女将のこえ

シリーズ㉑

ジャーナリスト 瀬戸川 礼子

宮崎 知子（みやざき ともこ）さん

神奈川県 鶴巻温泉 **元湯 陣屋**

住所：神奈川県秦野市鶴巻北2-8-24▽電話：0463-77-1300▽客室数：20室（80人収容）、一人利用可▽創業：1918（大正7）年▽料金：1泊2食付き3万5000円～▽温泉：カルシウム・ナトリウム泉▽月曜日はランチまでの半日営業。火水定休。1万坪の敷地に館や露天風呂が点在。貸会室「松風」ではこれまで300以上の将棋・囲碁のタイトル戦が行われている。ブライダルも人気。

旅館を憧れの職業に

2009年8月。第二子出産の10日前に、先代からすみやかにするように打ち明けられた。過剰債務で陣屋を売ることになりそうだと――。

当時、知子さんは専業主婦。夫の高夫さんは、旅館ではなく本田技研の技術者だった。それが、2カ月後の10月1日には、知子さんは女将に、高夫さんは社長になっていた。まだ2歳の長男がすでに相続人に名を連ねていたことや、陣屋を守りたいという思いが、そう決断させた。

実は知子さんには、可能性を感じることがあった。「10億の借金があり、旅館経営の素人で、好きな仕事を辞める三重苦なのに、主人は落ち込む姿を見せなかった。生きる力があるな、この人とならできると思いました」

知子さんは観察から始めた。いきなり働いて目の前の仕事に没頭するのではなく、1カ月間、客観的に人の動きを眺めた。電話も積極的に取り、大まかな状況を把握した。

その後の行動は早かった。2つあったレストランの1つを年内で閉鎖。今でこそ、協力し合う陣屋だが、この頃は助け合う習慣がないうえに採算割れ。1つに絞ることで問題を解消した。

知子さんは結婚前、製造主体のファイナンス事業に携わっていたし、高夫さんは元技術者だ。2人共に、物事を論理的に捉え、問題の根本を探ろうとする習慣が生きている。

一人何役もこなすマルチタスク化も始めた。それまでは、出迎えの太鼓を叩くだけ、戦を出すだけ、と専任が多く、20室の宿に120人も働いていたが、今は宿泊とランチ提供、年40組のブライダルも含めて50人だ。

IT化は3カ月後に開始。慣れた人を採用し、会計、予約、勤怠などを一元管理するソフトを自社開発した。例えば、原価管理は各担当が数字を入れて、納品書の写真を添付しておしまい。このソフトを陣屋コネクトといい、他社にも販売・支援している。利用者とは、コラボの連泊プランを設けたり、料理人を派遣したり、メニュー開発を助けたり、従来にない新しい共栄が始まっている。

驚く数字がある。陣屋は、毎週火水が定休日で、スタッフは週休3日制。有休消化率は100％。にもかかわらず平均年収は398万円で、離職率は4％。これは革命的だ。

ここに至るまでの物語は書き切れない。知子さんも筆者もたびたび目頭が熱くなった。

「給料はもっと高くしていきたいですね。お客さま思いの心ある人が疲弊せず、人生設計ができるようにしたいんです。みんなで『旅館を憧れの職業にする』ことを目指していきます」。