

観光関連産業における 生産性向上支援事業事例集



観光関連産業における生産性向上支援事業事例集

愛知県観光コンベンション局 観光振興課

はじめに

本県の観光関連産業における生産性向上支援事業について

観光関連産業の中核を担う宿泊業は、季節による変動が大きく、安定した雇用や最適な運営が難しい状況にあります。さらに、近年の深刻な人手不足もあり、労働生産性の向上が喫緊の課題となっています。しかしながら、宿泊施設の多くは、中・小規模事業者であり、経済の規模効果を享受しにくい上、資金力等の面から、新しい技術導入や施設改修といった経費負担を伴う業務改善を進めづらい環境にあるのが現状です。

そこで、2024年度において、この地域に蓄積された「モノづくり産業」の「カイゼン」ノウハウを活用し、大規模な投資をせずに、オペレーション（ソフト）面の業務改善を支援することで、観光関連産業の生産性向上を図りました。

2025年度においては、2024年度の事業の成果をほかの宿泊事業者等の皆様へ横展開できるように、事業者に対しセミナーを実施しました。さらに、2024年度と同様の業務改善支援事業を併せて実施し、県内における成功事例を新たに創出しました。

本事例集は、昨年度に引き続き、事業に参画した5つの宿泊施設において、それぞれ異なった課題・業務改善に実際に取り組んでいただいた内容をまとめました。本事例集が宿泊施設の皆様の参考となり、業務改善や生産性向上にお役立ていただければ幸いです。



目次

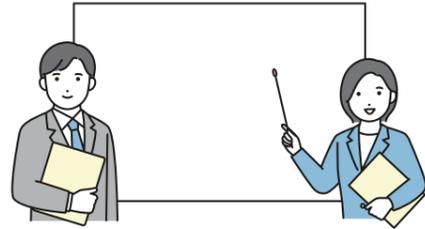
本事業の概要	P04
「カイゼン」活動 ホテル明山荘様	P06
「カイゼン」活動 ホテル三河 海陽閣様	P08
「カイゼン」活動 風の谷の庵様	P10
「カイゼン」活動 ビジネスホテルこさなぎ様	P12
「カイゼン」活動 プラザホテル豊田様	P14
補助金の活用について	P16
活用可能な補助金の種類	P17

本事業の実施概要

事業の実施

1. セミナー

2024年度の事業の成果を他の宿泊事業者等へ横展開できるように、事業者に対して、前年度本事業に参画し、業務改善に取り組んだ2社より、成功事例の発表



2. 宿泊事業者と各業界とのマッチング

業者による商品紹介をプレゼン方式で実施し、その後個別相談会をブースごとで実施。



業者名	主なプレゼン商品
システムギア株式会社	自動チェックイン/アウト機
株式会社ビジネスブレン	ホテル向けフロント管理ソフト
ソフトバンクロボティクスグループ株式会社	配膳ロボット、清掃ロボット
株式会社 MTL	自動監視モニタ (EMS)
横河電機株式会社	温泉等の温度監視
三浦工業株式会社	ボイラー
株式会社荏原製作所	省エネ設備 (冷熱機、ポンプ)
株式会社エスコ	省エネ診断サービス
矢崎化工株式会社	什器製作・設置
株式会社ジェイヴァック	ISO21401 審査登録
株式会社おてつたび	人材紹介・マッチング

2025年6月9日(月) 場所: ウィンクあいち

3. 生産性向上に向けた業務カイゼン支援事業

「モノづくり」産業の設計・評価・カイゼンの知見を持ち、新たな切り口で、業務改善の指摘・助言を行えるコンサルタントによる支援

生産性向上に向けた伴走支援

製造業の「カイゼン」ノウハウを活用

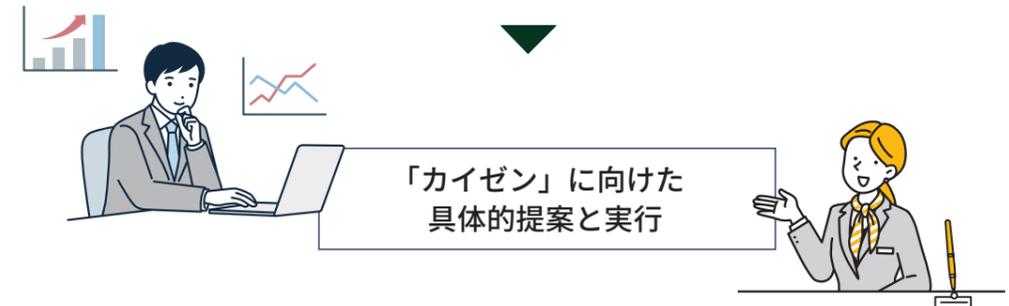
コンサルティング6回



現地調査・分析
フィードバック

+

ミーティング



「カイゼン」に向けた
具体的提案と実行

事業の流れ

エリア募集説明会

選定エリアと宿泊事業の決定

2025年6月9日(月)

