



その 250

クローズアップ21

品質向上に注力する 明智ゴルフ倶楽部・賑濟寺ゴルフ場

従業員の意識を高め、魅力あるコース作りを目指す

今回紹介する明智ゴルフ倶楽部・賑濟寺ゴルフ場（18H、岐阜県）は、岐阜県内における地域の異なった5カ所のゴルフ場を運営する『株式会社明智ゴルフ倶楽部』の中の1コースであり、株主会員制のゴルフ場だ。会員になると、明智ゴルフ場（54H）、かしおゴルフ場（18H）、ひるかわゴルフ場（27H）、荘川ゴルフ場（18H）も会員として利用できるという大型共通会員制となっており、利用価値の高いマンモスクラブとして有名である。

去年の10月にかしおゴルフ場から異動してきた片桐涼支配人が中心となって、従業員の意識を高める取り組みに注力してきており、これをメインに紹介していきたい。

それらの紹介の前に同GC賑濟寺ゴルフ場の概要について簡単に触れておこう。年間の入場者数は約5万6000人で、明智全体だと29万5000人を誇る。メンバーとデジタルの比率は、明智全体だと4・6だが、賑濟寺ゴルフ場とかしおゴルフ場は6・4という。

そしてメンバー数は明智全体で約1万4000人、実働は約9000人、平均年齢は65歳。来場者

県別の内訳だが、愛知県内からの来場者が全体の6割を占めており、岐阜県が3割、その他のエリアが1割となっている。

賑濟寺ゴルフ場の入場者の比率は、男性86％、87％、女性13％、14％で、年代別に見ると10～30代が約15％、40代が約25％、50代以上が約60％だという。

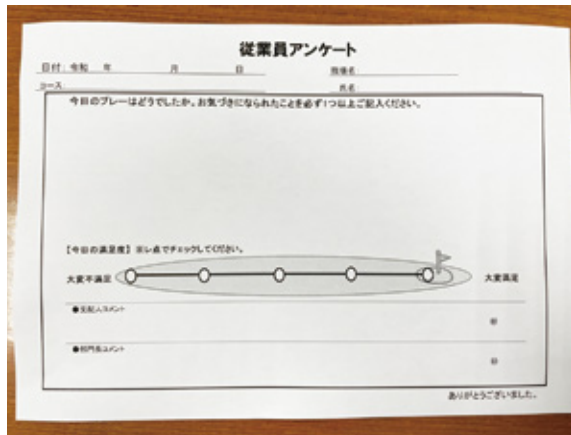
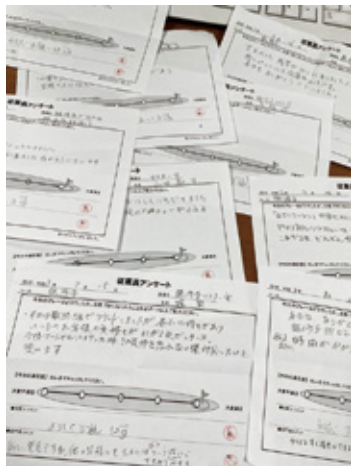
概要も終えたところで、同GC及び、賑濟寺ゴルフ場単体の施策について、片桐支配人に話を聞くことができたので順に紹介していきたい。

品質向上の取り組み 従業員ブレイクアンケートの提出

同GC賑濟寺ゴルフ場では、ゴルフが好きな従業員が非常に多い



明智GC賑濟寺ゴルフ場の片桐涼支配人



従業員アンケート

ことを受け、従業員がプレーを行う際には、終了後に一言コメントを提出することを義務付けすることでコースの状況、レストランの状況、クラブハウスの状況を取り

アルタイムに支配人まで届く仕組みを取り入れている。余談だが、従業員がプレーする際、9割方は自分の職場（賑濟寺ゴルフ場）でのプレーを選んでいるという。

「これはグループでも賑濟寺ゴルフ場独自の取り組みです。フロント精算時に提出、内容によってコース管理、レストラン、マスター室、各部門の長に提出されたコメントは、対応策を記入して支配人へ提出することとなっています。気付いたことを必ず一つ以上書かせるように呼びかけていますし、シンプルではありませんが、タイムリーな情報が共有され、素早く対応できる良いシステムだと思っています。」

