

■エントリーシート事例

「感動物語コンテスト」2011 エントリーシート

2011 年度テーマ「職場の“絆”復活が、日本を元気にする！

～感動物語：職場に起こった真実の物語が、人々の心を揺さぶる～

*以下の情報は、今回の目的以外には使用いたしません。

作品名	プロポーズ大作戦～おせっかいなキューピット達～		担当者 (部署役職)	コンセプトリーダー 喜家村 玲子
社名	「ホテル杉の湯」(財団法人グリーンパークかわかみ)		資本金	円
住所	奈良県吉野郡川上村大字迫695	代表者	理事長 大谷 一二 (いちじ)	
TEL	0746-52-0333	創業	1988年(昭和63年)4月	
FAX	0746-52-0666	設立	西暦 年 月 日	
e-mail	mailto:kiyamura@m5.kcn.ne.jp	業種	ホテル・旅館業	
主力商品	レストラン・日帰り入湯	売上	3億円	
主要なお客様	一般のお客様	従業員数	36名(パートアルバイト含む)	
志(理念)	私達はホテル杉の湯の将来の発展と自己目標実現のためにお客様と共に感動します。また地域に貢献し、地域住民に愛される杉の湯を目指します。			
志(理念)の解説	働いている職員もお客様も幸せになるように、「共に感動」することが一番大切だと考え、この理念が生まれました。また、ホテル杉の湯は、補助金を一切受けず、川上村の自主財源で建設されており、村民の税金でできております。そこで、観光立村の核として、地域貢献をすることにより恩返しをしたいと考えております。			
<p>【志(理念)浸透の方法】</p> <p>手作りの「志(理念)カード」を作成、全員自分の笑顔の写真入りのカードを携帯しております。月例会での全員で読み上げるなどはもちろん、行動と理念の一致を常に意識し、全員で考える事を常日頃気をつけています。</p>				
<p>【設立から今日までの歩み(主な出来事)】</p> <p>1988年(昭和63年)4月 川上村100%出資の財団法人として誕生 同年 湯盛温泉 ホテル杉の湯 開業 当時、公営で珍しかったシティホテル並みの施設が話題を呼ぶ</p> <p>1992年(平成4年) 政府登録国際観光旅館となる(公営では唯一)</p>				
<p>【顧客満足度向上への取り組み】</p> <p>アンケートを実施して、常にお客様の声に目を向けている</p>				
<p>【従業員の働き甲斐度向上への取り組み】</p> <p>特にありませんが、華道教室やクリスマスプレゼント交換会、ありがとうカード、など職員同士の笑顔が生まれることはなんでもやっぺいこう！とコツコツ実施しています。</p>				

【今回のエピソードについて】

①タイトル：プロポーズ大作戦～おせっかいなキューピット達

②いつ：2008年（平成20年）4月

③どこで：杉の湯 匠の聚(むら)

③どういう状況（起承転結）

→平成20年2月 彼女にプロポーズしたいので、桜のきれいな場所を教えてほしいというお電話がありました。そこで、喜んでもらいたい！という思いから、おせっかい魂に火がつき、スタッフ同士でいろんなアイデアを集め、プロポーズを影から応援しようと奮闘するというお話です。

【このエピソードから従業員が得たもの】

お客様のために、一生懸命考え実行していく事のワクワク感、楽しい気持ち、お客様の笑顔が、私達に幸福感を与えてくれることなど、相手のために・・・が、反対に自分達に返ってくるんだと気づかせてくれました。

【このエピソードからの後日談】

二人は、この後順調に結婚話が決まり、21年5月にご結婚。杉の湯にも招待状が届き支配人はじめ3名が出席させていただきました。その後も、まるで家族や親戚のように何度も杉の湯にお帰り頂き親しくさせていただいております。また、職員間では、いろんな「お客様のために」のレベルが上がり、何かご要望があれば、そのご期待を上回るようにするのが当たり前！に変化してきました。

【その他特記事項】

☆感動映像を作ったことによって変わったこと

実際に現場にいけなかった人もたくさんいたのですが（調理師や現場に張り付いていた人等）、幸いなことに写真やビデオがたくさんあり、このように映像を作ることができました。この映像を月例会で上映し、視覚的に杉の湯が目指すものを知ってもらい、胸にストレートに届くベクトルあわせができたと思っています。また、ここまでしていいんだという意識の変化、こんなに素敵な会社だったんだという誇りを感じていただくこともできました。感動映像は、会社をひとつにするツールとしてすごい力があることを知りました。その後、異業種交流会や講演会、勉強会でこの映像を流していただいたところ、多くの反響があり、この映像がほしい！という嬉しいリクエストもたくさんいただきました。またこの映像をご覧になった方が杉の湯にご宿泊に来られたり・・・予期せぬ営業ツールにもなっています。そして、最近では「サプライズ希望！」という記念日のお客様のリクエストがきたり・・・支配人を筆頭に燃える杉の湯に変わりました。感謝！！

☆所 感

映像を作ることは非常に難しいことと思っておりましたが、臥龍先生の「小さな良いことにスポットを当て、大きく表現すればいいんだよ」という言葉が頭に残っています。この言葉に勇気をもらい、映像を作るきっかけになりました。どんなことでもいいから、良き事を職員間で共有し、前へ踏み出す一歩につながると思うので、多くの方々に感動事例映像を作っていただき、活用してほしいと思います。臥龍先生、そしてこの映像をご覧いただいた皆様、杉の湯のみんなに感謝しています。ありがとうございます。

喜家村 玲子