

「従業員とその家族」を大切に作る旅館

長野県須坂市の郊外、スキー場で著名な菅平の麓にある仙仁温泉の一角に「岩の湯」という名の小さな和風旅館がある。ロケーションはお世辞にも便利なおところにあるというわけではない。

1年先も予約

しかしながら、同旅館はホームページを持たないばかりか、広告宣伝費もほとんどかけなくとも、全国各地からわざわざ訪れる「こだわり客」で、常に1年先まで全18部屋は予約でいっぱいである。

もとより、料金が格安だからではない。事実、1泊2食の宿泊料金は6人部屋で1人当たり3万円前後である。

温泉地に立地する旅館の多く

知恵の経営

は、近年、客離れや顧客の奪い合い競争の激化、さらには、その結果としての客単価の低下が著しく進行しており、業況は総じて厳しい。

事実、旅館関連の統計を見ると、20年前には全国で約7万9000軒の旅館があったが、現在では約4万9000軒に減少している。20年間で3万軒、率にして38%もの大幅減だ。

ではなぜ、この辺鄙な場所にある小さな高級旅館が、多くの宿泊客の高い支持を受けているのであろうか。その要因は、こだわりの施設と食事、さらには

法政大学大学院政策創造研究科教授
アタックスグループ顧問

坂本光司



チェックアウトタイムが午後3～4時といった時間のサービスなど多々あるが、最大の要因は従業員の家族的な心からのおもてなしや感動のサービスの数々にあるといえる。

その内容やエピソードを取り上げる紙面の余裕はない。しかし、読者が知るべきは「なぜ当旅館では、従業員一人一人のおもてなしのレベルが高いか、なぜサービスのレベルが感動的か」である。

回答を覚えて一言でいえば、同旅館では宿泊客にサービスを提供する「従業員とその家族」

をとことん重視した経営が貫かれているからである。

稼ぎ時に休館

例えば、温泉地の旅館は年中無休が一般的だが、同旅館の年間休館日はなんと27日である。しかも、休館日はお盆時期とクリスマス時期、そして年末年始時期というから驚く。

これらの時期は、温泉地旅館の稼ぎ時であり、宿泊代金も通常の1.5倍以上に跳ね上がるのが一般的である。しかしながら、同旅館はこの時期にあえて旅館そのものを休館日にしてい

るのである。その理由は、「従業員として人間。この時期は誰だって久方ぶりに家族水入らずで、家族だらんのひと時を過ごしたいだろうから」と社長は言う。

こうした思いやりの経営姿勢が、従業員とその家族の心をしかととらえ、宿泊客への感動サービスへとつながっているのである。

CS（顧客満足度）が低い企業の将来は危うい。だからこそ、CSのアップに不可欠なBS（従業員満足度）への気配りが経営の重要事項なのである。

アタックスグループ 顧客企業1700社、スタッフ170人の会計事務所兼総合コンサルティング会社。「社長の最良の相談相手」をモットーに、東京、名古屋、大阪、静岡でサービスを展開している。