費用の掛かる案件などは、社内ルールに沿って稟議申請を行ったりと時間の必要なものから、次の日には即対応できることなど様々な意見が出ており、お客様へ反映できるので役に立っています。

例えばで言いますと、

「イボットが多かった」というコメントが多数あると、皆ですぐに目土を行うようにしています。通常に比べ格安でプレーできる分、皆しっかりと書いてくれるようになりましたし、ゴルフアイ目線の色々な情報が挙がってくるようになり、アンケートから見えてくる「気付き」が日頃の業務のサービス向上につながっていると思っています」

（片桐支配人）

賑濟寺ゴルフ場に系列コースの従業員がプレーに訪れることも少なくないそうだが、この際にもこのアンケートをお願いしているそうだ。

「本来、出てこなかったような内容が浮き出てきますし、従業員とのコミュニケーションにもつながっています。だからこそ、もっと精度を高くしていきたいと考えています。私の理想といえますか？」

「アイボットが多くなってきたので、今月の〇〇日までに皆で目土作業をやりませんか？」なんてコメントがあつたら最高ですよね（笑）。兎にも角にも、従業員アンケートの積み重ねでコースの状態やレストランの他、お風呂のシャワーの調子など、細かい部分も改

善していき、結果的にゴルフ場全体が徐々に良くなっていると実感しています」

（片桐支配人）

社内報で情報を共有し、従業員の問題意識を高める

同GCでは、5コースのスケールメリットを活かすという意味で、3年半前から社内報を毎月発行し、全社員で共有できるようにしている。なお、賑濟寺ゴルフ場の片桐支配人が社内報の担当を務めているという。

「5コース全体の状況を掲載している社内報ですが、始めるきっかけは従業員の情報共有のためです。当然、5コースそれぞれレストランのメニューも違いますし、コースも違いますし、グリーン草種も違います。やはり、明智は5コースあるんだよ」という部分を現場の従業員に改めて知ってもらいたいという思いがあります。部署不問で皆がしっかりと読んでいて、コミュニケーションの一環となっていますね。この社内報で情報を知ること自然と5コース内の競争意識が沸き、現場のモチベーションが高まっています。その他、健康保険や社会保障、労働関連な

5月 明智 Family 通信 第42号 5月発行

明智・可児 合同新入社員研修実施!

5月14日(木)に「明智5コース」にて新入社員研修を行いました。研修には可児ゴルフ場からも参加され、両ゴルフ場の社員が一堂に集まり、お互いに挨拶を交わし、研修の意義や目的、研修内容について話し合いました。その後、両ゴルフ場の社員が一堂に集まり、お互いに挨拶を交わし、研修の意義や目的、研修内容について話し合いました。

◆社長今月の一言◆

今年も残すところ僅かです。先週の研修を通じて、両ゴルフ場の社員が一堂に集まり、お互いに挨拶を交わし、研修の意義や目的、研修内容について話し合いました。

★Happyらいび★

かほゴルフコースセンター★ 希望の長男誕生!
平成30年4月29日 出産
平野 大蔵 男(100g) 出生時体重:4,250g

人生最高の時パスファッショ!
平成30年4月12日 出産
村山 聖 男(100g) 出生時体重:4,250g

2021年 初夏 レストランおすすめメニュー

夏にぴったりの、旬の食材を使ったメニューが満載です! 2021年 初夏 レストランおすすめメニュー

明智 5コース レストラン 初夏 レストランおすすめメニュー

可児 5コース レストラン 初夏 レストランおすすめメニュー

和食 5コース レストラン 初夏 レストランおすすめメニュー

イタリアン 5コース レストラン 初夏 レストランおすすめメニュー

焼肉 5コース レストラン 初夏 レストランおすすめメニュー

ゴルフ場改善工事実施

今年もゴルフ場のメンテナンスを実施しました。ゴルフ場のメンテナンスは、ゴルフ場の魅力を高める重要な要素です。今年もゴルフ場のメンテナンスを実施しました。

健康改善事業実施 (PWC) (ZON)

