

仮想企業の設定:「株式会社みらいホスピタリティ」

1. 企業名

株式会社みらいホスピタリティ 従業員数: 38 名(うち女性 24 名、パート 14 名)

2. 事業内容

- **メイン事業:** ビジネスホテルの運営、宿泊・観光に関するサービスの提供。
 - 特徴: 出張客や観光客に快適な滞在を提供するため、チェックイン・チェックアウト対応、予約受付、館内案内、宿泊プランの提案など幅広いサービスを展開。
- **サービス体制:** スタッフ同士が連携し、お客様一人ひとりのニーズに応じた、きめ細かな接客を大切にしている。
 - 人材育成: 未経験者も丁寧な研修と先輩社員による OJT を通じて、段階的に業務の幅を広げ、成長できる仕組みを整えている。
- **地域との関わり:** 地域に根ざしたホテルとして、地域の魅力をお客様に発信するとともに、観光・宿泊を通じて地域の活性化にも貢献している。

3. 企業文化・社風

- **Mission:** 「一人ひとりのお客様に、また来たいと思っていただける滞在を。」
- **Value:** 「Hospitality(おもてなし)」「Teamwork(チームワーク)」「Growth(成長を楽しむ)」
- **特徴:** 年齢や経験に関わらず、スタッフ同士が声を掛け合い、協力して仕事を進める風土。希望休の相談もしやすく、チームで勤務シフトを調整している。
- **課題:**
 - 人材の確保: 宿泊・サービス業界全体で人材確保が難しくなっており、特に夜勤を含むシフト勤務が可能な人材の採用に苦戦している。
 - 人材の定着・育成: 未経験者を積極的に採用している一方、接客スキルやホテル業務を早期に身につけてもらうための、より体系的な育成方法の充実が課題となっている。
 - サービス品質の維持: 外国人のお客様を含め多様なニーズに対応する中で、スタッフによるサービスのばらつきを抑え、一定水準以上の接客品質を維持・向上させる必要がある。

4. 仮想の社長設定

- **氏名:** 高橋 美咲(たかはし みさき) 年齢: 45 歳
- **経歴:**
 - 大学卒業後、大手ホテルチェーンに入社。フロント業務、宿泊予約、営業企画などを経験し、現場とマネジメントの両面で経験を積んできた。
 - 地元への貢献を志し、ホテル業界での経験を生かして 39 歳で独立。地域に根ざした「株式会社みらいホスピタリティ」を設立し、ビジネスホテルの運営を開始。
- **人物像:**
 - お客様に喜んでもらえるサービスづくりへの情熱が強く、現場のスタッフの声にも積極的に耳を傾ける、温かみのある行動派の経営者。
 - 社員一人ひとりの成長を大切にし、未経験者にも活躍の機会を与えたいと考えている。ただし、人手不足や日々の現場対応に追われ、人材育成や中長期的なキャリア支援に十分な時間を割けていないことに課題を感じている。
 - 事業は安定している一方で、今後は「地域に選ばれるホテル」から「働く人にも選ばれる会社」へ成長させたいと考えており、採用・定着・人材育成のあり方について模索している。