

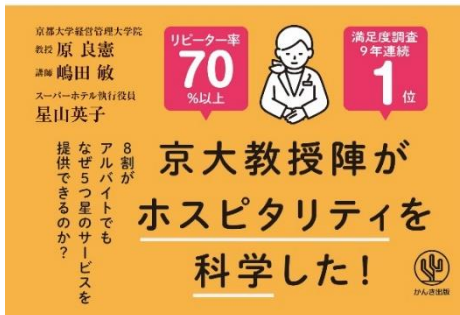
2024年3月1日
報道関係者各位

株式会社スーパーホテル

スーパーホテルが京都大学教授と共著の書籍 『スーパーホテル「マニュアル」を超えた感動のおもてなし』を出版

「Natural, Organic, Smart」をコンセプトに、地球にも人にも優しいホテルの運営を手掛ける株式会社スーパーホテル（代表取締役社長：山本 健策、本社：大阪府大阪市）は、京都大学経営管理大学院教授と共著の書籍『スーパーホテル「マニュアル」を超えた感動のおもてなし』を、2024年3月6日に株式会社かんき出版より発売することをお知らせいたします。

スーパーホテル 「マニュアル」を超えた 感動の おもてなし



1. 書籍概要

「Natural, Organic, Smart」をコンセプトに、地球にも人にも優しいホテルの運営を手掛ける株式会社スーパーホテルは、属人的かつ暗黙知である「優れたおもてなし」を形式知化させて、サービス品質をレベルアップさせることを目的に、2017年に京都大学と「おもてなしの科学化」の共同研究を開始しました。

お客様を魅了する「おもてなし」の秘密を科学で解明！

J.D. パワー“ホテル宿泊客満足度〈エコノミーホテル部門〉”9年連続 No.1 ホテルの「おもてなし」を支える科学的アプローチ

サービス業界において「おもてなし」は顧客満足度向上のために不可欠な要素です。しかし、その「おもてなし」をどのように定義し、実践すれば良いのか多くの企業が課題を抱えています。本書はJ.D. パワー“ホテル宿泊客満足度（エコノミーホテル部門）”において、9年連続 No.1を受賞しているスーパーホテルが、京都大学との共同研究を通じて形式知化し、科学化された「おもてなしのノウハウ・知見」を余すところなく紹介しています。

京都大学教授陣がホスピタリティを科学した！なぜ8割がアルバイトでも5つ星のサービスを提供できるのか？

本書は、以下の5つの構成で、科学的根拠に基づいた「おもてなし」の知見とスーパーホテルの理念浸透や人材育成の仕組みを紹介し、京都大学経営管理大学院の原教授が章ごとにわかりやすく解説しています。

1. おもてなしへのこだわり
 - ・ハイタッチなおもてなしはマニュアルからは生まれない
 - ・日常の感動体験をどのように生み出すか
2. 大学との共同研究とその成果
 - ・接客に優れたスタッフの行動分析
 - ・共同研究で得た知見から教育プログラムを開発
3. 理念浸透の仕組み
 - ・スーパーホテルの理念を浸透させる「Faith-UP」
 - ・ブランディング活動で「らしさ・ならでは」を強化
4. 人材育成の仕組み
 - ・4つの階級をのぼっていく「スター制度」と研修プログラム
 - ・自律型感動人間を育成する仕組み
5. 異業種のサービス業への応用
 - ・スーパーホテルが体系化したサービスマネジメント
 - ・ホテルのホスピタリティの仕組みを介護・病院にも応用

2. 書籍情報

タイトル：スーパーホテル「マニュアル」を超えた感動のおもてなし

著者：京都大学経営管理大学院 教授 原 良憲、講師 嶋田 敏、
スーパーホテル執行役員 星山 英子

出版社：株式会社かんき出版

発売日：2024年3月6日

定価：1,700円(税抜)

目次：

プロローグ

第一章 答えは現場にある！ マニュアルを超えるおもてなしへの究極のこだわり

第二章 現場のおもてなしを科学する！ 京都大学との共同研究とその成果

第三章 全スタッフが理念実現に向けて一丸となる！ 理念浸透の究極の仕組み

第四章 自律型感動人間を育成する！ 究極の仕組み

第五章 どんなサービス業にも応用できる！

「理念経営*自律型感動人間」という究極のサービスマネジメント

エピローグ

3. 著者プロフィール

■ 星山 英子



大阪府出身。関西外国語大学卒業後、1998年にスーパーホテルにフロントスタッフとして入社。2008年に研修センターの支配人として人財育成を担当。2010年から経営品質部に配属となり、全国のフロントスタッフの教育制度やトレーニングに従事。2015年、経営品質部CS推進部長、2022年からは経営品質本部本部長として、顧客満足度向上のほか、ブランディング、デジタルマーケティング、SDGsの推進に精力的に取り組んでいる。現在、経営品質本部執行役員。

■ 原 良憲（京都大学経営管理大学院 教授）

兵庫県姫路市出身。1981年東京大学工学部電子工学科卒業、1983年同大学院工学系研究科修士課程修了。2005年京都大学で博士（情報学）を取得。2006年から京都大学経営管理大学院教授をつとめる。イノベーション・マネジメント、サービス経営などの教育研究に従事。サービス学会会長（2020年～2022年）、日本学術会議連携会員、AREホールディングス株式会社社外取締役。

■ 嶋田 敏（京都大学経営管理大学院 講師）

茨城県桜川市出身。2010年東京大学工学部精密工学科卒業、2012年同大学院工学系研究科修士課程修了。2015年同大学で博士（工学）を取得。同年から京都大学経営管理大学院特定助教、2019年から同大学院講師をつとめる。サービス工学、サービス・マネジメントなどの教育研究に従事。サービス学会理事。

【株式会社スーパーホテルについて】

「Natural, Organic, Smart」をコンセプトに、健康でサステナブルなライフスタイルを提案するホテルとして国内170店舗、海外1店舗（ミャンマー）を運営（2024年3月時点）。ITの活用による生産性向上と、高品質な接客・サービスによる顧客満足度の向上を両立させ、2023年度には「J.D. パワー“ホテル宿泊客満足度9年連続 No.1 <エコノミーホテル部門>”と「JCSI（日本版顧客満足度指数）調査 顧客満足度 “No.1”」をダブル受賞。また環境保全の取り組みを行っている業界をリードする環境先進企業を環境大臣が認定する「エコ・ファースト制度」※ では、ホテル業界で唯一認定を受けています。

環境保全活動以外にも地域活性化や次世代支援などのSDGs推進活動に積極的に取り組んでいます。

公式サイト：<https://www.superhotel.co.jp/>

SDGsの取り組み：<https://www.superhotel.co.jp/sdgs/>

※「エコ・ファースト制度」について：<https://www.env.go.jp/guide/info/eco-first/>

【お問い合わせ先】

株式会社スーパーホテル

本社：〒550-0005 大阪府大阪市西区西本町 1-7-7

TEL：06-6543-9000 / EMAIL：pr@superhotel.co.jp