宿泊事業者の
生産性向上の取り組みに関する
セミナー&エリア募集説明会



生産性向上に向けた伴走支援

9月~12月上旬

2025年12月9日(火)

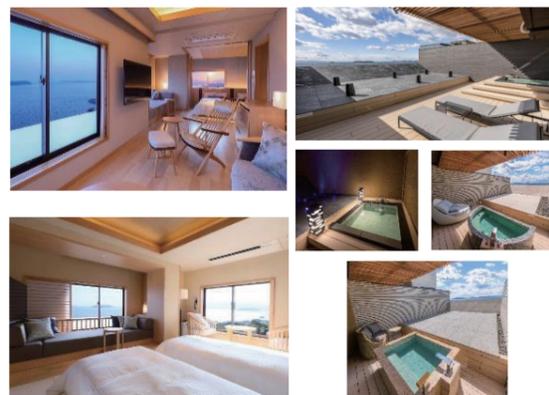
現地調査・分析・フィードバック
ミーティング

10月22日(水)
中間意見交換会
場所: プラザホテル豊田

成果発表会
場所: ウィンクあいち

ホテル明山荘 様

企業名・宿泊施設名 株式会社明山荘・ホテル明山荘
所在地・HPのURL 愛知県蒲郡市三谷町篤欠 14-1
<https://www.meizanso.com>
従業員数 116名
 含：外国人従業員
客室数 96室
当施設の特徴・PR



本年度 5 月に開業 70 周年を迎え、従来の経営理念と新たに CredoCard を作成しました。
 『使命感を持って行うこと』『実現したいこと』『大切にしたい価値観』を新たなコンセプトにし今後も発展していきます。

取り組み背景と課題設定

現状の問題点（困り事）

重点「カイゼン」課題の設定

- 熟練者が多く作業が属人化しており、定着率の低さと人の入れ替えの激しさが業務継続に影響している。また、高齢者も多く、人材確保が課題となっている。
- 不具合やトラブルなどの情報は報告されやすい一方で、良い情報は共有されていない。また、口頭伝達に頼っている情報は、伝達漏れが発生しやすい。

- 1 客室業務の標準化（布団上げ下げ業務）
- 2 報連相の仕組み構築

「カイゼン」実施スケジュール

「カイゼン」課題（テーマ）	「カイゼン」取り組み事項	スケジュール			
		9月	10月	11月	12月
1 客室業務の標準化（布団上げ下げ業務）	① 現状分析	■			
	② 作業の動画撮影、分析		■		
	③ 最適な作業決定、標準化			■	
	④ 手順書作成、教育				■
	⑤ 運用開始、評価				■
2 報連相の仕組み構築	① 現状分析	■			
	② 重要情報項目の特定		■		
	③ 情報共有方法の検討、決定			■	
	④ フォーマット作成、運用開始				■
	⑤ カイゼン効果の算出				■

「カイゼン」の取り組み成果発表

1 客室業務の標準化

動画 / 文字起こし（一部抜粋）



1. 課題点の洗い出し

- ✓ 入退出時のマナー教育や入退室の時間管理の徹底不足
- ✓ 作業マニュアルがないことにより生産性があがらない
- ✓ スタッフ個々の業務遂行能力に差がある

2. 施策の実施

- ① 全スタッフ作業動画撮影
- ② 作業動画の文字起こし
- ③ 作業時間測定
- ④ 業務手順書作成
- ⑤ カイゼンに向けて意見交換
- ⑥ 実施に向けた意識改革

3. 実施検証

「カイゼン」の成果

業務手順書を参考にスタッフ間で意見交換

全スタッフに動画や文字起こし内容を確認してもらい、自己評価してもらった。
 業務手順書を参考にスタッフ間での意見交換で【意識向上】が見られ、最適化ができた。

業務手順書に基づき作業の実施

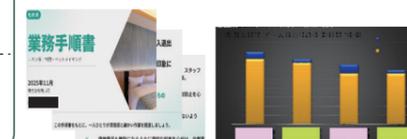
業務手順書を活用し客室入室マナーの統一を図った。
 業務手順（工程）が明確になった。

