

## 奨励賞

# (株)和銅鉱泉旅館 ゆの宿 和どう

「和銅鉱泉旅館 ゆの宿 和どう」は、自家源泉「和銅鉱泉」を有する温泉旅館。秩父七湯のうち、最も古い歴史を持つといわれている「薬師の湯」がある。

独自のプロジェクトチームを作り、業務改善やお客様の希望に沿った観光情報を発信するための研修を行うなど、たくさんのおもてなしの取組を実践している。



<手書きの観光案内>

### ① 「おもてなしチーム」による施策検討と研修の企画

毎月1回、各セクションから有志が集まり、次の月に必要なおもてなしの対策や、個々の能力アップにつながる施策検討会を行っている。

また、観光情報研修として、フルーツ狩り、ラインくんだり、パワースポットの神社参拝に行くなど、実際に自分たちが体験した情報を収集・分析し、お客様へのご案内に役立てている。

### ② 「業務改善プロジェクトチーム」でおもてなし力向上

気付いたことなどを気軽に誰でも提案できるような体制をつくり、今まで気になっていた設備の部分や、通常のオペレーションを一部変えてみるなど、スタッフの声を元に即時に改善を行っている。

業務改善により、お客様との会話の時間が増えたことや、新しい発見が改善につながることで、スタッフの意識改革にもなっている。

### ③ 中居さんが“語れる”料理の提供

献立を考える際、調理スタッフがこの料理に「秩父のこれを使いたい」というプレゼンを行い、中居さんとの試食会を開催。中居さんはどういう意味を込めてその献立を作ったのかをお客様へ伝え、試食会の感想もお客様との会話に活かしている。



### ④ 和の心「折り紙」でおもてなし

折り紙でお子様や外国人旅行者におもてなしをしたいというスタッフの意見から、お子様向けに、はし袋やメッセージカード（キャラクター、動物など）を作り、朝食の席にセット。外国人旅行客には、小川和紙を使った折り鶴を客室にセットしている。

折り紙は館内を彩る季節の飾りとして活躍。和どう折り紙クラブなるグループも発足。