

温泉旅館における
省エネ取組事例の紹介

令和5年11月14日
株式会社加賀屋
三井 則由

● 要旨

温泉旅館のユーティリティ設備に対して、社長をトップとする省エネ活動を実施、エネルギー利用の最適化に向け聖域なく事業所全体で実施することで、大幅な省エネを達成した事例

具体的な取り組みとして、蒸気ボイラ高効率化、ポンプ変流量化、変圧器集約合理化、コージェネ高効率化、EMS導入、熱源設備の熱融通、エスカレータの省動力化、照明のLED化と数々の手法を2017～2019年度の3か年に亘り継続的に実施

これらの取り組みにより、事業所全体の37%にあたる1,438kLのエネルギー削減を達成（原油換算 2016年度比）

※CO₂排出量2,876 t /年削減

● 省エネ大賞受賞

2021年度 省エネ事例部門 省エネルギーセンター会長賞



優れた省エネの取り組みや先進的で高効率な省エネ型製品などを表彰する

「省エネ大賞」（主催：省エネルギーセンター）を受賞いたしました。

弊館が環境保護活動の一環として推進する、ユーティリティ設備に対しての省エネ活動や省エネルギー事業、それらによる総エネルギー約37%削減などの実績を高く評価いただきました。

● 弊社加賀屋グループについて



明治39年（1906年）9月10日
小田與吉郎「加賀屋」を創業
（12室30名）
【創業117周年】

● 弊社加賀屋グループについて



第48回『プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選』
にて総合日本一の評価をいただきました。

● 弊社加賀屋グループについて



あえの風 (114室)



金沢茶屋 (19室)



加賀屋 (233室)



松乃碧 (29室)



虹と海 (49室)

● 弊社加賀屋グループについて



台湾 日勝生加賀屋 (90室)



ル ミュゼ ドウ アッシュ (8店舗)



加賀屋レストランシステム (8店舗)

「加賀屋のおもてなしの原点」

● 創始の精神

- ・サービスの原点
- ・「笑顔で気働き」（全社モットー）
- ・加賀屋イズム…陰日向なく
（誰かが見ている見えていなくても同じ姿勢で）
- ・お客様第一主義の徹底（当り前の事を当り前に）



● 客室・宴会場への女将挨拶回り

- ・全てのお客様への感謝
- ・あるべきサービスが提供されているか？ ⇒社員のサービスレベルのチェック
- ・お客様は喜んでいらっしゃるか？ ⇒お客様の満足度チェック
お料理は？ 飲料は？ 室温は？
部屋の清潔さは？ 床の間の掛け軸は？

「加賀屋のおもてなし」とは

● サービスとは

プロとして訓練された社員が、給料を頂いて
お客様の為に正確にお役にたって、
お客様から感激と満足感を引き出すこと

● サービスの本質

正確性 ……「当たり前」の事を「当たり前」に

ホスピタリティ ……「お客様の立場に立って」



● 加賀屋グループ品質方針

1. お客様の期待に応える
お客様のご要望に対して、万全のお応えをする姿勢でサービスを提供する。
1. 正確性を追求する
お客様の望まれること（時、物、心、情報）を理解し、正しくお応えする。
1. おもてなしの心で接する（ホスピタリティ）
お客様の立場に立って思いやりの心で接遇する。
1. クレーム0を目指す
予防と是正に心がけ、お客様からのクレームがなくなるよう継続的改善を行う。



● お客様の声を大切にする

- ・アンケート管理システム（品質管理の徹底）
- ・アンケート回収、対策（毎日）
- ・週間管理職ミーティング（週1回）
- ・VOC対策会議（月1回）
 - ※年間約25,000通の回収（回収率約8%）
 - ※お客様の声を基に「改善」と「予防」
 - ※お客様満足の3大ポイント【快適性】【温かみ】【特別感】



● クレーム管理の徹底

- ・クレーム報告書の作成と共有 ※原因究明、再発予防策の実施
- ・クレームゼロ大会の開催（年3回）
 - ※全社員での情報共有と顧客満足意識の醸成
- ・リアルタイムでのクレーム対応（毎日）

「加賀屋のおもてなし」を支える仕組み

● 料理自動搬送システム

- ・おもてなしを科学する
- ・ハイタッチとハイテック（表はべたべた、裏は最新）
- ・ロボットとおもてなしの融合
- ・客室系の負担軽減と定着促進
- ・表部門での人的サービスの充実



