

# 「誠実こそ最大のサービス」 お客様に感動を

～岐阜の迎賓館として伝統を守り、未来に繋ぐ～



## 株式会社 岐阜グランドホテル

代表取締役社長

### 小笠原 敏彦 氏

- 住 所：岐阜市長良648
- T E L：058-233-1111
- F A X：058-233-1122
- U R L：<https://www.gifugrandhotel.co.jp/>
- 事業内容：ホテル業・飲食業
- 従業員数：299人

#### ■ 県内初の国際観光ホテルとして開業

**聞き手：**御社の歴史、企業発展における転換期についてお聞かせください。

**小笠原社長：**当社は、県内初の本格的な国際観光ホテルとして、東京オリンピックが開催された昭和39年4月1日に開業しました。翌年には第20回国民体育大会岐阜国体が開催され、天皇、皇后両陛下をはじめ、皇太子殿下などの皇族の方々や国内外の賓客をお迎えするなど輝かしいスタートを切ることができました。

当時は、海外からのお客様をお迎えするため、洋室中心でしたが、昭和43年には、今の本館の場所に大広間、和食堂、大浴場を備えた和風別館を完成させ、多人数のグループや団体のお客様にもご利用いただける施設へと拡充を図りました。

転換期のひとつは、昭和48年に大規模な増築工事を行い、地下2階地上10階の newborn 館、地下2階地上2階の新別館やプール、ボウリング場などを整備したことです。当時の新聞記事では、「東海地方最大規模の国際的なリゾートホテル」ということで大きく紹介されるなど、現在のホテルの原型を整えることができました。

第2の転換期は、昭和60年にレジャー施設を「ロイヤルホール」という大宴会場に改装したことです。大きなホールを武器に、県内のコンベンションの大半を受注するとともに宴会部門やブライダル部門でも大幅に業績を伸ばし、昭和62年には年間の婚礼組数が381組という記録を作るなど、名実ともに地域ナンバーワンの地位を確立した黄金期と言えると思います。

こうした変遷を経て当社は、名鉄グループのホテルの中でもリーダー的なホテルとして、役職員はもとより全社員が自信とプライドを持って働ける企業風土を築くことができたものと思っています。

#### ■ 女子旅や電車旅を企画 岐阜市の観光に寄与

**聞き手：**あらためて、事業内容を教えてください。

**小笠原社長：**「宿泊」「宴会」「レストラン」の3部門に分かれています。宿泊部門では、本館・東館で144室の客室を備えています。特徴の一つは、旅館的な要素があることで、お客様を1泊2食でお受けし、浴衣で館内を歩いていただくことも可能です。

宴会部門は、売上ベースでは他の部門よりも高く、当社のメイン事業となっています。レストラン部門は、ホテル以外にも、岐阜商工会議所やゴルフ場など4カ所で外部営業しています。

**聞き手：**長良川河畔での鵜飼や花火など、観光客の呼び込みに力を入れていると思いますが。

**小笠原社長：**「観光岐阜」を盛り上げるために、長良川界隈の旅館やホテルと組合を作り、共同でお客様の誘致活動を展開しています。

また、親会社の名古屋鉄道(株)ともコラボレーションして、「女子旅」や「電車旅」などの商品を企画するなど、岐阜市全体の観光に寄与できるように努めています。

**聞き手：**外国人観光客も増えていますか。

**小笠原社長：**外国人観光客(インバウンド)のお客様は年間1万人近くにのぼっており、宿泊者全体の約13%に相当しています。

今後はこうした比率を2割まで上げるため、東海地方から北陸地方に向かう「昇龍道プロジェクト」との連携など、より一層効果的な事業を考えていきたいと思っています。



▲ ロイヤルホール

また、「うるおい日本プロジェクト」主催による「温泉総選挙2017女子旅部門」で長良川温泉が全国1位を獲得したことから、パンフレットやメディア、SNSの活用など、情報発信に力を入れ、長良川温泉の知名度を上げることに尽力していきたいと思っています。