作業の効率化 待機時間の削減

作業開始前準備を正確に行うことで、作業効率が上がった。
 ・【動画、文字起こし、時間管理】の見直しで出勤時間を変更し経費を削減した。

継続的業務改善方法

- 定期的に業務の見直しを行い、業務手順書の修正、更新を行う。
- スタッフ同士の意見交換を積極的に行い、作業の効率化と待機時間を見直していく。



2 報連相の仕組み構築

1. 注意事項管理表の作成

注意事項管理表（1日単位）

- ✓ お客様の関わる特記事項
- ✓ 情報等の変更
- ✓ 料理等の特記事項
- ✓ サプライズ等の管理
- ✓ アレルギー等対応
- ✓ その他重要事項

2. 管理表運用スキーム実施

管理表運用スキーム

- ① 管理表作成
予約課 前日 17 時迄に作成
- ② 情報共有
全部署代表者と部署内による情報共有
- ③ 実務
受持ち担当による実行業務
- ④ 振り返り
各部責任者より受持ち担当へヒアリング
- ⑤ 情報管理
フロントにて情報保管 C/O 前のアプローチ

日別事項管理表（一部抜粋）

「カイゼン」の成果

注意事項管理表成果

情報のフィードバックが可能になり、共有の幅が広がった。
 実行係にも業務遂行時の【責任感や実行意欲】が上がった。
 従来は収集・集計できていなかったお客様の声をリアルタイムで共有できるようになった。
 お客様がお帰りになる前に行った評価を参考にしたアプローチが可能となった。

継続的業務改善方法（管理表活用）

- 日々のミーティング（業務後）の聞き取りを継続し今後の対策材料とする。

1. カイゼン事項管理表の作成

カイゼン事項管理表（月単位）

- ✓ 短、中、長期的取り組みに関する事項
- ✓ 取り組み状況の精査が必要な事項
- ✓ 担当者以外の取り組み共有

2. 管理表運用スキーム実施

管理表運用スキーム

- ① 管理表作成
総務部長
- ② 管理項目選定
女将・支配人・副支配人
- ④ 振り返り
カイゼン事項の取り組み・完了報告
役員会又は幹部会
- ⑤ 評価
カイゼン事項担当者への助言・評価

③ 依頼 カイゼン事項受持ち担当へ管理及び実行依頼

カイゼン事項管理表（一部抜粋）

「カイゼン」の成果

カイゼン事項管理表成果

中長期的な期限を設けることで、報告義務が発生し取り組み状況が変わりつつある。
 達成できない事項に関する打開策を精査できるようになった。
 担当者以外への情報共有が可能になり取り組みに関する共有が自然と行えるようになった。

継続的業務改善方法（管理表活用）

- 高評価、低評価などの事柄を月単位で集計を取り今後の対策に備える。
- 期限内での業務遂行を管理する。

ホテル三河海陽閣 様

企業名・宿泊施設名 株式会社ホテル三河 ホテル三河海陽閣

所在地・HPのURL 愛知県蒲郡市三谷町南山1番69
https://www.kaiyoukaku.com

従業員数 約50名

客室数 30室

当施設の特徴・PR

- 全室オーシャンビュー客室
- ラグーナテンボスから一番近い温泉旅館
- ワンちゃんと泊まれるフロア有
- みかわ牛専門店館内レストランオープン
- 日帰り入浴、グランピング、RVパーク



取り組み背景と課題設定

現状の問題点（困り事）

- 業務の標準化ができておらず、マニュアルが全く無いため、属人化が進行している。また、離職率が高い一方で、新人の定着率は低くなっている。
- コミュニケーションが少なく、仕事の引継ぎや情報共有が十分にはできておらず、伝達漏れが発生している。また、共有した情報も記録や履歴が残っておらず、蓄積ができていない。

重点「カイゼン」課題の設定

- 1 フロント業務の体系化及び重点業務の標準化
- 2 情報共有の仕組みの構築

「カイゼン」実施スケジュール

「カイゼン」課題（テーマ）	「カイゼン」取り組み事項	スケジュール			
		9月	10月	11月	12月
1 フロント業務の体系化及び重点業務の標準化	① 現状分析	■			
	② 業務整理、体系表作成、カイゼン点抽出		■		
	③ チェックアウト業務負担軽減の施策検討			■	
	④ 施策の実施			■	
	⑤ 評価、カイゼン効果の算出				■
2 情報共有の仕組みの構築	① 現状分析	■			
	② 情報共有方法の検討、決定		■		
	③ 情報共有フォーマット作成			■	
	④ 運用開始、展開				■
	⑤ データ収集、効果の算出				■