● 清掃点検・忘れ物記録アプリ

- ・作業の効率化により接遇時間が増え、顧客満足の上昇に



● 社員が安心して働ける環境づくり

- ・企業内保育園付母子寮
「カンガルーハウス」



● 事業所概要

社 名：株式会社加賀屋

所在地：石川県七尾市和倉町3部80番地

事業所：加賀屋

沿 革：1906年和倉温泉の地に加賀屋を創業

1965年「能登客殿」完成

1970年「能登本陣」完成

1981年「能登渚亭」完成

1989年「雪月花」完成 4棟構成、客室数232室、延床面積47,360㎡

当事業所の従業員は約360名 ※グループ計約1,150名

第二種エネルギー管理指定工場に該当（2022年度 原油換算2,558kL）

● エネルギー管理体制

省エネルギー化活動を2016年度より全社一丸となって取組み活動の推進を加速するため、施設改善委員会を定期開催

総責任者：社長

委員長：施設統括部長

副委員長：施設課長

事務局

加賀屋支配人

あへの風支配人

松乃碧支配人

虹と海支配人

金沢茶屋支配人

● エネルギー分析・課題

(2016年度)

創業以来1日も休むことなく、快適な温泉旅館を提供し続けることが使命

エネルギー多消費の第一種エネルギー管理指定工場(年間3,839kL)で操業

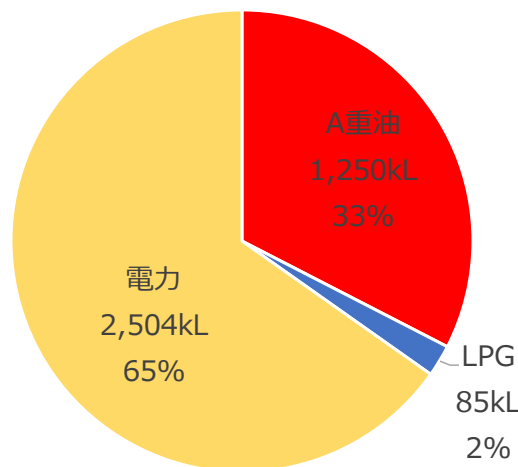


図1 2016年度エネルギー使用実績

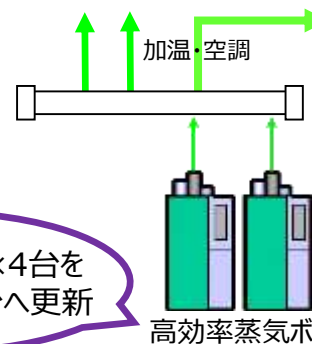
主なエネルギー使用設備

蒸気ボイラ、温水ボイラ
 吸収冷温水機、蒸気吸収冷凍機
 水冷パッケージ、空冷パッケージ
 コージェネ、ポンプ、変圧器、照明
 エスカレータ、エレベータ

● 省エネ改修 I 期

(2017年度)