健康改善事業を実施しました。PWC (Physical Wellness Check) と ZON (Zone Optimization) は、ゴルフ場のパフォーマンスを向上させるための重要なツールです。今年も健康改善事業を実施しました。

総務より

パート・アルバイトのみならず、業務上の必要に応じておのみなさまへ、業務上の必要に応じておのみなさまへ、業務上の必要に応じておのみなさまへ。

2021年 4月9日 明智 Family 通信 第42号

男性体育レポート 管理本部 長生広場 総務 中野

長生広場では、男性の健康とスポーツの普及を目的として、様々な取り組みを行っています。今年度も、男性の健康とスポーツの普及を目的として、様々な取り組みを行っています。

「男性の健康とスポーツの普及を目的として、様々な取り組みを行っています。」

電話応対コンクール各地区大会

電話応対コンクール各地区大会を行いました。電話応対コンクール各地区大会を行いました。

理事長杯総観

理事長杯総観を行いました。理事長杯総観を行いました。

やサービス向上につな

協会主催)の出場選手

としていますが、参加した

従業員のスキルアップ

ど、法的なものも掲載

していますので、これ

らの部分は顧問弁護士

に毎回確認して載せて

います」(片桐支配人)

また、明智の5コー

スでは毎年、各コース

のフロントからそれぞ

れ1人参加している

「電話応対コンクール」

(日本電信電話ユーザ

提案改善優秀案件

提案改善活動を通じて、現場の課題を解決し、業務効率化を図っています。今年度も、提案改善活動を通じて、現場の課題を解決し、業務効率化を図っています。

練習場ゴルフ場改善案件「TEEヤード敷の見やすさ向上」

問題点

練習場Teeヤードの敷が暗く、打球の軌道が見えづらかった。

改善点

照明を設置し、Teeヤードの敷を明るくしました。

改善後の様子

照明を設置したことで、打球の軌道が見えやすくなりました。

効果

打球の軌道が見やすくなり、練習の効率化が図れました。

かほゴルフ場改善案件「鏡・ペンクラブの改善」

問題点

練習場の鏡が曇り、ペンクラブの使いやすさが低かった。

改善点

鏡を拭き取り、ペンクラブの改良を行った。

改善後の様子

鏡が曇らなくなり、ペンクラブの使いやすさが向上しました。

効果

練習場の環境が改善され、練習のモチベーションが向上しました。

明智ゴルフ倶楽部の社内報

「電話応対コンク

ールは、各企業の

社員の電話応対と

応対技能のレベル

アップを通じて、

顧客満足経営の推

進を図るための人

材育成を目的とし

て毎年実施してい

ます。参加者は、

毎年設定される競

技問題に取り組み、

電話応対サービス

の技能を競い合っています。今年

はZOOMでオンライン開催とな

りました。明智全体としては、電

話対応の研修の延長線として出場

している経緯があります。毎回、

出場した従業員はスキルアップし

て戻ってきますが、出場しなかつ

たフロントと共有しており、職場

全体のレベルアップにつながって

いると感じています」(片桐支配

人)

現在、明智の5コースでは7割

近くが電話予約だといい、顔が見

えない相手に対しての応対に今後

も注力していくとしている。

の支配人会議の際に話し合いまし

「電話応対コンク

ールは、各企業の

社員の電話応対と

応対技能のレベル

アップを通じて、

顧客満足経営の推

進を図るための人

材育成を目的とし

て毎年実施してい

ます。参加者は、

毎年設定される競

技問題に取り組み、

電話応対サービス

の技能を競い合っています。今年

はZOOMでオンライン開催とな

りました。明智全体としては、電

話対応の研修の延長線として出場

している経緯があります。毎回、

出場した従業員はスキルアップし

て戻ってきますが、出場しなかつ

たフロントと共有しており、職場

全体のレベルアップにつながって

いると感じています」(片桐支配

人)

