



株式会社いせん

えちごゆざわはたごいせん

(越後湯澤HATAGO井仙)

所在地：新潟県南魚沼郡湯沢町湯沢2455 創業：1952年
資本金：1,000万円 従業員数：32人 事業概要：旅館業

- 人手不足の状況下でもお客さまの満足度を上げるため、旅館事業の枠を超えた多能工化の推進により、生産性向上を実現し、同時に、従業員の働き方の選択肢を広げた。

取り組み前
(きつかけ)

従業員が無理なく働ける職場づくり

- ✓ 慢性的な人手不足の状況下で、従業員が無理なく働ける仕組みを作っていきたいと考えた。

「お客様」・「従業員」・「地域」の三方の満足へ

- ✓ 企業理念に、「旅籠三輪書」として、お客さまが心から満足し、社員が生きがいを持って働ける職場を築き、関わる人と地域が発展することを掲げた。これに共感し実現できる人材を育てたかった。

取り組み後(効果)

10年間で売上、従業員数は3倍に成長

- ✓ 10年間で、売上、従業員数は3倍に成長した。

働き方の選択肢が広がった

- ✓ 事業の枠を超えた多能工化の推進により、従業員の働き方や勤務体系を考える幅が広がった。



同社より写真提供

取り組み内容や仕組み

業務の見直しと多能工化

- ✓ 業務の負担を軽減できるよう、仕事内容の見直しを行った。
- ✓ 本業の旅館業以外にも飲食業、物販業、旅行業、製造業など様々な事業を行っているため、多能工化を積極的に推進することで、事業の枠にとらわれず自身にあった働き方や勤務体系を豊富に検討できるようにした。

充実した教育プログラム

- ✓ 「組織力向上研修」、「リーダー研修」、「メンター制度」など、社員教育に力を入れている。
- ✓ 「キャリアアッププログラム」として、自身の興味ある分野を引き延ばし、かつ、今まで知らなかった分野に興味をもつ機会を作った。

地域への貢献

- ✓ 湯沢地域全体の活性化を重要視し、旅館は地域の魅力を感じていただく「地域のショールーム」だと位置づけ、地域でとれる素材や商品をお客様に提供している。
- ✓ 雪国観光圏の産業を支援し、地域に住む若者の活躍の場を増やしている。



株式会社サンライズ ふくおか (ホテルサンライン福岡)

所在地：福岡県福岡市中央区大手門3-3-14 創業：2010年
資本金：100万円 従業員数：108人 事業概要：ホテル業

- 急増するインバウンド観光客への対応のため外国人材を活用。その結果、接客レベルの向上、外国人観光客同士のトラブルの未然防止などが可能となった。
- 予約サイトでのクチコミ内容の改善や海外現地のインターネットを利用した集客が可能となった。

取り組み前
(きつかけ)

増加するインバウンド観光客への対応が急務

- ✓ 外国人観光客が非常に増加し、海外からのお客さまへの対応（英語、韓国語、中国語の強化）と、人材確保が課題であった。
- ✓ 海外での集客営業の対応が必要であった。

言葉の問題でトラブルが発生

- ✓ 外国人観光客の増加に伴い、ホテル内で対ホテルまたは、お客さま同士のトラブルが頻発するようになっていた。

取り組み後（効果）

接客レベルの向上とトラブルの未然の防止

- ✓ 外国人材を採用することによって、言語やコミュニケーションでのトラブルを未然に防げるようになり、接客レベルも向上。

ホテル予約の海外サイトにおけるクチコミ内容が改善

- ✓ 接客レベルの向上により、海外のホテル予約サイトのクチコミ内容が改善し、目に見えて集客増につながった。

海外営業圏の拡大

- ✓ 海外現地のインターネットサイトを利用した集客など、新たな営業が可能となった。

取り組み内容や仕組み

アルバイト社員の正社員化

- ✓ 更に、アルバイト社員の正社員化により人材を確保。

民間広告媒体及び近在日本語学校に直接募集

- ✓ レストラン・客室清掃スタッフについては、日本人の採用が非常に厳しく、民間広告媒体及び近在日本語学校に直接募集を実施。

- ✓ 外国人留学生の授業時間に対応した勤務体制により、多数の外国人留学生を雇用。

海外での集客営業を開始

- ✓ ホテルにおける通訳に加え、海外での集客営業を開始。

同社HPより





にしぼらや

株式会社西原屋

所在地：千葉県千葉市中央区登戸1-13-21 創業：1866年
 資本金：1億円 従業員数：320人 事業概要：飲食・サービス業

- 加齢による現場従業員の体力低下を克服するために、作業環境を大幅に改善。
- また、現場の統率・活性化のために、リーダーとなる店長の育成を重視。日常的にリーダーを育成するシステムを構築。