蒸気ボイラ高効率化、ポンプ変流量化、
変圧器集約合理化、EMS導入



1997年製2t/h×4台を
高効率2t/h×2台へ更新

1979年製300kVA×1台、
200kVA×2台を
アモルファス300kVA×1台、
150kVA×1台に集約合理化

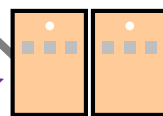
アモルファス変圧器



冷温水・冷却水・給湯系統



ポンプ13台(電動機出力11~
37kW)に対して変流量化



インバータ盤

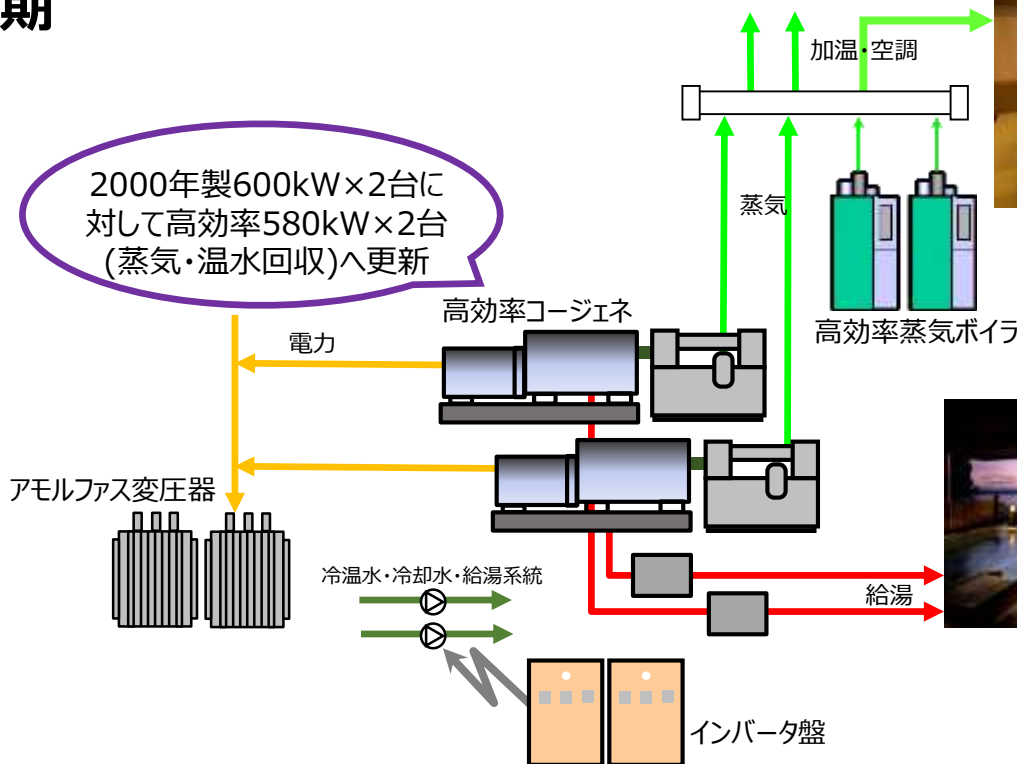
需要に合わせた最適な
台数制御および
設備起動停止制御



EMS装置
(I初ギ-マネジメントシステム)



● 省エネ改修Ⅱ期
(2018年度)
コージェネ高効率化



EMS装置
(エネルギー・マネジメントシステム)