「カイゼン」の取り組み成果発表

1 フロント業務の体系化及び重点業務の標準化

1. 課題点の洗い出し

- ✓ マニュアルが無く、業務手順が属人化している。
- ✓ C/O業務において、イレギュラー作業（バラつき）が多発している。

2. 現状分析

- ・フロント業務の棚卸のため、体系表の作成、及び分析を実施。
- ・イレギュラー作業の大半は、内容確認のために作業中断や離席を伴っている。

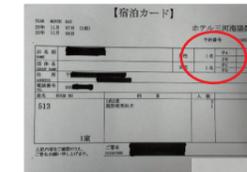


3. 施策検討

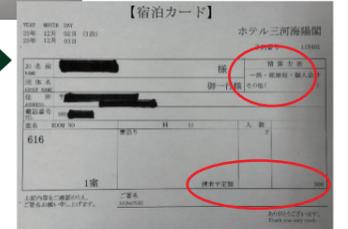
予約～C/O直前までの各業務を徹底またはカイゼンすることにより、C/O時の確認などのイレギュラー作業を減らす。

4. 施策実施

フォーマットの変更を行う。



フォーマットの変更点
C/I時に
①精算方法を伺う
②請求予定額を表示する



「カイゼン」の成果

定量成果	トラブル・イレギュラーの削減	6.3% ⇒ 2.5% へ削減 (63件中 4件 ⇒ 276件中 7件へ)
定性成果	業務と問題点の可視化	属人化していた業務について体系表を作成したことで、抜け漏れの防止をはじめ、カイゼンのための問題点抽出をしやすくなった。
	業務の円滑化	チェックアウト業務の中断等が減り、スムーズに業務ができるようになった。
	作業者の負担軽減	請求金額の間違いを起こさない様に、仕組みをカイゼンし、作業者の負担軽減に繋がった。

2 情報共有の仕組みの構築

1. 課題点の洗い出し

- ✓ 現場には暗黙のルールがあり、情報共有手段が統一できていない。
- ✓ 人や部署によって必要とする情報が異なっている。

2. 現状分析

- ・アレルギーなど重要な情報は専用フォーマットを使用し情報共有している。
- ・蓄積を目的としたフォーマットではないため、活用することはできていない。

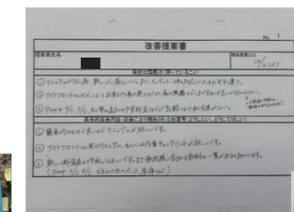


3. 施策検討

カイゼンに繋げるために情報蓄積を主としたフォーマットを作成し、運用を開始する。

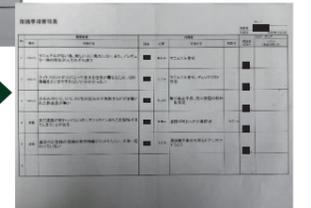
4. 施策実施

フォーマットを作成する。



フォーマットは提案を出しやすくすることを優先し、極力シンプルにした。

情報の蓄積がしやすく、また従業員が記録しやすいフォーマットにした。



「カイゼン」の成果

定性成果	情報の効率的な蓄積	過去の指示や対応内容を記録として残せるようになり、再発防止やカイゼン活動の参考資料として活用できるようになった。
	業務の連携意識向上	自分の作業品質が以降の工程に大きな影響を与えることを理解し、業務を正確に行うことの重要性を共有できた。
	カイゼン意識の醸成	現状維持の傾向が強かった従業員も、徐々にカイゼンに取り組む姿勢や意識を持つようになってきた。
	モチベーション向上	指摘管理表を導入したことで、業務指示に対する検討・実施の内容をフォローアップできるようになり、従業員のモチベーション向上につながる基盤が整った。

風の谷の庵 様

- 企業名・宿泊施設名 株式会社 海栄館 風の谷の庵
- 所在地・HPのURL 愛知県額田郡幸田町大字荻字遠峰 10
https://kazentanoinoiori.kaiei-ryokans.com
- 従業員数 10名 客室数 9室
- 当施設の特徴・PR

自然に囲まれた静かな環境、全9室の隠れ家的宿
大切なひとときを彩る「記念日の宿」
お部屋は全て離れ露天風呂付客室



取り組み背景と課題設定

現状の問題点 (困り事)

- 新人の教育計画が策定されているものの、現状では計画通りに実施できていない。そのため、育成の進捗が遅れている。
- ルールが遵守されていないケースが多く、記録上の数量と実際の棚卸数に不一致が頻発している。また、発注の遅れや漏れが原因で、時折欠品が発生している。

重点「カイゼン」課題の設定

- 1 清掃業務における教育マネジメントの強化
- 2 在庫管理体制の再構築

「カイゼン」実施スケジュール

「カイゼン」課題 (テーマ)	「カイゼン」取り組み事項	スケジュール			
		9月	10月	11月	12月
1 清掃業務における教育マネジメントの強化	① 現状分析	■			
	② スキル習得評価方法、基準の見直し		■		
	③ 教育計画のフォーマット作成		■	■	
	④ 運用開始				■
	⑤ カイゼン効果の算出				■
2 在庫管理体制の再構築	① 現状分析	■			
	② 2Sの実施		■	■	
	③ 消耗品リスト作成			■	■
	④ 最適な在庫管理方法の検討、運用開始				■
	⑤ データ収集、効果の算出				■