そんな中、2020年5月から

私が担当させていただき、まずは

1万人を目標に活動を始めました。

最初の半年で5000人にするた

めにはどうすれば良いのか、明智

LINE公式アカウントを作成

情報発信に注力し、集客対策に

数年前から賑濟寺ゴルフ場やか

しおゴルフ場は、土日はほとんど

メンバーで埋まっている状況で外

部への発信はそこまで積極的では

なかったという。しかし、今後メ

ンバーも高齢化するると、明智ゴル

フ場やひろかわゴルフ場といった

遠方のコースには、名古屋からの

メンバーも来場が減ってくるだろ

うという意見が出たという。それ

に伴い、ビジターをうまく囲い込

むために、3年ほど前から明智5

コース全体としてLINE@を始

めたという。

「明智5コース全体で使用を始め

ましたが、当初は登録数も1500

0人程度でとりあえず開始した程

度でした。メルマガの延長のよう

な形式で一方向的に配信している状

態で、LINEの良い部分を活用

できていませんでした。」



た。他業種で行われている手法を参考に、新規友だち登録キャンペーンを開始しました。私が担当に

なつてからはまず配信の内容以上に、全体の友だち登録を増やすことに注力しました。レストランに

現在の友だち登録は1万621人

いるゴルフファーに、積極的に声をかけさせていただきました。各テーブルには、友だち登録したら1ドリンクサービス”のPOPを設置し、5つのゴルフ場で一斉に声掛け運動を精力的に行いました。本格的に取り組み始めると、興味を持って自発的に行動や提案してくれる従業員が出てきてくれたこともあり、開始から3カ月で5000人の登録は達成しました。簡単に1万人まで行くのではと楽観視していましたが、会員制という点もあり、リピート数が多いことに感謝もあります。が、厳しい現実も突き付けられましたね。コロナ禍の影響

もあり、思うように伸びなくて1万人達成までに初めのキャンペーンから丸一年以上費やして、1万人達成することになりました。やはりこれだけいると、アンケート機能を使った配信の際には多数の声が集まります。LINE@は非常に容易に告知できる手段ですが、簡単なだけにマンネリ化するとブロック数が増加して新規企画を行い、さらに友だちを募集する必要があります。常にお客様の必要とする情報をタイムリーに告知できるかが、今後の課題になると感じています。引き続き、問題意識の高い従業員と一体となって取り組んでいきたいです」(片桐支配人)

も、興味を持って自発的に行動や提案が出てきてくれたこともあり、開始から3カ月で5000人の登録は達成しました。簡単に1万人まで行くのではと楽観視していましたが、会員制という点もあり、リピート数が多いことに感謝もあります。が、厳しい現実も突き付けられましたね。コロナ禍の影響

恒例の「賑濟寺夏祭り」を実施
同GC 賑濟寺ゴルフ場では毎年、メンバーへの還元祭も兼ねて夏祭を開催しているが、最後にこれを紹介して終えたい。
今年度は開場45周年と重なり、大規模で開催する予定だったが、まん延防止措

置(岐阜県)や、緊急事態宣言(愛知県)のため、外でのイベントのみ開催(アルコールの提供は自粛)。それでも約150人が来場し、バターでBINGO、ヘッドスピードチャレンジ等を開催し、前半の最初のショートホールでは、来場者全員参加のニアピン大会を実施。賑濟寺ゴルフ場名物であるゴルフボール大の焼売45個を賞品とし、焼売ニアピンを開催。これは特に好評だったそうで、定期的

に土日で開催しているという。



大人気の焼売イベント。焼売をテイクアウトするゴルフファーマかなり多いという