



伝統の継承を大切に  
時代に合わせて変化

## 皆美グループ 非日常のおもてなしで お客様に至福の時を届ける

忙しい日々から抜け出し、時を忘れ、季節を五感で味わえる至福の時——そんな非日常のおもてなしを堪能できるのが、城下町松江の湖畔に佇む老舗旅館《皆美館》だ。1888年の創業以来、行き届いた心遣いと旬の地元食材を生かした伝統の味、そして宍道湖を借景とした枯山水庭園などが多くの人々を魅了し、皇族を始め、著名な文化人、政財界人、芸術家らに愛されてきた。創業以来のモットーは、茶人としても知られた松江藩7代藩主、松平不昧公が遺した教え「客の心になりて亭主せよ」。5代目を継承する皆美佳邦社長(64)は、「コロナ禍が長引く中、非日常のおもてなしが益々求められています。宿泊業者として、お客様が安心安全に癒しを感じられるサービスの提供に一層注力しています」と語る。

コロナ禍で各地の宿泊業者は苦境を強いられた。皆美館のほか、玉造温泉《佳翠苑皆美》など法人3社、6店舗を展開し、ブランド力を誇る《皆美グループ》も例外ではない。しかし、健全経営の中、黒字体質を維持した。その理由の一つが、多様

性と多角化だ。

日本の趣を伝え継ぐ皆美館は、数寄屋造りの離れなど一部を残して2007年、和のオーベルジュとしてリニューアル。100室以上の大規模旅館である佳翠苑皆美も、個人客向けにダイニングを作ったり、ベッドを増やしたりするなどして時代のニーズに合わせて変化させてきた。11年には、皆美伝統の味を楽しめるレストラン《ふじな亭》の仕出し部門を独立させた《お届け厨房》を新設。料亭の味覚を全国発信する《M・I・N・A・M・I・O・N・L・I・N・E・S・T・O・R・E》もスタートさせた。

17年には、郷愁漂う木造旅館で、寛ぎと憩いをリスナブルに味わえるゲストハウス《翠鳩の巣》を玉造温泉街にオープン。「時代の先を見据え、変化を恐れずに多角化、多様化を進めてきたことで難局を切り抜けてきました」と皆美社長は息を吐く。

耐えていただけではない。アフターコロナを見据え、「おもてなし」の強化には一層力を入れた。佳翠苑皆美では、「ソーシャルディスタンスを取っていても、心は近づけよう」を合言葉に、今まで以上に客に寄り添ったサービスを展開。その一つが、チェックアウト時に添えるスタッフ直筆のメッセージカードだ。当初は定型文になりがちだったが、次第に

客との会話を反映した言葉に変わり、サービスの質もより向上した。スタッフ同士でもスキルを高め合っている。約10年前から、「ありがとうカード」というツールを用いて、他のスタッフへの感謝の思いを文字化。書いた人と書かれた人の名前の数を集計し、毎月の常会で表彰している。そのカード数は1か月で1200枚にも及ぶ。「感謝の気持ちを、見える化。することで社員のモチベーションが上がり、お客様へのおもてなしへと循環します。従業員満足と顧客満足の両立を重ねていることが、高評価をいただいている要因だと思います」と皆美社長。旅行者などが実施する評価ランキングやネットの口コミなどは、コロナ禍前より高くなっているという。

「おもてなし」は形に見えず、数値化できない上、人によっても評価が変わる。マニュアル化できないからこそ、スタッフ一人一人の日々の研さんや創意工夫が求められる。「伝統を継承しているという誇りを糧に成長し続ける必要があるのです」



「コロナ禍を経て益々、非日常の癒し需要が高まっている気がします」と話す皆美社長



皆美グループ

業種 ホテル旅館業

事業内容 ホテル旅館業、和食レストラン、商品の企画・製造・販売、仕出しお弁当

創業 明治21(1888)年5月5日

代表者 代表取締役社長 皆美 佳邦

社員数 300名(男140名 女160名)

〒699-0201

島根県松江市玉湯町玉造1218-8

TEL/0852-62-0577

https://minami-saiyou.jp

●ホテル(島根):佳翠苑皆美

●旅館・和食レストラン(島根):皆美館

●和食レストラン(島根):味皆美ふじな亭

●仕出しお弁当(島根):お届け厨房

●商品の企画販売製造(島根)

:MINAMI ONLINE STORE

:一十一 hitoi

●温泉ゲストハウス型旅館(島根):翠鳩の巣

### 求める人材像

Check!!