「カイゼン」の取り組み成果発表

1 清掃業務における教育マネジメントの強化

マニュアルの一例

1. 課題点の洗い出し

- ✓ マニュアルは作成したけれど活用がされていない。
- ✓ それぞれの習得状況がわからないため指導側が毎回確認するロスタイムの発生。

2. 現状分析

- ・誰でも作業可能なマニュアルの作成
- ・マニュアル習得状況の見える化

3. 施策検討

「スキルマップ」によるスタッフの習得状況の可視化とマニュアルをリンクさせ活用を促す仕組みをつくる。

4. 施策実施 スキルマップ導入

- ・スキルの現状把握 → 感覚ではなくデータで把握できるようにする。
- ・育成計画の標準化 → いつまでどのような状態であるか基準をつくる。
- ・評価の公平性 → 「できる・できない」の判断基準を統一する。

項目	スキル	担当者	習得状況	評価
清掃業務	床掃除	新人A	習得済	◎
	拭き掃除	新人A	習得済	◎
接客業務	接客応対	新人B	習得中	○
	案内業務	新人B	習得中	○



スキルマップ

スキル	担当者	習得状況	評価
床掃除	新人A	習得済	◎
拭き掃除	新人A	習得済	◎
接客応対	新人B	習得中	○
案内業務	新人B	習得中	○

「カイゼン」の成果

清掃業務における教育マネジメントの強化

- ・新人スタッフが習得業務の全貌が見えるようになった。
- ・基準を設けられ数値化したことで共通認識を持てるようになった。
- ・事前にマニュアルを見て習得内容を把握してくれるようになった。
- ・目標設定の数値化ができるようになった。(部署全体で1ヶ月10pt. アップ)

● 教育指導時間1回につき今まで平均5分→4分→今後目標平均2分

2 情報共有の仕組みの構築

1. 課題点の洗い出し

- ✓ 倉庫に不要なものも多く、定位置化されていない。
- ✓ どこに何があるかわからず出庫品を探すのに時間がかかる。
- ✓ 最後のひとつを持ち出しても気づかないことがある。



2. 現状分析

一次→二次置き場があり運搬、在庫管理の手間が発生している。

3. 施策実施

① 倉庫内に不要なものの撤去

- ・1年以上使用していないもの、使用予定のないものを撤去
- ・一次倉庫→二次倉庫の補充を繰り返しているものを納品されたら二次倉庫で定位置にして在庫管理



② 必要なものを分類ごとに棚分け

- ・分類ごとに棚でわけて色分け表示
- ・作成した配置図を扉に掲示



③ 定位置を決め、表示ラベルをつける



④ 発注カードの作成

1. 発注点、発注量、リードタイムを記載した発注カードを作成。
2. 発注点になったら依頼していただき、発注したら「発注中」に表示を切り替える。



「カイゼン」の成果

定量成果

- ・出庫時間の短縮：5分→3分30秒
- ・在庫確認回数(わからず呼ばれる、聞かれる)：1ヶ月7回→2回
- ・棚卸にかかる時間：各項目7分→5分

定性成果

- ・どこになにがあるか全員が把握できる。
- ・納品されたものの整理から管理を誰でも同じ手順でできる。

今後の目標

- その他の倉庫も展開していきマニュアル化、属人化解消をしていく。

ビジネスホテルこさなぎ様

企業名・宿泊施設名 株式会社 こさなぎ・ビジネスホテルこさなぎ

所在地・HPのURL 愛知県豊田市曙町5丁目18番地
https://www.kosanagi.co.jp/

従業員数 3名

客室数 71室

当施設の特徴・PR

1980年、豊田市の様々な産業の下支えする職人の宿として開業。家庭的なコミュニケーションと、手作りでバランスの取れた日替わりの食事が自慢のビジネスホテルです。大浴場やフィットネスルームも完備し、充実の設備とアットホームな空間で、お客様の心身ともに健康的に過ごせるホテルを目指しています。



取り組み背景と課題設定

現状の問題点（困り事）

- 団体予約の電話対応で確認漏れが発生し、電話での再確認の手間が発生。
- 他部署への予約情報の伝達ミスも発生。
- 手書きメモや口頭連絡が中心で、情報共有ルールが不明確。
- 不要物の廃棄基準がなく整理が停滞。
- 「もったいない」意識が強く、処分ができない。
- 置き場の定位置化・表示が未実施。

