



クア・アンド・ホテルグループ 石和健康ランド

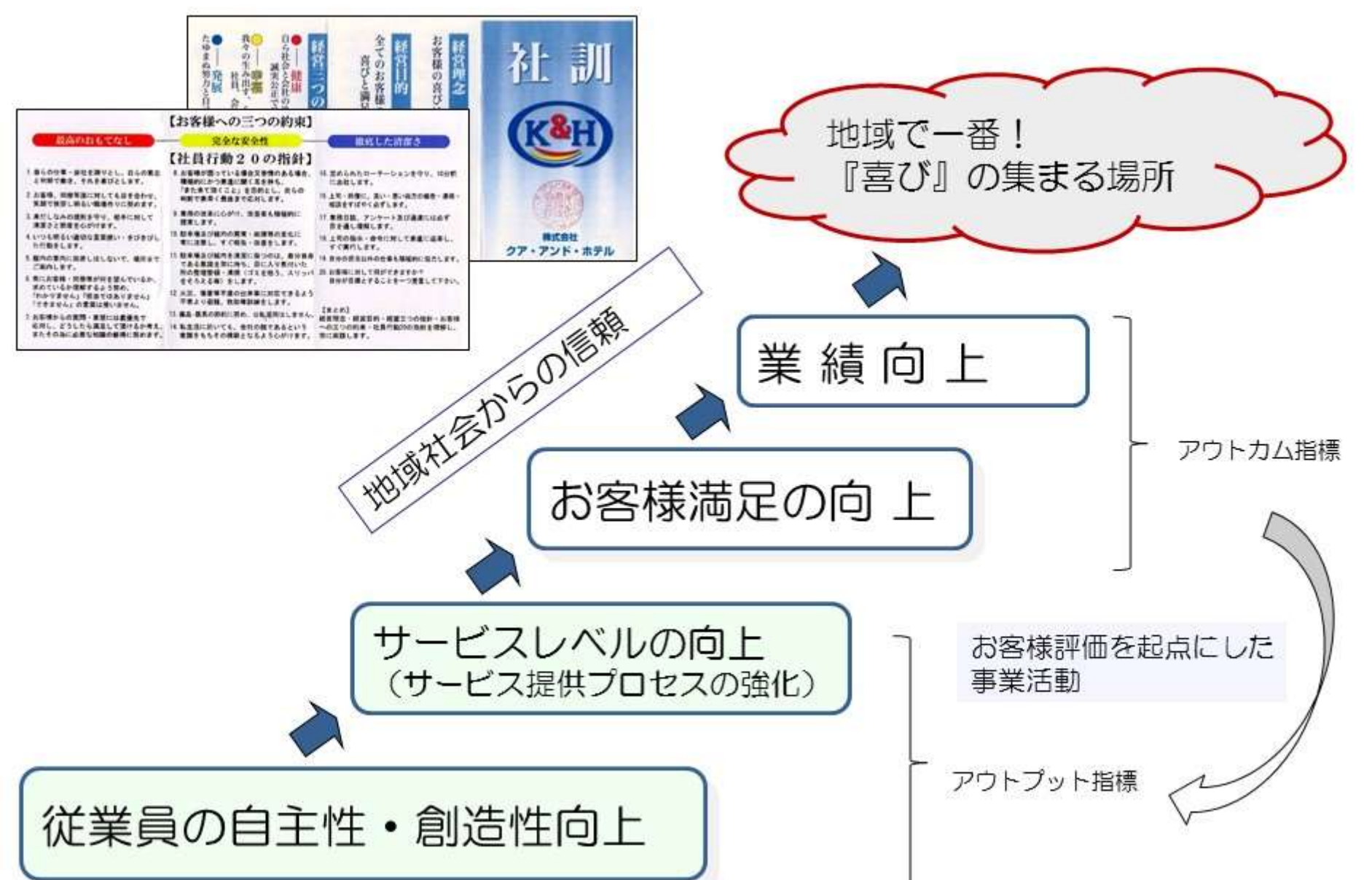
所在地: 本社・甲府市丸の内2丁目21-1
 代表者: 代表取締役 三森 中
 資本金: 10百万円
 社員数: 400名(含パート)