取り組み前（きっかけ）

加齢による現場従業員の体力の低下を克服する必要

- ✓ 高齢化が進み、多くの調理現場で、加齢による体力の低下から、従来やってきた作業が負担となり、仕事を続けることに限界を訴える声が出た。

現場リーダーの育成が課題

- ✓ 企業、自治体、学校、病院等の構内食堂の運営、弁当の製造受託といった事業内容のため、職場が21か所の調理現場の集合体で構成されており、現場リーダーの育成が課題に。
- ✓ 様々な年齢構成による多数のパートタイマーが働く現場の統率、活性化が課題。

取り組み後（効果）

課題解決型の事業モデルにより作業環境も改善

- ✓ 現場を指揮する店長を数多く育成。定期的な店長会議を開催し、各現場における課題を共同で解決する課題解決型の事業モデルを構築。
- ✓ 社員の配置について、店長会議で相互に融通し、高齢者の柔軟な勤務体系を実現。
- ✓ 高齢の店長に対しても、新規顧客の開拓を常に求めることにより、仕事へのインセンティブを向上。
- ✓ 職場環境の改善を通じて、本人が希望する限り年齢の上限なく継続雇用を実現

取り組み内容や仕組み

高齢者に配慮した職場環境の改善

- ✓ 調理台の高さを低くし、作業現場の照度を上げるなど、高齢者が働きやすいように調理現場を改装。また、床が滑らないような床材・履物に替えるなど高齢者でも安全に働けるよう、水周りの作業環境を改善。
- ✓ より前向きな観点から、特に新規の事業所を新設する際には積極的に省力化設備を導入し、高齢者でも能率を落とさず安全に働ける環境を整備。

リーダー育成のための「店長制度」を導入

- ✓ 「店長制度」を導入し、現場のリーダーを日常的に育成するシステムを構築
- ✓ 年齢や職位にかかわらず、意欲のある者に学習の機会を与えることによって、店長への道を後押し。



同社HPより



まるぜんうんゆそうこ

丸善運輸倉庫株式会社

所在地：大阪府大東市新田境町4番1号 創業：1952年
資本金：3,000万円 従業員数：39人 事業概要：運輸業、倉庫業

- 慢性的な人手不足の状況下、事業拡大に対応するため、多様な人材の活用を図った。
- 「共存共栄」の精神に基づき、非正社員の無期雇用転換や正社員転換を推進し、多様な人材が働き続けられる環境を整備。

取り組み前
(きっかけ)

慢性的な人手不足

- ✓ 物流業界は慢性的な人手不足の業界であり、人材の採用に関しては非常に厳しい状況。
- ✓ このため高齢者、女性、障がい者の活用を図る必要があった。
- ✓ また、創業当初、同社にはパート社員しかいなかった。



出所は下記

取り組み内容や仕組み

パート社員に対する正社員転換制度、無期転換制度の導入

- ✓ 事業の拡大に伴い10名の事務担当パート社員を正社員に転換。当時は正社員転換について就業規則上では正式に規定していなかったが、その後、正社員転換制度を導入。
- ✓ 正社員転換制度と並行してパート社員に対する無期雇用への転換制度を導入。

積極的な障がい者雇用

- ✓ 積極的な障害者雇用も開始。現在、障害者雇用率は10%を超える。

高齢者のために職場環境を整備

- ✓ 業務負荷の軽減や労働時間の短縮により、高齢者に引き続き働いてもらえる環境を整備。

労災上乗せ補償給付制度を実施

- ✓ 労災上乗せ補償給付規定を設けており、これは、パート社員はもとより、短期雇用であるアルバイト社員にも適用。

資格取得支援

- ✓ 大型特殊免許の資格等、入社後必要となった資格を取得させているが、その際必要となる資格取得のための費用は会社が負担。また自己啓発による資格取得についても積極的に支援している。

取り組み後(効果)

多様な働き方による環境整備

- ✓ パート社員のままでいることを希望する社員はパート社員のまま無期雇用、正社員化を希望する社員は正社員転換を選択するといった多様な働き方の選択肢ができたことにより、個別の事情に沿った形で長期間働いてもらえる環境整備につながった。

障がい者の活躍の場づくりを実現

- ✓ 障がい者の同社における定着率は非常に高く、本人の性格を十分に見極め、適性に合った仕事に配置することで最大限の能力が生かされている。作業が丁寧な障がい者に検品を担わせたことで誤出庫率が減少。取引先からの信頼が増した。
- ✓ なお、同社で雇用した障がい者は、体調不良等の事情がない限り定着し、働き続けている。

- 飲食業界は深刻な人手不足であったが、働きやすい職場づくりを行い定着率向上を図った。
- 仕事の合理化を図り、個別の出退勤務等を確立し、勤務時間の固定化を達成。定着率向上。