重点「カイゼン」課題の設定

- 1 フロント業務の情報共有カイゼン
- 2 5Sの推進

「カイゼン」実施スケジュール

「カイゼン」課題（テーマ）	「カイゼン」取り組み事項	スケジュール			
		9月	10月	11月	12月
1 フロント業務の情報共有カイゼン	① 課題の抽出、カイゼンテーマ案を策定	■			
	② 課題を再確認し、テーマを確定		■		
	③ 電話受付の確認項目を分析		■		
	④ チェックリスト案を作成		■		
	⑤ 予約情報連絡票の試験運用開始			■	
	⑥ 運用ルールの見直しとカイゼン			■	
2 5Sの推進	① 課題の抽出、カイゼンテーマ案を策定		■		
	② 5S説明会を開催			■	
	③ フロントの整理を実施			■	
	④ 不要品伝票の運用を開始			■	
	⑤ 廃棄判断基準の統一			■	

「カイゼン」の取り組み成果発表

1 フロント業務の情報共有カイゼン

	団体予約の電話受付	厨房への予約情報の共有	電話受付のチェックシート
1. 課題点の洗い出し	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 確認漏れの発生 ・アレルギー情報の確認不足 ・人数変更の発生 ・食数の確認不足 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 情報伝達ミスの発生 ・フロントから厨房への連絡方法がバラバラ ・口頭伝達に依存し記録が残らない ・担当者により伝達内容に差がある 	<ul style="list-style-type: none"> 食数や内容の手違い 作り直し・廃棄ロスの発生 お客様対応の追加発生
2. 施策検討	<ul style="list-style-type: none"> チェックリストの作成 ・必須確認項目を網羅 ・受付時メモを取れる形式 ・テスト運用により書式をカイゼン 	<ul style="list-style-type: none"> 情報共有の書式整備 ・情報伝達の必須項目を網羅 ・展開方法を検討 ・最新版管理ルール策定 	<ul style="list-style-type: none"> 食数・内容の手違いの カイゼン
3. 施策実施	<ul style="list-style-type: none"> 予約受付の精度アップ ・情報の再確認の手間削減 ・聞き漏れ・伝え漏れの防止 ・担当者によるばらつき低減 	<ul style="list-style-type: none"> 伝達精度の向上 ・伝達内容の抜け漏れ防止 ・フロント⇄厨房の認識ズレ低減 ・誰でも漏れなく実施 	<ul style="list-style-type: none"> 不具合の低減

「カイゼン」の成果

不具合発生件数削減 70%

※団体予約関連

- ・プログラム期間中に月約3件から1件へと削減
- ・不良の手直し時間を削減可能

- 社内コミュニケーションの円滑化
- トラブル減少により社内のストレスが軽減
- サービス品質の安定化
- お客様の満足度向上

電話予約の再確認件数削減 100%

- ・プログラム期間中に月約5件から0件へと削減
- ・電話業務の時間を削減

2 5Sの推進

1. 課題点の洗い出し

- ✓ 「もったいない」文化が強い
- ・不要物の整理（廃棄）が進まない
- ・使わない備品が溜まっている
- ・保管スペースを圧迫している
- ✓ 整理の基準が曖昧
- ・明確な廃棄基準がない
- ・統一した管理ができていない
- ✓ 定位置管理のルールが未整備
- ・何がどこにあるか分からない
- ・探す時間の無駄が発生
- ・使用頻度に合わない配置



業務効率の低下
・探すムダ
・スペースの無駄
・在庫管理の困難化

2. 施策検討と実施

① 不要物の廃棄基準を策定（整理）

- ・5S勉強会開催
- ・1年以上未使用のものは処分を検討
- ・判断の困るものは「不要品伝票」貼付
- ・不要物処分によりスペース確保

- 従業員が処分を判断できないもの
- ・「不要品伝票」を貼付
- ・一時置き場へ移動（ワークスペースから移動）



③ 書類の保管・廃棄ルール策定

- ・1月末での期限切保管書類一斉廃棄
- ・書類廃棄の効率化（業者に外注）

② 整頓の実施

- ・置き場、置き方、表示の方法をチームで検討
- ・何がどこにどれだけあるか一目で分かる状態へ

- 整頓の実施（置き場、置き方の検討）
- ・使用頻度の高いものは取り出しやすい場所へ
- ・使用頻度が週1～2回の裁断機を低い位置へ



④ チームワークと協力体制の醸成

- ・5S活動を通じて、チームワークを強化
- ・従業員の自主性を醸成

「カイゼン」の成果

探し物・出し入れ時間の削減 30%

- ・探し物の時間が減少
- ・物の出し入れが円滑化
- ・1日あたり5分から3.5分へ短縮
- ・年間約18時間の削減効果（1.5分 × フロント2名 × 365日 = 約18時間）

