



宇都宮グランドホテル



大切にしたい家族との絆を「紅蓮しの儀」にこめて「まごころ伝わる結婚式」が美しい庭園を背景に執り行われる

「社員一人ひとりのモチベーションを、より高めることをめざしています」

宇都宮を代表するホテルのひとつ、宇都宮グランドホテル。結婚式や宴会などに利用されることも多く、宮っ子であれば誰でも親しんでいるホテルです。今回は中村喜久美会長に、同ホテルのおもてなしの心の原点をうかがいました。

何

よりも、まずお客様本位——それは、陽南荘

として戦後すぐにスタートした同ホテルが、常に経営の中心に置き続けて来た姿勢です。

平安の古に由来する庭園に、割烹旅館として「陽南荘」を戦後に開業、昭和29年に陽南荘を設立。その後、昭和46年に宇都宮グランドホテルがオープンするなど、宇都宮の戦後史とほぼ重なる歴史を持ったホテルです。

同社の経営理念について中村会長は、こう説明します。

「経営理念の前半3行で「お客様本位」を明確に打ち出しました。この理念を社員一人ひとりが実行し、お客様に喜ばれるホテルを実現することが、地域貢献につながるため、しっかりと経営基盤を確立しなくてはなりません」

また、経営理念にのっとり毎毎にスローガンを定め、毎朝の朝礼で経営理念・スローガンを唱和す

る他、月一回の社員研修会の冒頭でも必ず唱和するなどして、社員全員への浸透につとめているそうです。

「以前はスローガンは経営陣が決定していましたが、現在では社員が決めていきます。時期が近づくと、みなさんが一生懸命考へ、最終的には集まった候補から投票で決めるのです。私も作ってみましたが見事に落選してしまいました」と、笑顔でおっしゃる中村会長。自作のスローガンの当否よりも、社員がやる気を出していることが、うれしくてたまらない様子でした。

ホテルというビジネスは、時代のニーズに対応して、さまざまな工夫を重ねる事が重要だと、会

長はおっしゃいます。ただ、その場合でも「備わればよい」という姿勢ではなく、理念にある通り「お客様のニーズに応え、地域社会に貢献する」ことが不可欠と説きます。

地域社会貢献の一環として「励ます会」も開催されています。「市内のケアハウスに入居されている方をお招きして年一回開催しています。もう45回を数えましたが、こうした社会貢献活動を行う事で、地域のためになると同時に、社員の人間性も磨かれています、そしてそれが、より高い仕事の質に結びついていると思います」中村会長は、経営者の大切な仕事として「社員のモチベーションを高める

事」を挙げます。

「社員が自立的に考え行動できるようになるには、どうしたらいいかを常に考えています。最近、その成果が少しずつ現れるようになってきており、独自の工夫で成果を上げる部署も見られるようになってきました。さらに社員全体にこれが広がって欲しいと思っています」

今後は、個人プレーから組織的プレーへの転換によるメンバーの集約と、サービス内容の更なる向上が、課題とのこと。

「顧客満足度の更なる向上と、責任体制の明確化が、次の課題です。今後も、よりよいホテルをめざして行きたいと思っています」

経営理念

お客様を愛し
お客様と共に歩み
お客様の繁栄に奉仕し
広く社会への貢献に努力し
業界 No.1の
経営体質づくりを目指して
世界的視野で明日を拓く

58期スローガン

伝えます、まごころを
築きます、信頼を

Information

株式会社 陽南荘宇都宮グランドホテル
代表取締役会長 中村 喜久美

創業 昭和29年

住所

本社：栃木県宇都宮市西原町142番地

☎028-635-2111(代)

http://www.utsunomiya-grandhotel.co.jp

定休日 / 無休

※レストランのみ定休日あり

(北京:毎週火曜日、カリフォルニア:毎週水曜日、

オーベルージュ:毎週木曜日)

株式会社陽南荘宇都宮グランドホテル
代表取締役会長 中村喜久美氏

