

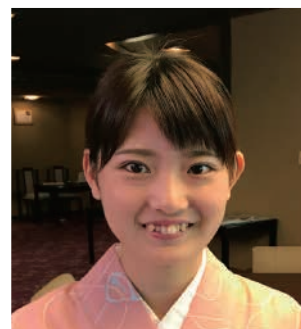
11 池田 奈桜さん Nao Ikeda

企 北勢

株式会社 鹿の湯ホテル（三重郡菟野町）
広報企画・接客係主任

事業所
住所：三重県三重郡菟野町菟野 8520-1
URL：http://www.sikanoyu.co.jp
社員数：43名

業種
旅館業



Profile

- ・高校時代に菟野町の魅力を知る
- ・新卒で現職場に入社。接客係に
- ・2年目で接客主任に。広報企画も兼任

講演・相談可能分野

- 仕事と家庭の両立 育ボス
- 人材育成 障がい者雇用 起業
- NPO 設立 多文化共生
- 地域資源活用 防災
- その他（キャリアアップ・キャリアデザイン
宿泊業の業務効率化）

講演実績

「私の使命」

これでいいのか?! 仲居さんの長時間労働

「菟野の魅力を多くの人に伝えたくて、この仕事に就きました」。池田さんは高校生の時に授業で菟野町について学び、鹿の湯ホテルへ就職しました。1年目は接客・配膳係に従事。「仲居の仕事は、拘束時間が長いことで有名。働いているうちに、変えたい点が色々見ええてきて」。2年目には接客係主任になり、業務改善にも着手しました。

「当時19歳だった私が周りから信頼を得る方法が『働きやすくなったね』と言ってもらえることくらいだったんです」。池田さんの業務改善の一つが、客室に“湯かご”を設置したことです。かごの中には宿泊者1人分のアメニティを入れます。こうすることでスタッフが、隙間時間に作業を進められるように。「客室内で急いでやるべき仕事が減り、負担が軽減されました」。

思いついたら即実行！ 取組は社外にも

2018年6月には、近隣施設で働く若手社員でつくる「湯の山温泉結びの会いずみ」を発足。「いずみ」は地域のPRと、社員同士の交流を兼ねています。発案から協力者の呼びかけ、イベント実施まで、わずか2ヵ月というスピード実現でした。発案のきっかけは、4月に開催された湯の山温泉開湯1300年イベント。若手社員同士が力を合わせることで「せっかくの友好が、1回で終了するのはもったいない！」と大急ぎで企画書を作成して説明に走ったとか。

池田さんに働きがいについて聞くと、「もちろんお客様に喜んでいただけること」。その一方で「みんなの“しんどい”が和らいだり、“楽しい”が広がったりするのを見るのも、やはり嬉しいんです」。

私流リーダーシップ

若さを武器に、若い社員に寄り添う

接客係は現在、社員10名と学生アルバイトが4名。池田さんは、14名をまとめる主任として奮闘しています。社員は20歳前後と若く、部下との接し方も工夫しています。「若い子は遊びたい盛り。プライベートの“楽しい”をできるだけ優先してあげられるよう、シフト調整や仕事の負担軽減に取り組んでいます」。加えて「仕事も楽しい」と思ってもらいたい。それも同世代の私だからできる仕事だと思っています。

名付けて『社員へのおもてなし』。それにはホテルが2017年にオープンした別館ワインバー『BOOK&WINE』も一役買っているそう。「仕事終わりに部下と腹ごしらえに。恋バナなど、色んなトークをして、相互理解を深めています」。

職場を変える楽しさを伝えたい

「先日は接客係で『ペルソナ分析』に取り組みました」。宿泊客のデータをもとに、架空の一家“ペルソナ”を作り上げ、どんな新サービスを提供できるか、意見を出し合ったといいます。「小さなアイデアも一つずつ書き連ねました」。これで社員にもたらされたのが、職場を“変える楽しさ”の発見。

「職場はもっと良くなるはず。縁の下から支えて実現したい」。この発言の裏には、頼れる上司の存在があるようです。総括の野口員敬さん。親子ほど年の違う2人ですが、まるで長年の盟友のよう。池田さんはかしこまるどころか、すっかり安心しているようです。部下を支える思いやりの風が伝播し、池田さんへ、そしてさらに若い世代へと吹き渡っていました。

(取材時：2018年8月)

こんな講演・相談に対応できます

- 宿泊業の業務改善（動線の見直し・業務効率化など）
- やりがいの見出し方・仕事の向き合い方
- 新入社員・若手社員のモチベーション向上
- 地域の魅力発掘とその発信

お問い合わせ先

三重県 ダイバーシティ社会推進課
TEL：059-224-2225
WEB：http://www.pref.mie.lg.jp/katsuyaku/index.htm

WEBは
ここから

