

(株)十八楼(宿泊業(旅館)、飲食・岐阜市)

コロナ禍を契機とした3つの取組により、働きやすさと生産性、顧客満足度を同時に向上させ、業績もアップ

- ・ 子育て中の従業員への積極的な意向確認により、勤務時間やシフト、配属部署を柔軟に調整
- ・ 休館日の設定と多能工化により、休みやすい職場環境と従業員・顧客満足度向上を両立
- ・ DXの導入が業務効率化と省人化、残業時間抑制につながる

幕末の万延元年（1860年）に長良川の畔で創業された老舗旅館の（株）十八楼。宿泊業は従来より女性従業員が多い業種のため、結婚や妊娠を機に退職される方が多いのが悩みの種でした。

そこで、10年ほど前から、出産を経ても女性が働き続けられる職場を目指し、従業員の目線で働き方を見直す取組を進めてきました。



長良川畔にある（株）十八楼

子育て中の従業員への積極的な意向確認により、復帰しやすい体制を整備

まずは、子育て中の従業員への積極的な意向確認です。どういう働き方なら、仕事を続けることができるのか、本人に意向を確認することを重視し、育休中の従業員が無理なく円滑に復帰できるよう、育休中も休業手続きの申請などのタイミングで職場に立ち寄ってもらう機会を設け、保育園の手続きをはじめ復帰後の働き方などについて、積極的に相談に乗るようにしました。

また、復帰前には役員も同席の上、面談を行い、短時間も含めた希望する勤務時間やシフト、遅番や休日勤務を回避できるような部署への配属など、本人や家族の状況を確認しながら柔軟に対応し、復帰しやすい体制づくりを行いました。



受付業務を担う子育て中の従業員

一方で、子育て中の従業員は日中の勤務を希望する方が多くなるため、早朝や夜間など人員確保が難しい時間帯に勤務してくれる従業員に対しては、賞与や昇任などに反映する取組も併せて行い、社内の不公平感を生まないように配慮しています。

コロナ禍を経て、サービスの質向上と業務効率化で、従業員・顧客満足度が上がる

従業員の定着につながる取組を早くから行ってきた同社ですが、令和2年から始まったコロナ禍では、他の観光事業者と同様に大きな影響を受けました。このコロナ禍を機に更に3つの取組を始めました。

①休館日の設定

コロナ禍前までは、定期的な休館日は設定していませんでしたが、コロナ禍で先の予約が入らない状態になったことにより、思い切って週1回程度の休館日を設定することにしました。定期的な休館日を設定することにより、従業員は休みの予定などが立てやすくなっただけでなく、休館日を親睦会・従業員研修や館内メンテナンスなどに充てることができるようになり、従業員・顧客満足度の向上につながりました。

②DXの導入

コロナ禍の長期間の休館日を利用して、予約システム等を一新し、予約だけでなく、清掃や調理、レストランの注文などの業務管理等をデジタル化。各従業員がスマートフォンやタブレットを用いて、リアルタイムで進捗状況などを確認できるようにしました。これにより人為的なミスが減るとともに、業務が効率化し、省人化や残業時間の抑制にもつながりました。



スマートフォンで
進捗確認する従業員

③多能工化

コロナ禍で休館日が増えた際、従業員研修に力を入れ、おもてなし研修や様々な部署の体験を行いました。それにより、各従業員がメインとなる業務以外にも、他部署の応援対応ができるスキルを身に付けた他、違う部署の苦労等を理解し合うことにもつながり、子どもの発熱など突発的に休まざるを得ない状況でも、出勤したメンバーで補い合っています。

従業員が定着し、営業利益にも好影響が

これらの取組の結果、離職率が約3割と言われている宿泊業の中でも、同社は約1割で安定しており、出産に伴う離職は皆無になっています。また、休館日の設定やDXの導入などによる業務の効率化により生じた時間を顧客へのおもてなしに充てることができるようになり、更なる顧客満足度の向上に伴い、営業利益も伸び、更には従業員の処遇改善にもつながるといふ好循環を生んでいます。

【従業員の声】

女将をはじめ、上司や同僚が子育ての大変さを理解しているので、サポートしあえる働きやすい職場だと思います。

【(株)十八楼】 (<https://www.18rou.com/>)

所在地：岐阜市湊町10番地

従業員：155名（うち正社員65名、パート・アルバイト90名）

創業：万延元年（1860年）

（令和7年10月末時点）