そのほか、「長良川おんぼく」というプロジェクトにも積極的に参画し、長良川流域の水の清らかさ、人の温かさ前面に長良川流域全体の活性化を図っていきたいと考えています。

## ■ マルチスキル化を図り、生産性向上を目指す

**聞き手:** 人材の育成にも力を入れられていると思いますが、御社の求める人物像は。

**小笠原社長:** ホテル業の基本は、お客様と接することが好きでないと務まらないということだと思います。社訓に「誠実こそ最大のサービス」とありますが、社員の誠実性をベースに全員が心をつなげて、ホテルをご利用いただくお客様に感動を味わっていただける配慮を欠かさぬよう様々な機会を通じ、従業員の教育や人材の育成に力を入れています。

こうした中で、笑顔と感謝の心を忘れず、おもてなしができることが最も大切であり、そのためには待遇の向上はもとより、働きやすい環境を整備するなど、福利厚生面での充実も重要と考えています。

**聞き手:** 社内での教育はどのように進めていらっしゃいますか。

**小笠原社長:** 名鉄グループの勉強会をはじめ、銀行や経営者協会などのセミナーや研修にも計画的に参加しているほか、ベテラン社員によるリカレント教育の推進などに努めています。

また、新入社員に対しては多くの時間を割くなど、相当の配慮をする必要があると思っています。採用後1カ月後からOJTになりますが、仕事を固定化せず、いろいろな職場を経験させるように配慮しています。

更には生産性の向上には業務が多忙な時には、部署間の壁を越えてお互いに手伝えるようなマルチスキル化を図ることが大切だと考えており、各セクションのキーマンの判断で手伝いを出したり、要請し合えたりする体制を整え



▲ 岐阜県岐阜市の長良川温泉が「温泉総選挙2017女子旅部門」で第1位に

ていますが、これらに対応できる人材育成に努めていきたいと思っています。

また、当社はありがたいことに、サービスのプロということで講師の派遣もさせていただいております。地域における人材教育の拠点ともなっております。引き続き社員のレベルを維持向上させながら、地域に貢献していきたいと思っています。

## ■ 宿泊客数を年間8万人台に

**聞き手:** 今後の事業展開はどのようにお考えですか。

**小笠原社長:** 今後、施設の改良なども検討していますが、現状のままで運営するのであれば、宿泊者数を現状の7万人台半ばから8万人に増やす必要があると考えています。そのために、まず地元のお客様をしっかりつかみながら、インバウンドや、これまであまり来ていただけなかった女子旅など、新しい客層にも来ていただけるようにチャレンジしていきたいと考えています。商品につきましては、「美濃薬膳料理」など当社の名物商品をさらに進化させていきたいと思っています。更には、様々な記念日などにホテルのレストランを利用していただけるように、社内で知恵を出し合って検討しているところです。

**聞き手:** 最後にこれからの抱負をお聞かせください。

**小笠原社長:** 開業後、波や嵐などいろいろありましたが、地元の方々に支えられ、4年前には開業50周年を迎えることができました。愛され支えられ今日までこられたのも、岐阜の皆様のおかげだと思っています。これからも「誠実こそ最大のサービス」を肝に銘じ、「岐阜グランドホテルがあって良かった」「岐阜グランドホテルがないと困るよね」と言ってもらえるように努めていきたいと思っています。

**聞き手:** 本日は貴重なお話をお聞かせいただき、誠にありがとうございました。

**聞き手** (一社)岐阜県経営者協会 広報部会委員  
岐阜トヨタ自動車(株)

人事部 次長 **野々村 勤 氏**

## 【岐阜労働局 平成30年度 雇用対策協定に基づく事業計画】

岐阜県と岐阜労働局は県内企業の人材確保支援並びに働き方改革の推進に向け、それぞれの施策が密接な関連のもとに円滑かつ効果的に実施されるよう平成30年度は下記項目について、特に連携・協働して取り組んでいくものとしている。