（きつかけ）
取り組み前

深刻な人手不足

- ✓ 飲食店という「長時間労働・低賃金」というイメージが浸透しており、飲食業界も非常に深刻な人手不足であった。

代表者の想い

- ✓ 代表者が会社員のころ、仕事と育児を両立できるイメージが湧かず、仕事をセーブしたり退職せざるを得ないのではないかと考えていた。自身の会社で働く女性にはそんな不安は持たせたくないと思い、両立支援制度を整備。

取り組み後（効果）

勤務時間の固定化

- ✓ 毎日ランチタイムで100食完売するため、現在は夜の営業を廃止し、勤務時間の固定化に成功（9～18時残業無し）。

就職希望者の増加および女性従業員の定着率向上

- ✓ 勤務時間が同業者と比較して比較的時間が短いこと、他の飲食店からの転職希望者が多数応募してくるようになった。
- ✓ パート社員からの正社員登用や、有給休暇の完全消化など、働きやすい職場となったことで、子育て中の女性従業員の定着率が向上。

外国人のお客様の増加

- ✓ 勤務後の時間を活用した資格取得や語学学習、韓国人観光客増加等、売上に貢献。



出所は下記

取り組み内容や仕組み

1日100食限定の飲食店

- ✓ 100食売り切れ次第、営業が終了するシステムを導入。このシステムにより、従業員は早く100食売り切るために良い接客・商品の提供に自ずと努めることが可能に。



有給休暇の活用

- ✓ 1ヶ月前に申請すれば有給休暇が必ず認められる完全消化制度を設けており従業員の評判が良い。柔軟な取得も可能。

同社HPより

柔軟な勤務形態

- ✓ 子の送迎で必要な場合はフレックスタイム制を適用。
- ✓ 休日は1年単位で振替取得を可能とした（年末・夏休みなど）。
- ✓ 安心して働けるよう、個別に希望の出勤時間・退勤時間・勤務日数・勤務曜日を面談の上把握し、勤務に反映。

その他の取り組み

- ✓ 出産後復帰時、保育園入園が決まるまで、託児所費用を負担。
- ✓ パートから正社員・短時間正社員への登用を行う。



出所は下記

株式会社ゆたか

- 増加する外国人観光客への対応が課題。外国人への苦手意識を克服したいという思いから、海外からのインターンを受入れ、体制の改善・構築に成功。
- 海外への情報発信、外国人観光客のインタビューにより、ニーズが明確化。売上拡大も期待できるように。

取り組み前
(きっかけ)

増える外国人観光客への対応

- ✓ 外国人観光客が増加する中、社内に対応できる体制が整っていなかった。社員の外国人に対する苦手意識が大きいことも課題となっていた。

海外からインターンを受入

- ✓ インターネット検索で経済産業省の「国際化促進インターンシップ事業」HPを知り、外国人観光客への対応の改善に繋げるべく、当事業を活用しタイからインターンを受入れた。

取り組み後(効果)

社員の外国人に対する苦手意識の払拭、接客の改善

- ✓ インターンとの共同作業を通じて、社員の異文化や言葉に対する抵抗感がなくなった。
- ✓ 外国人観光客への対応も自信を持ってスムーズに行えるようになり、外国人観光客受入体制の構築ができた。

外国人観光客のニーズの明確化、さらなるビジネスの獲得へ

- ✓ 外国人ニーズの把握ができたことにより、売上拡大に向け、今後、具体的に行うべき取り組みが明確となった。
- ✓ 海外向け情報発信の結果、関心を持った企業から問い合わせがあり、新たな顧客獲得のきっかけに繋がった。
- ✓ さらなる海外旅行代理店の開拓や外国人観光客メニューの改善等を行って行く予定。

取り組み内容や仕組み

交流会等の実施によるコミュニケーションの円滑化

- ✓ 交流会や社員旅行に参加してもらい、インターンが相談し易い職場環境作りを行った。
- ✓ インターンと食事や通勤を一緒に行い、日常生活の中で関係性を深めた。

異文化理解の促進、海外の視点を取り入れた体制の構築

- ✓ 英語の勉強会の開催等、まずは社員の異文化理解を深め、言葉の不安を解消することから始めた。
- ✓ インターンの助言により、海外の視点での店舗案内、マニュアルの作成、ロールプレイング等により外国人観光客への対応の体制を構築。

インタビューを通じた顧客ニーズの把握

- ✓ 外国人添乗員や外国人観光客へのインタビューを実施。
- ✓ 集客に向けたアドバイスや改善点の声をもらうとともに、ツアー客の食事の嗜好特性の情報収集を行った。

ウェブを活用した海外への情報発信

- ✓ 海外の観光サイト、FaceBook、ブログを通じた情報発信、旅行代理店開拓によりお店のPRを実施。



同社より写真提供