

# 株式会社竹屋旅館

◎ 旅館業



## オリジナリティ溢れる工夫で人気のホテル

地元の総合病院などと連携し、糖尿病や生活習慣病の患者の方でも安心して食べられる「健康食」レシピを開発したホテルクエスト清水には、全国から宿泊客が訪れている。また、外国人ビジネス客が多く訪れる立地にあることから、地元の日本語学校の生徒をインターンとして受け入れ、外国人の目線に立ち顧客サービスを工夫。外国人宿泊客からも人気を博している。

### サッカーのプロチームも利用する「体に良い食事」が売りのホテル

JR清水駅より徒歩1分に位置するホテルクエスト清水は、もともと旅館を営んでいた株式会社竹屋旅館が1994年にリニューアルオープンした総客室76室のホテルだ。主な顧客はビジネス客だが、週末には観光客も多く訪れる。

同ホテルは、1994年のリニューアルオープン以

来、長年にわたってサッカーのプロチームの宿泊場所としても利用されており、調理部には「体に良い食事づくり」に関する知識が蓄積されている。そのため、1階のレストランでは「アスリート豚汁（野菜を豊富に含んだ豆乳ベースの豚汁）」や通常の3倍の量の野菜を使用したカレーを提供するなど、体にやさしいメニューがバラエティ豊かに用意されている。

### 地元の総合病院との連携により「健康食」レシピを開発

2007年頃、静岡県内にチェーンホテルの進出が相次ぎ、同ホテルの収益は減少傾向にあった。そこで、差別化策の一環として「健康食」に着目。朝食に、通常の3倍の量の野菜を使用した朝カレーを提供するなど、朝食改革に取り組んだ。その後、2010年には地元の総合病院と共同で、生活

習慣病や糖尿病の患者の方が安心して食べられる「駿河湾レシピ」の開発に乗り出した。「当ホテルでは長年にわたってプロのサッカー選手を受け入れており、そこで得た『体に良い食事づくり』に関するノウハウが生かせるのではないかと考えたのです」と竹内さんは語る。

一食700キロカロリー以下、糖質40グラム以下、塩分3グラム以下で良質な油脂を使用し、かつ美味しく満腹感を感じられることが同レシピの条件

## 健康食レシピの開発や外国人の目線に立ったサービスで 国内外から多くの宿泊客を集める



だ。この条件を満たすため、病院の管理栄養士や大学の研究室などの各種専門機関からアドバイスを受けながらレシピの開発を進めた。最も苦労したのは、糖度の低い野菜や低カロリーの食肉の調達だ。それらは需要が少ないため市場に出回っておらず、生産者と直接交渉し調達する必要があった。同ホテルは地元の農業ベンチャーから農家や生産者を紹介してもらうことで、食材の確保に努めた。そして着手から4年後の2013年に、生活習慣病や糖尿病の患者の方でも安心して食べられるイタリア料理のフルコース「駿河湾レシピ」が完成した。

「駿河湾レシピ」は、通常なら健康に配慮した

特別メニューの準備が必要な患者の方も、家族と同じテーブルで同じ料理を楽しめるため、大変喜ばれているという。「開発には苦労しましたが、お客様が心から喜ぶ姿を見て、取り組んで本当によかったと思いました。糖尿病の患者の方が増加していると言われる中、こうした取組みは、どこでも必要とされるのではないかと感じています」と竹内さんは語る。

同レシピを開発して以来、「健康食」を求めて訪れる宿泊客は増加しており、ここ5年間の収益は順調に増加しているという。

### 地元の日本語学校から受け入れた学生インターンのアドバイスをサービスに反映

清水区には国際的な港湾があり、台湾や中国などから多くのビジネス客が訪れる。そのため、館内施設やレストランメニューには日本語の横に英語を併記している。また、イスラム教徒の顧客に対しては、受付時に「ハラール（イスラム教において合法なもの）チェックシート」を渡して、同ホテルで「対応できること・できないこと」を明示することで、トラブルを未然に防いでいる。

また、2015年からは地元の日本語学校の生徒を

インターンとして受け入れ、外国人の目線から、同ホテルに足りないサービスや施設上の不便などについて指摘してもらい、それらをホテル運営に反映させている。たとえば、電子マネー決済システムを導入したり、フロントに設置している同ホテル周辺の飲食店マップに、電子マネー決済の可否を掲載したりした。このような取組みを始めてから、清水区を訪れる外国人ビジネス客の多くが同ホテルを利用するようになり、5年前は3～5%であった外国人宿泊客の割合は、現在10～12%にまで増加したという。

### 女性従業員の活躍推進に向け、舵を切る

同社が今後さらに発展していくためには、女性従業員の活躍が欠かせない。そのためにはまず、男性管理職の意識変革が必要だと竹内さんは考えている。「リーダーは指示するだけでなく、部下の力を引き出す存在」と語る竹内さん。男性管理職を対象にリーダー研修を受講させ、傾聴スキルを

身につけさせたところ、女性パート従業員に自主性が生まれ、定着率も大幅に改善するなどの効果が現れ始めているという。

2015年には短時間勤務制度を導入し、2016年6月には、女性従業員が長期にわたってキャリアを形成できる環境を整備するための行動計画も作成した。今後は、女性の意見を現場だけでなく経営の視点にも反映させるべく、女性リーダーの育成も積極的に推進したいと考えている。

#### ● Profile

### 株式会社竹屋旅館

代表取締役 竹内 佑騎 (たけうち ゆうき)

所在地 静岡県静岡市清水区真砂町3-27  
創業 1948年  
従業員数 35人(うちパート・アルバイト20人)



代表取締役 竹内 佑騎さん