### 平成30年度 重点取組事項 概要

1. 企業の人材確保支援
  - (1) 県内企業の人材確保対策の推進
  - (2) 人材不足分野等における人材確保対策の推進
  - (3) 地域のニーズを捉えた能力開発の推進
2. 働き方改革の推進
  - (1) 働き方改革の気運の醸成及び魅力ある職場づくりの推進
  - (2) 働き方改革に取り組む企業に対する支援
  - (3) ワーク・ライフ・バランスの実現
  - (4) 非正規雇用労働者の正社員転換・待遇改善の推進
  - (5) 適正な労働条件の確保
3. 多様な人材の活躍推進
  - (1) 女性の活躍推進
    - ① 女性活躍推進法の実効性確保
    - ② 女性の再就職支援・ひとり親に対する就業対策の強化
  - (2) 若者の活躍推進
    - ① 新卒者等への正社員就職の支援
    - ② フリーター・ニート等に対する就労支援の推進
  - (3) 障がい者等の活躍推進
    - ① 障がい者・企業への職場定着支援の強化
    - ② 多様な障がい特性に応じた就労支援の推進
    - ③ 障がい者の職業能力開発の推進
    - ④ 長期療養者の就労支援の強化等
  - (4) 高齢者の活躍推進
    - ① 生涯現役社会実現に向けた取組
    - ② シルバー人材センター事業の推進
  - (5) 外国人に対する就労支援と技能実習制度の適正な運用
    - ① 外国人労働者の適正な雇用の推進
    - ② 技能実習制度の適正な運用

## 【年次有給休暇 取得日数9.0日で取得率は49.4%】

厚生労働省は、民間企業における就労条件の現状(平成29年1月1日現在)を明らかにすることを目的に調査を実施した。

### 年次有給休暇の取得状況

平成28年(又は平成27年会計年度)1年間の年次有給休暇の付与日数は18.2日(前年18.1日)、そのうち労働者が取得した日数は9.0日(同8.8日)で取得率は49.4%(同48.7%)

### 一律定年制における定年後の措置

一律定年制を定めている企業のうち、勤務延長制度または再雇用制度のある企業割合は92.9%(前年94.1%)、勤務延長制度(両制度併用含む)のある企業割合は20.8%(同23.6%)、再雇用制度(両制度併用含む)のある企業割合は83.9%(同83.4%)となった。