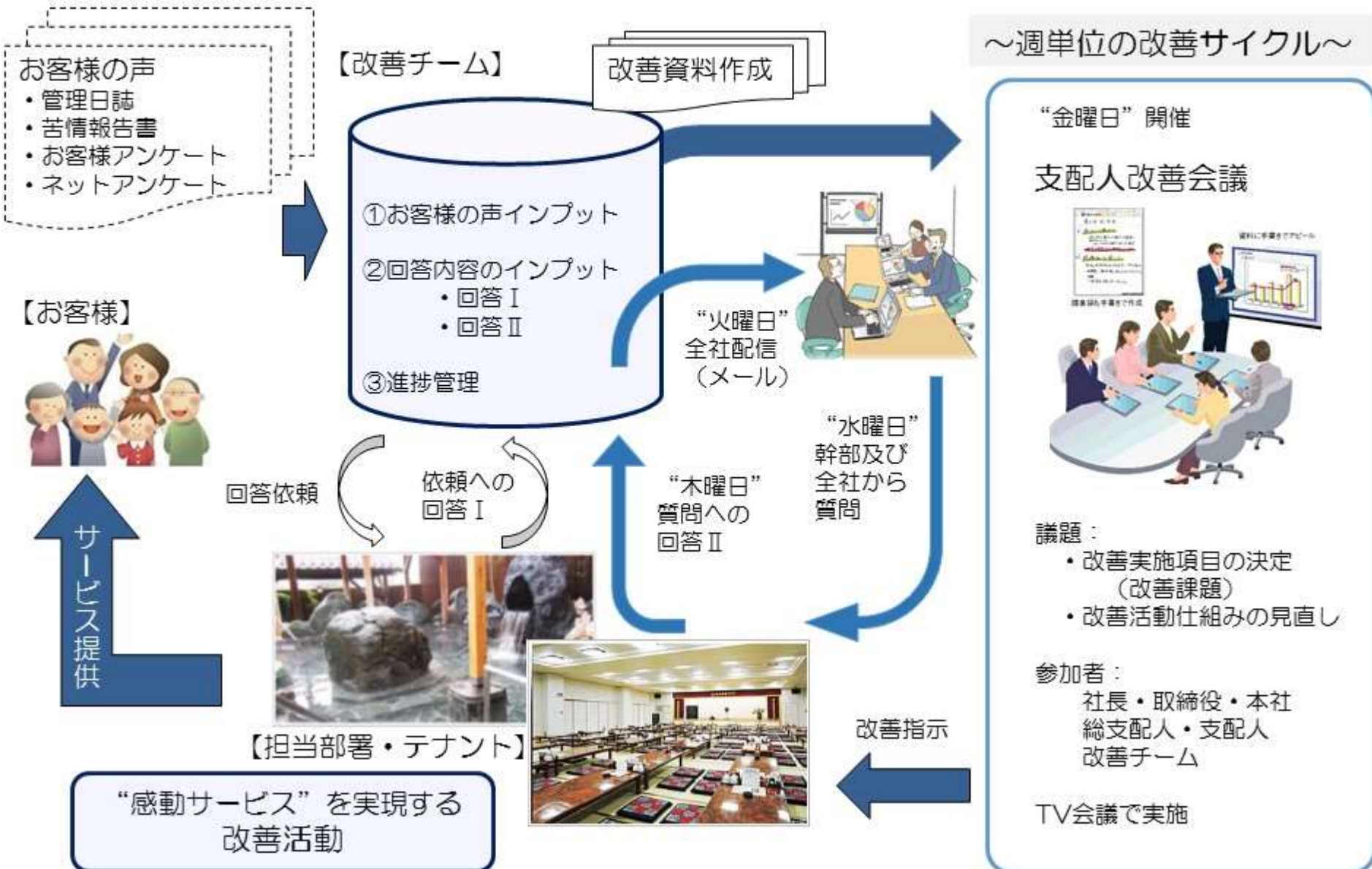
受賞理由

- ◆コンセプト「喜び」を基にした経営4つの基本方針（お客様の喜び・社員の喜び・社会の喜び・独自能力）により、目標達成に向けた取り組みを展開していること。
- ◆お客様との3つの約束（最高のおもてなし・完全な安全性・徹底した清潔さ）を重点施策として設定し、“非常に満足”を指標にしたお客様からの評価に基づいた改善を継続していること。
- ◆教育やイベント企画などの各チーム活動・事業計画の展開・改善活動などテナントと一体となった組織活動が展開され、健康ランド全体がお客様を向いた取り組みが行われていること。
- ◆地域企業として、近隣の駅清掃を積極的継続的に実施し、その活動を地域に広げると共にお客様への参加も促す活動に展開していること。