- 感動の創造に興味のある方
- おもてなしの技術を身に付け、磨いてみたい方
- 日本文化に興味があり、仕事にしてみたい方

資料請求・お問い合わせ先

採用直通 TEL

0852-62-0577

採用直通 E-mail

keiri@minami-g.co.jp

資料請求

公式サイトは  
こちら

インターンシップ

会社見学



新たな挑戦が生む感動のおもてなし

皆美グループでは堅調な業績を背景に、新たな挑戦も始めている。今年から、ふじな亭が担っていたレストラン、仕出し、商品販売の3部門を《MINAMI TASTE LAB》とまとめ、皆美の味とおもてなしを全国発信する事業を強化。商品販売ではギフトがメインだったが、関西の百貨店ハイヤーなどの協力を得て、お取り寄せ惣菜の新ブランドも開発、積極的な売り込みで全国展開を目指す。

老舗の皆美館も、創業当初からの趣を大切にしつつ、多くの部屋にベッドを導入するなど随所でアップデートを図って居心地の良さを追求。世代を引き継いだ常連客も少なくなく、

不変性と利便性の両立に力を注ぐ。樹齢300年の出雲松を中心とした出雲庭園は、アメリカの日本庭園専門誌《ジャナル・オブ・ジャパニーズ・ガーデニング》で毎年上位に入り、22年も全国4位となった。

玉造温泉街にある佳翠苑皆美では、今秋、ホテルの魅力を上乗せする改装がスタート。美肌と健康効果を求めて訪れる観光客らの満足度をより高めようと、岩盤浴やよもぎ蒸し、健康茶などを楽しめるテトックス空間《温美活サロン》などを新設する。出西生妻やクロモジ、ヒスイなど地域資源をふんだんに生かした仕上がりにする予定だ。

感動を生むおもてなしには、ゴールがない。受け継がれた伝統を誇りに、挑戦し続けるからこそ、新たな感動が創り出されていくのだ。



1



2



3



4



5



6



7

1《佳翠苑皆美》のおもてなしは、駐車場からスタート。お客様の到着を和服姿で迎える 2 気軽に皆美伝統の味を楽しめる《ふじな亭》 3 4 多くのスタッフがそれぞれにサービスを提供する宿泊施設では、スタッフ同士の密なコミュニケーションが欠かせない 5 彩り豊かな食事を作り出す《佳翠苑皆美》の厨房では、材料搬入や仕込みなどにチームワークが重要だ 6 コロナ禍で需要が大幅アップした《お届け厨房》。経験豊かなスタッフによる丁寧な指導が後進を育て、顧客ニーズに応えている 7 柔らかな笑顔でお客様を迎え入れる《皆美館》のスタッフ

## 高品質のサービスでお客様に寛ぎを



佳翠苑皆美 客室  
上田 奈希さん(21) 2022年入社(1年目)

雰囲気ある和服でグレード高いおもてなし

2時間近くかかっていた着付けも今は15分程度に。観光情報や料理内容、酒の種類など覚えることが多いですが、お客様に喜ばれるのが何よりのモチベーションになっています。



佳翠苑皆美 レストラン  
原 一真さん(23) 2020年入社(3年目)

客室係と連携し、食事を堪能できる空間に

客室係が気持ちよくサービスを行えるようフォローすることで、お客様に喜んでもらえるのがスーツをまとったホールスタッフの仕事。ミスなく料理やお酒を運ぶだけでなく、会話術も磨いていきたいです。



佳翠苑皆美 フロント  
嶋田 美咲さん(24) 2021年入社(2年目)

チームワークが生む最高のおもてなし

ホテルでのサービスは、チームワークが大事。ミスを防ぎ、さまざまな情報をすべての部署につなげていくことで、お客様の居心地の良さを創り出していけると実感しています。



佳翠苑皆美 予約  
近藤 和奏さん(27) 2021年入社(2年目)

丁寧なヒアリングで素敵な旅を演出

宿泊中のプロポーズを企画したお客様の相談を受け、花やケーキの手配、渡すタイミングなどを一緒に考えたこと。ご希望を丁寧に聞き、素敵な滞在にしたいです。



皆美館 調理師  
中田 聖真さん(22) 2021年入社(2年目)

素材の味と美しさが映える料理を

今年から前菜を担当。素材の美しい色が一層映えるよう調理するのに苦労しています。先輩から高い技術やセンスを学びつつ、自宅でも試作を繰り返し、腕を磨いています。

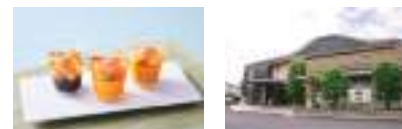


MINAMI ONLINE STORE  
西村 大稀さん(21) 2022年入社(1年目)

綿密に在庫管理し、皆美の味を全国に発送

注文を受け、在庫がなくなるよう先を読んで製造を依頼したり、冷凍庫の空き容量を確認したりしています。北海道から九州まで全国各地に皆美の味を届けています。

### MINAMI TASTE LAB



和食レストランだけでなく、仕出し、通販、商品の企画販売なども手掛けている。

### 皆美館



多くの文人墨客に愛されてきた老舗旅館。創業期からの趣を残しつつ、アップデートされた客室で贅沢な時間を味わえる。

### 佳翠苑皆美



旅行者などの評価ランキングで常に上位に入る旅館。良質のお湯と皆美伝統の料理、最高のおもてなしを堪能できる。