### ■ 一律定年制を定めている企業における勤務延長制度

制度がある企業	92.9%
勤務延長制度のみ	9.0%
再雇用制度のみ	72.2%
両制度併用	11.8%
制度がない企業	7.1%

資料出所：厚生労働省「平成29年「就労条件総合調査」の結果」

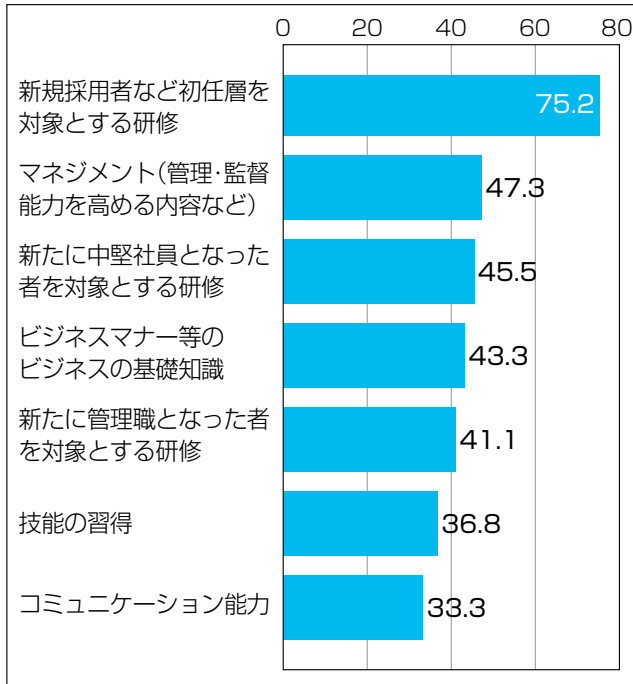
## 【企業の教育訓練の実施状況】

厚生労働省は、国内の企業・事業所と労働者の能力開発の実態を明らかにすることを目的に調査を実施した。

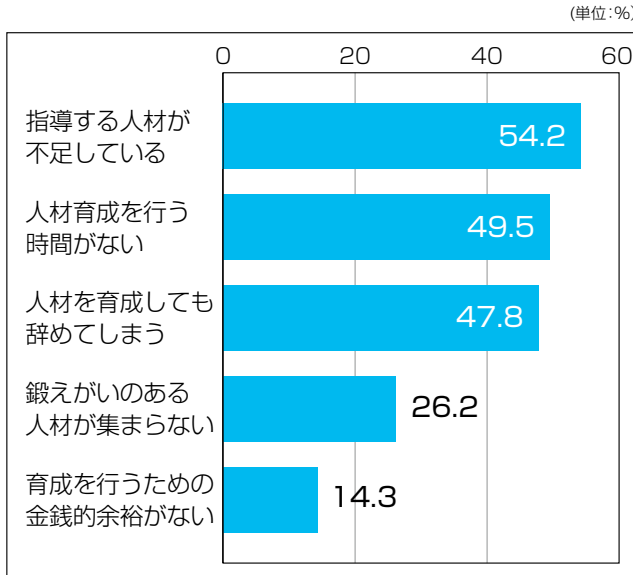
教育訓練に支出した費用の労働者1人当たりの平均額はOFF-JTが1.7万円、自己啓発支援が0.4万円となった。

人材育成に何かしらの「問題がある」と回答した事業所は75.4%となっている。

### ■ 実施したOFF-JTの内容(複数回答)〈一部抜粋〉 (単位:%)



### ■ 人材育成に関する問題点の内訳(複数回答)〈一部抜粋〉 (単位:%)



資料出所:厚生労働省「平成29年度「能力開発基本調査」の結果」

## 労働行政リーダー ヘッドライン

### 平成29年の派遣労働者数 約156万人で2割増

このうち製造業における派遣労働者数は約29万人(同32.6%増)で、無期雇用派遣労働者は約5.8万人(同40.4%増)、有期雇用派遣労働者は約23万人(同30.8%増)となっている。

資料出所:厚生労働省「労働者派遣事業の平成29年6月1日現在の状況」

### 平成29年末現在の在留外国人は過去最高に

中長期在留者数は223万2,026人(前年度比9.2%増)、特別永住者数は32万9,822(同2.7%減)で、これらを合わせた在留外国人数は256万1,848(同7.5%増)となり、過去最高となった。

資料出所:法務省「平成29年末現在の在留外国人数」

## <岐阜県からのお知らせ>

### 製造事業所の皆様へ 平成30年工業統計調査を実施します

経済産業省では、平成30年工業統計調査を平成30年6月1日現在で実施いたします。

工業統計調査は我が国の工業の実態を明らかにすることを目的とした統計法に基づく報告義務がある重要な統計です。

調査結果は中小企業施策や地域振興などの基礎資料として利活用されます。

調査票への御回答をよろしくお願いいたします。

経済産業省・岐阜県・市町村

■お問い合わせ先 岐阜県環境生活部統計課  
TEL 058-272-8185

### 岐阜県消防団員雇用貢献企業報奨金制度 について

岐阜県では、消防団員の確保が困難な過疎地域において、当該地域の団員である従業員の数が、前年度より純増した企業に対し、その純増数に応じて報奨金を交付する「消防団員雇用貢献企業報奨金制度」を平成30年から開始します。

詳しくは、県ホームページをご覧ください。

県HP  で検索

■お問い合わせ先 岐阜県危機管理部消防課  
TEL:058-272-1111(内2471)