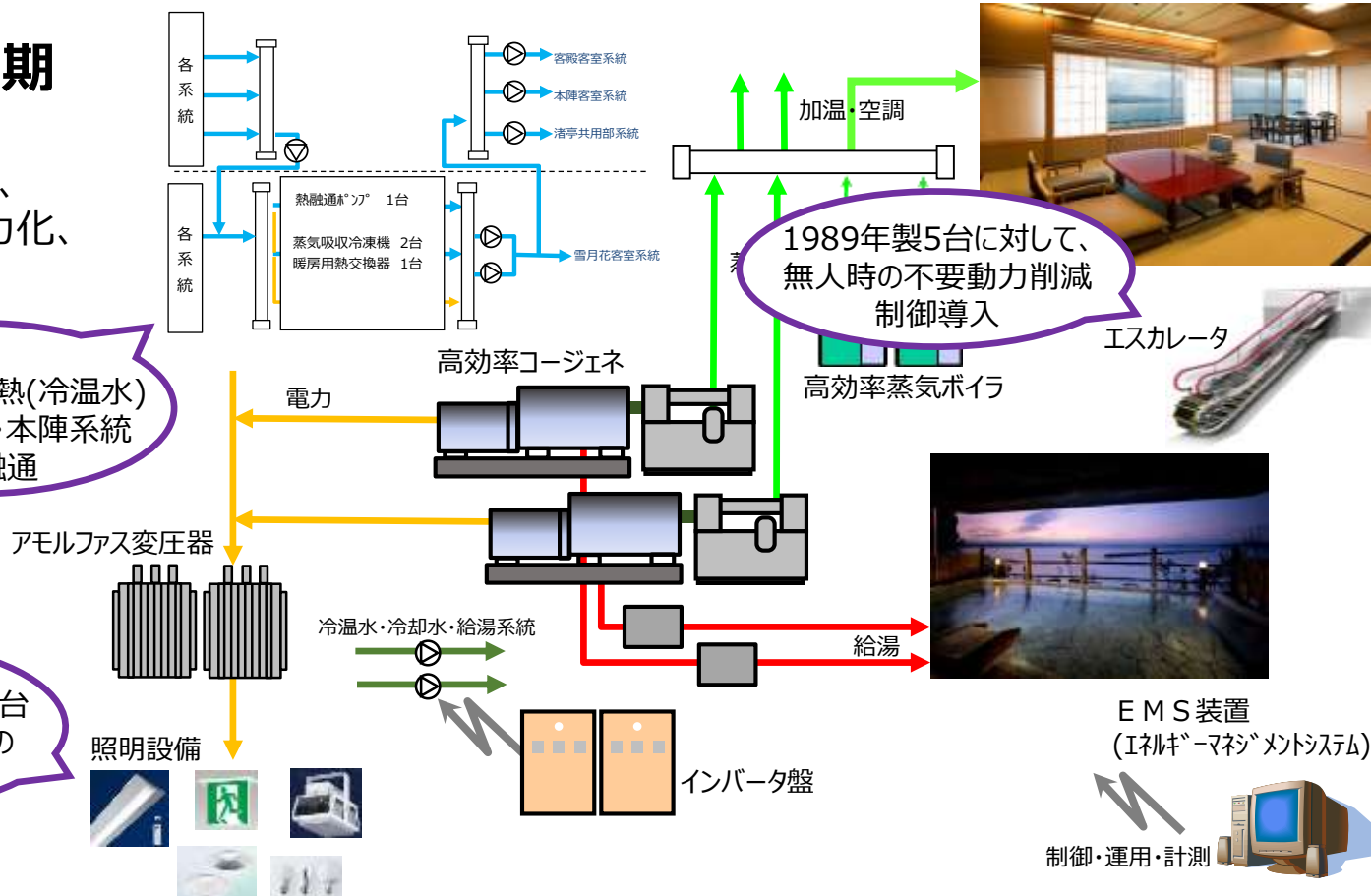
制御・運用・計測

● 省エネ改修Ⅲ期

(2019年度)