チームワークの強化

- ・情報共有と連携の強化

スペース効率向上 25%

- ・不要物廃棄によるスペース確保
- ・配置が分かりやすくなった



プラザホテル豊田 様

企業名・宿泊施設名 プラザ観光株式会社 プラザホテル豊田

所在地・HPのURL 愛知県豊田市豊栄町1-88
https://www.plaza85.co.jp/

従業員数 48名

客室数 客室69室、カプセル34室、和室3室

当施設の特徴・PR

豊田東ICより車で5分！
トヨタ自動車本社ビルに一番近いホテル
ナチュラルで機能性重視のお部屋、本格サウナ付き大浴場は無料でご利用可能！
お食事処・マッサージ・無料駐車場と充実した施設となっております。



取り組み背景と課題設定

現状の問題点（困り事）

- 業務が属人化し、管理職に負担が集中。
- 業務リストはあるが、担当業務の区分整理が不十分で、教育体制に活用しにくい。
- アンケートやネット口コミが個別管理されており、現場共有やカイゼンにつながっていない。

重点「カイゼン」課題の設定

- 1 人材育成の推進
- 2 お客様の声の共有とカイゼン活動の推進

「カイゼン」実施スケジュール

「カイゼン」課題（テーマ）	「カイゼン」取り組み事項	スケジュール			
		9月	10月	11月	12月
1 人材育成の推進	① ヒアリングによる課題	■			
	② カイゼンテーマの決定		■		
	③ 中間意見交換会		■		
	④ 成果報告会			■	
2 お客様の声の共有とカイゼン活動の推進	① ヒアリングによる課題	■			
	② カイゼンテーマの決定		■		
	③ 中間意見交換会		■		
	④ 成果報告会			■	

「カイゼン」の取り組み成果発表

1 人材育成の推進

1. 課題点の洗い出し

- ✓ 業務の属人化が進行
 - ・管理職に業務負担集中
 - ・高齢化により業務継承が急務
- ✓ 教育体制が未整備で育成が進みにくい
 - ✓ スキル把握が難しく、育成計画が立てにくい
 - ✓ マニュアル整備不足の業務がある

2. 懸念事項の分析

- ・人材不足・高齢化による属人化加速
- ・教育時間の確保困難
- ・カイゼン活動の停滞リスク
- ・業務継承・標準化の弱体化

3. 施策検討

フロント業務の教育体制整備を進めることとした。

4. 施策実施

① 業務体系図作成

- ・フロント業務の棚卸
- ・業務スキルの区分を整理

② スキルマップ作成

- ・業務スキル中心の評価書式設定
- ・業務ごとの評価基準を策定

③ スキル評価

- ・従業員評価を実施
- ・属人化している業務の可視化

④ 教育計画立案

- ・四半期ごとの運用ルール設定
- ・目標設定シートによる管理
- ・2026年1月より運用開始

- ・特定の従業員に属人化している業務がある。
- ・管理職に依存しており、従業員の習熟度が低い業務がある。

従業員	業務	スキル	評価
山田 太郎	フロント	接客	A
佐藤 花子	フロント	清掃	B
鈴木 一郎	フロント	接客	C
田中 美咲	フロント	接客	D
高橋 健太	フロント	接客	E

No.	業務	項目	実施状況	現状レベル	目標レベル	期限
1	フロント 接客業務	チェックアウト 手続	「お客様に負担の少ない、手続を簡便にする。」 「従属的なマニュアルを整理して更新する。」	A	S	12月31日

「カイゼン」の成果

属人化の可視化、重点教育領域の明確化	教育体制の強化	サービス品質の向上	スキル評価サイクルの確立	教育計画・配置検討の容易化
<ul style="list-style-type: none"> ・スキルの偏りを見える化 ・教育の優先順位の明確化 ・データに基づく育成が可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・標準化された教育プログラム整備 ・多能工化が進み属人化を防止 ・誰でも同じレベルのサービスを提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・スキル評価サイクルを確立 ・継続的な品質向上が可能 ・評価→カイゼン→再評価の循環定着 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期評価とフィードバックを実施 ・個々の成長と組織全体の底上げ ・PDCAによるカイゼンが機能 	<ul style="list-style-type: none"> ・スキルデータを蓄積し活用可能 ・適材適所の配置がしやすくなる ・教育計画が迅速・確実に立案できる

2 お客様の声の共有とカイゼン活動の推進

1. 課題点の洗い出し

お客様の声の収集・共有に関する課題

- ✓ 口コミやお客様の声が多岐の媒体に分散
- ✓ 情報共有が個々の判断に依存
- ✓ 部署間での共有が限定的
- ✓ 情報共有不足による組織的な対応の遅れ

カイゼン活動の推進に関する課題

- ✓ カイゼンテーマが不明確で活動が進みにくい
- ✓ 部署間連携が弱く、カイゼンが属人化
- ✓ 取り組み状況が把握できず、フォローが不十分
- ✓ 情報収集に時間がかかり、即時対応が難しい

