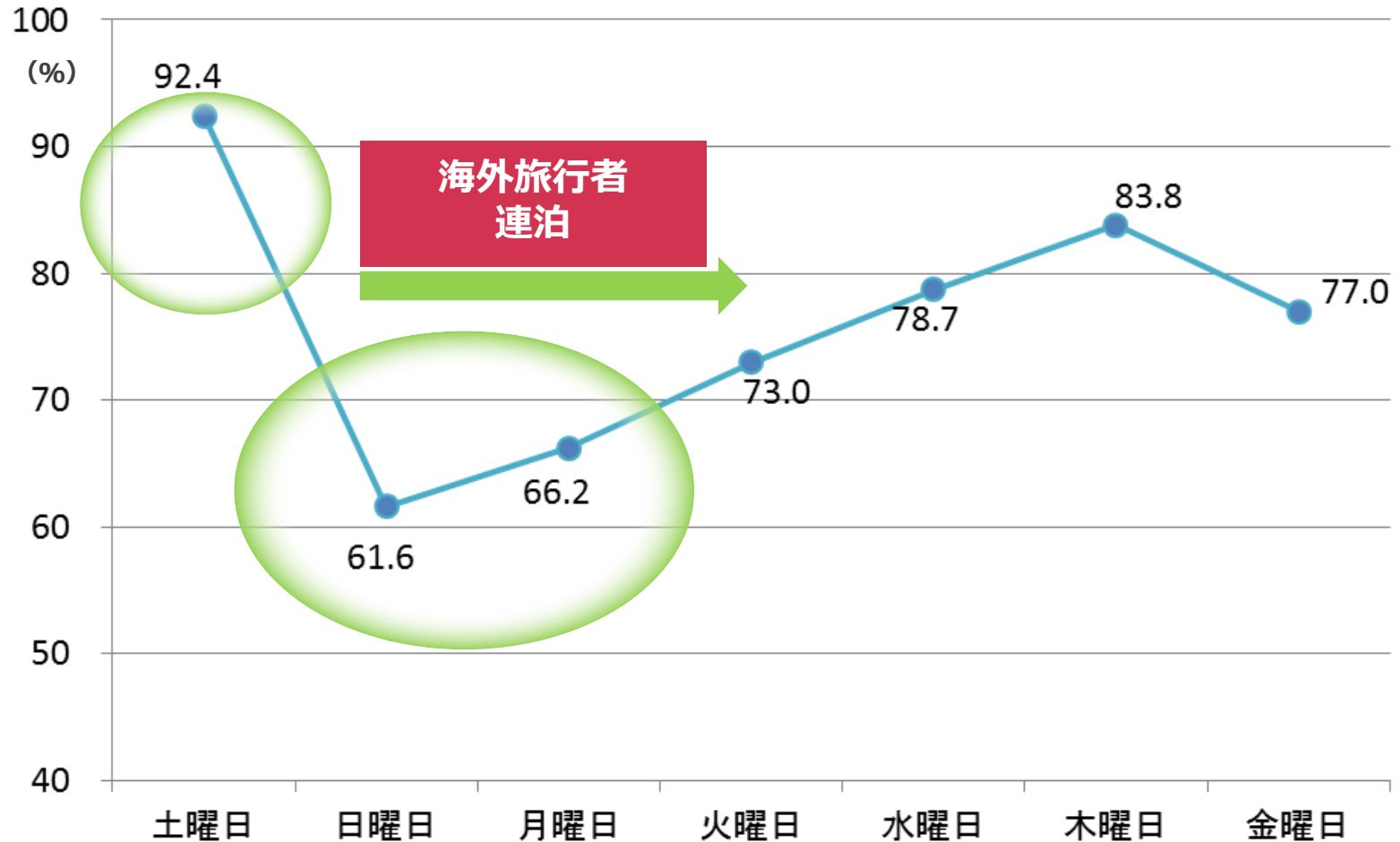




# 客室 月別稼働率 (2007年)



# 客室 曜日別稼働率 (2007年)



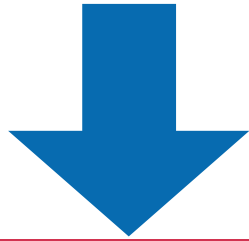
# ビジネスホテルの固定概念

出張者の方が、お安く泊まれるように、サービスも簡素化する。

ただし…

海外のお客様は、日本は物価が高く、しかも安心な国なので観光客もビジネスホテルに泊まっていた。

海外のお客様向けに、徹底的にサービス  
をしているビジネスホテルはなかった



海外のお客様に、  
徹底的にサービスをす  
るビジネスホテル



# 業績アップ研修の本質

ターゲットチェンジ

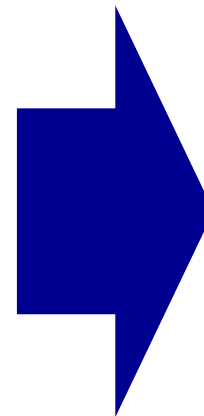
①異なる「お客様」に

モノからコトにチェンジ

②異なる「商品」を

流通チャネルのチェンジ

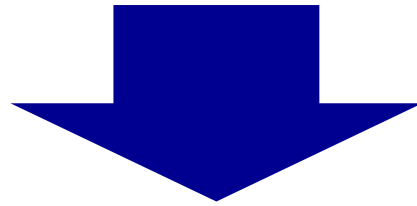
③異なる「売り方」で売る



価格競争  
脱出

# ①異なる「お客様」に

以前は「日本人ビジネスマン」



「外国人旅行者」

# 改革

## ターゲットをしぼる

日本の JTB・阪急・近畿ツーリスト・JR などの、大手旅行社との契約を打ち切り、東アジアの個人のお客様にターゲットをしぼった。

# 更にターゲットを絞り込む

外国人旅行者

外国人個人旅行者  
(団体客はターゲット外)

東アジアの国

女性客

20代の  
女性客



モノからコトにチェンジ

## ②異なる「商品」を

【ビジネスホテル】

寝ることが目的。簡素化した客室を提供している。

【道頓堀ホテル】

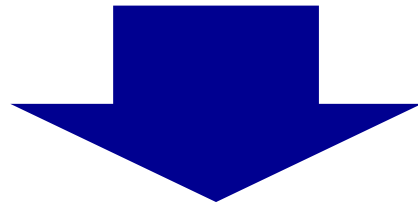
海外のお客様に、

日本のおもてなしを体験・体感していただくために、

「心に残る思い出」を提供していく。

## ②異なる「商品」を

以前は「寝るだけの客室を」