お客様本位の社訓を基にしたビジョン実現を目指す経営

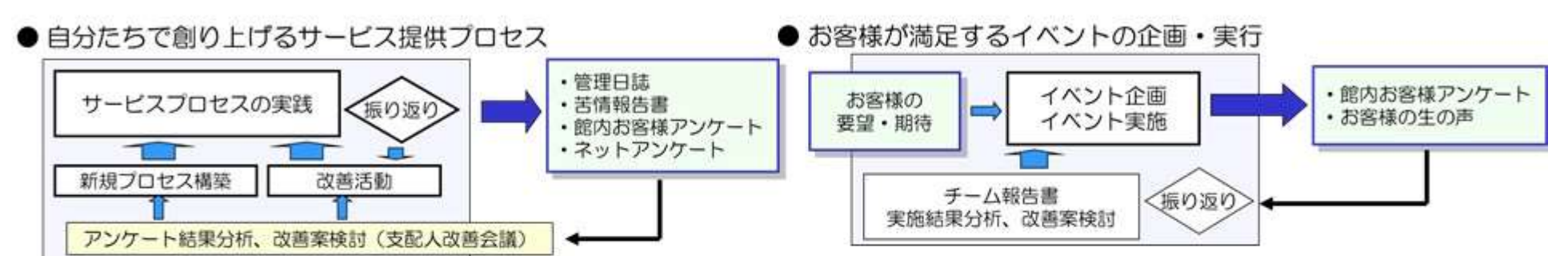


“感動サービス”を実現する顧客起点の改善活動の仕組み



◆ K&Hの“強み” (セルフアセスメント結果)

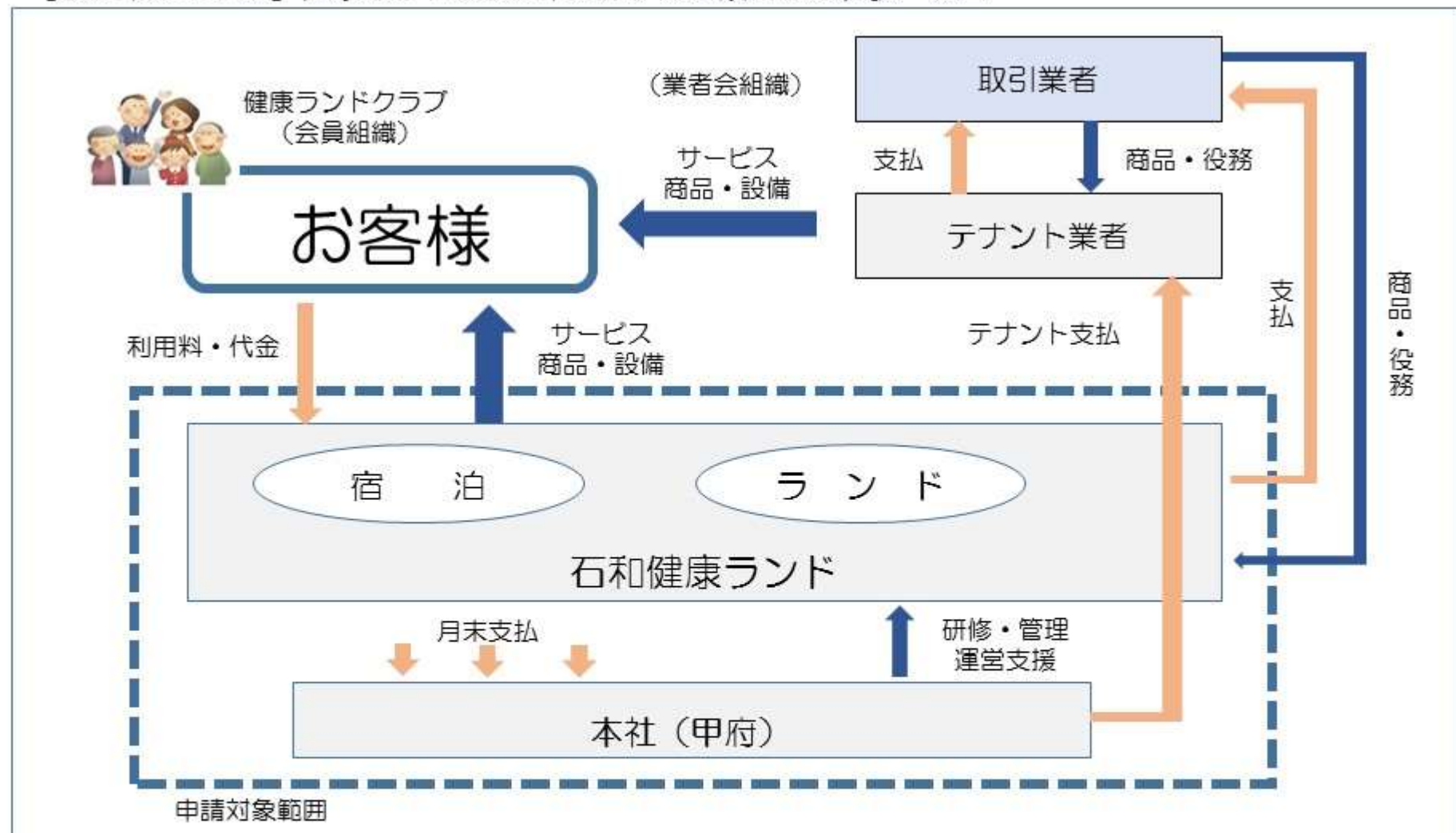
ビジョン実現に向けた現場主体の組織活動



● テナントと一体となった組織横断的なチーム活動 (お客様志向、対応の迅速化)