2. 施策検討

情報共有体制の整備

- ・お客様の声を一元的に整理、情報共有できる仕組みづくり
- ・口コミ抽出の効率化

カイゼン活動の推進体制構築

- ・カイゼンフォロー表の導入
- ・部署横断でのカイゼンの推進体制整備
- ・現場のカイゼン進捗を見える化
- ・カイゼンテーマの立案と優先順位付け

「カイゼン」の成果

全社共有の仕組み	カイゼンフォロー体制	サービス品質の向上	継続的カイゼン
<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の声を全社員で共有できた ・組織全体でカイゼン活動を推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者、期限を明確にした管理体制 ・カイゼン活動の確実なフォローが可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・不良の早期カイゼンが可能 ・顧客満足度の向上が見込める 	<ul style="list-style-type: none"> ・現場でのカイゼン活動を見える化 ・PDCAサイクルを回し継続的カイゼン

3. 施策実施

ゲストの声

日付	媒体	項目	ROOM	内容	対応	結果	その他
8月23日	じゃらん	朝食のメニュー	712	朝食のメニューが充実してほしい	朝食メニューを充実させる	好評	
8月4日	じゃらん	フロント	803	フロントから挨拶が丁寧で、サービスが良かった	接客態度を向上させる	好評	
8月23日	楽天	客室	8月23日	客室の清掃が丁寧で、清潔感があった	清掃体制を向上させる	好評	
9月8日	じゃらん	フロント	412	フロントの対応が丁寧で、サービスが良かった	接客態度を向上させる	好評	コストが安い。

- ・ゲストの声を全スタッフで共有
- ・カイゼンテーマを立案し、フォロー表で取り組み状況を管理

カイゼン活動フォロー

No.	課題事項	担当者	期限	対応内容	実施状況	備考
1	朝食メニューが毎日同じ	料理長	11月30日	朝食メニューの毎日異なるメニューを構築する	完了	好評
2	客室の清掃が丁寧	清掃長	10月31日	客室清掃の徹底を図る	完了	好評

設備管理アプリ「HoteKan」の活用



- ・設備修繕は緊急度が高いため、カイゼンフォロー表の内容をHoteKanに展開する。
- ・修繕の依頼、進捗、完了を確実にフォローできる体制とした。
- ・アプリを活用して修繕記録を蓄積し、今後の予防保全にも活用する。

補助金の活用について

1. 観光関連産業における設備投資の有用性

自動チェックイン機
配膳ロボット
スチームコンベクションオープン
省人化・省力化

モバイルアプリの導入
紙のチケットのデジタル化、顔認証等の生体認証の導入
付加価値化（DX、ITの活用）

2. 補助金活用のメリット

設備投資による競争力 生産性の向上

- テクノロジーの有効活用により、生産性向上
- 自動機・省力機の活用により、人手不足を解消し、競争力を強化する

財務の健全化と両立した設備投資

- 初期投資の負担を補助金によって軽減

3. 補助金申請における採択率向上のポイント

公募要領の熟読
公募要領に申請書に記載しなければいけない項目が網羅されている

業界に精通していない人が審査する
業界特有の言葉は使わない。業界を知らない人が申請書を読んでも分かるように、分かりやすい言葉で説明する

コンサルをうまく活用する
補助金申請に強いコンサルと一緒に申請する

ものづくり補助金の例

公募要領の的確な把握例、見落とし例
公募要領に記載してある、「審査項目・加点項目」をきちんと読み込むこと

記入の適切な例、悪い例

適切な例
「審査項目・加点項目」を申請書にきちんと記載する。審査員に分かるように「審査項目……」と題名をつけると良い。

加点項目の活用とその準備
1 公募要領に記載のある、加点項目は時間が間に合えばできるだけ全部取得しておくのが望ましい。
2 申請内容にあまり差が出ないので、加点ポイントで審査点数をかさ上げするのが、望ましい。

悪い例
公募要領を読まずに、社長の思いだけを記載するのはダメ。

活用可能な補助金の種類

年度により補助金が異なるため、各年度の行政のホームページをご覧ください。

観光庁	公募情報 https://www.mlit.go.jp/kankocho/kobo.html
経済産業省	公募情報 https://www.meti.go.jp/information/publicoffer/kobo.html
厚生労働省	各種助成金・奨励金等の制度 https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/joseikin_shoureikin/index.html
愛知県	助成金・補助金 https://www.pref.aichi.jp/life/sub/2/