「心に残る思い出」

海外の方への  
きめ細やかな  
おもてなしサービス



**Free**

5 분 이내로 통화 협조 부탁드립니다.  
通話時間限5分鐘，感謝您的合作。  
Please finish within 5minutes.Thank you very much.

**국제 전화 전용**  
**무료로 사용하세요**

사용 방법(한국으로 전화)  
EX) 02-111-1111

(한국에서 전화하는 경우와  
마찬가지로 전화하십시오)

**國際電話**  
**請隨便使用**

使用方法  
如) 886-0XX-1111-1111

↓  
**002-886-XX-1111-1111**  
按第一個 002→ 國家代碼  
→ 按0可採取區號

**International telephone**  
**Please feel free to use**

How to use  
EX) 44-0XXX-1111-1111

↓  
**002-44-XXX-1111-1111**  
Press 002 the first→ Country code  
→ The area code(omit first 0)



# 24時間ロビー開放・飲食自由















# EXCHANGE RATES


2 月 2 2 日


CASH

 **USD**    US\$1    8 7 . 9    Yen

 **EUR**    €1    1 2 2 . 5 9    Yen

 **TWD**    NT\$100    2 3 4 . 6 9    Yen

 **HKD**    HK\$1    9 . 2 7    Yen

 **KRW**    ₩100    6 . 3 7    Yen

 **CNY**    1元    1 1 . 1 3    Yen

We'd be glad to receive the other foreign currencies.