熱源設備の熱融通、
エスカレータの省動力化、
照明のLED化

熱融通



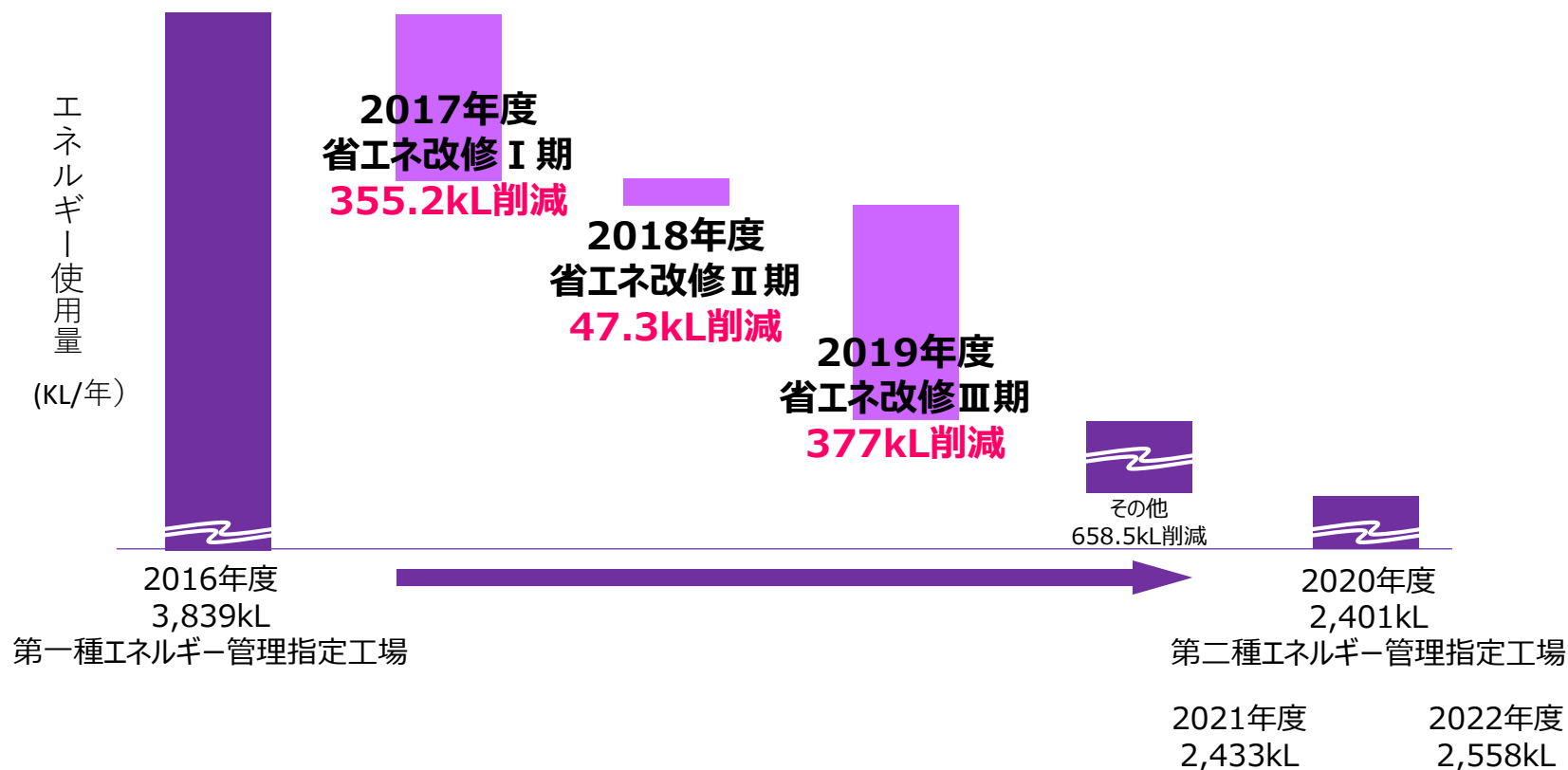
雪月花システムの熱(冷温水)
を渚亭・客殿・本陣システム
へ熱融通

1989年製5台に対して、
無人時の不要動力削減
制御導入

共用部エリア約11,000台
の照明に対して、最新の
LED照明導入

● 省エネ達成状況

削減効果 1,438kL(37%減,3か年合計) 省エネ優良事業者Sクラスを3年連続で達成



● 先進性・独創性

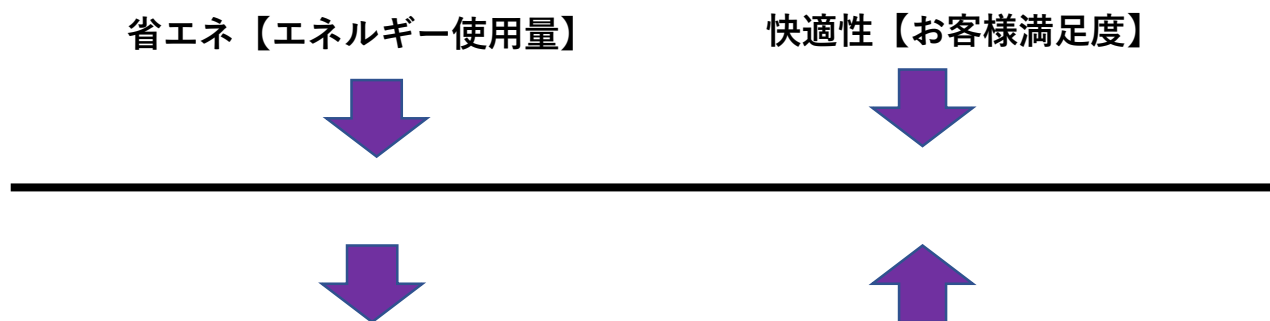
変圧器は最新アモルファスを、照明はトランシーバー基準のLEDをそれぞれ採用、その他にも蒸気ボイラ、コージェネ、インバータ、EMS、エスカレータ、熱融通の多種組合せ都市ガス供給エリアではない地域においても、総合的かつ大規模な省エネルギー効果を発揮するシステムを構築

● 汎用性・波及性

今回実施した省エネ対策の1つ1つは、業種を問わず幅広く応用が可能
省エネ改修Ⅰ期～Ⅲ期の3か年に亘る省エネ活動の進め方は、他事業のヒントとなり横展開可能

● 改善持続性および今後の取組み

今ままでは難しいと考えられていた、温泉旅館の省エネと快適性の両立を達成



今後も施設改善委員会を定期開催し、省エネ改善を継続、また「あえの風」などグループ他事業所に本事例で得られた省エネ改修の知見・実績を活かし、省エネルギー化活動計画を策定中

ご清聴頂きありがとうございました