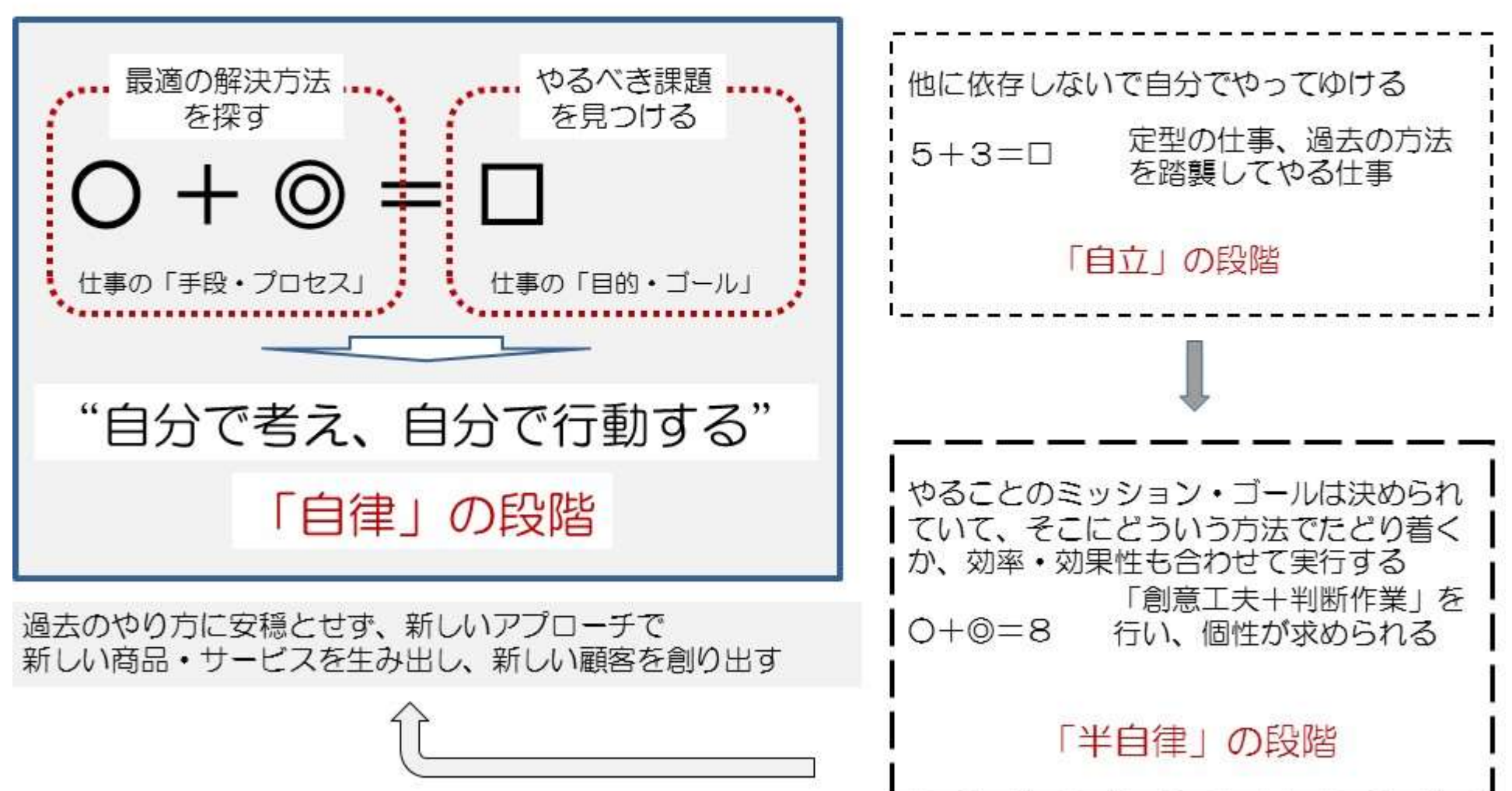


【ビジネスモデル】健康ランドとビジネスホテルを融合した施設・運営



◆ 自律型人材が組織を強くする

経営品質が求める「自律型」人材



独自の企業風土

【ビジネスを支える仕組み・風土】
 “お客様との三つの約束”の徹底した実行
 ~最高のおもてなし・徹底した清潔さ・完全な安全性~
 お客様の声に迅速・丁寧に応える仕組み “改善サイクル”